

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik memiliki arti semua aktivitas dalam rangka memenuhi keperluan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik memiliki definisi yang lain segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan diberikan guna memenuhi hak masyarakat baik itu layanan sipil maupun layanan publik. Artinya pelayanan pemenuhan suatu hak yang dimiliki pada setiap orang, baik secara individu maupun berkelompok.

Tugas pelayan publik (pemerintah) lebih mendahulukan kepentingan umum ketimbang kepentingan sendiri serta mempermudah urusan publik dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan. Pelayanan publik semakin penting urgensitasnya sejak diberlakukannya otonomi daerah, yang merupakan salah satu barometer untuk mengukur berhasil tidaknya penyelenggaraan pemerintahan. Daerah otonom diberikan kewenangan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakatnya sendiri, dengan demikian upaya peningkatan pelayanan harus diperbaiki dan ditingkatkan. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah

dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (Alfana, 2016:1).

Pemerintah hakikatnya berkewajiban memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, pelayanan publik berkualitas bisa terwujud jika dalam pelaksanaannya pemberi layanan mendahulukan kebutuhan masyarakat daripada kebutuhan pribadi serta masyarakat dapat merasa puas atas layanan yang telah diberikan. Tujuan pelayanan publik sendiri memberikan kepuasan kepada masyarakat, untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Sesuai Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan 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 administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sejalan pernyataan diatas sebagai warga negara masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (Layanan et al., n.d.2016:2).

Pelayanan publik salah satu kewajiban pemerintah dalam upaya melayani masyarakat. Negara dibentuk bertujuan melakukan pelayanan kepada masyarakat, baik pelayanan yang berupa perlindungan, akses, maupun pemenuhan hak hak dasar sebagai makhluk hidup, secara spesifik, pelayanan publik memiliki definisi upaya pemenuhan jasa, barang, administratif yang diusahakan oleh pemerintah

dalam berbagai aspek kehidupan demi kesejahteraan masyarakat. Banyak aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang cukup populer di masyarakat contohnya aspek pendidikan, kesehatan, tidak kalah pentingnya yaitu aspek administratif. Pelayanan KTP, akte kelahiran, perizinan, dan sertifikasi tanah, adalah bagian dari pelayanan administratif dan merupakan hak-hak dasar yang penting bagi masyarakat yaitu untuk menjamin hak-hak sipil (menjamin keberadaan, identitas warga negara, kepemilikan warga negara atas properti, dll) (Among, 2017:3).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yakni lembaga pemerintah”. Berbeda fakta di lapangan yang menunjukkan terdapat begitu banyak keluhan permasalahan oleh masyarakat terhadap pelayanan publik yang mereka terima dari pemerintah, seperti prosedur yang berbelit-belit, cenderung kompleks. Kendala merubah jalannya pelayanan publik yang lebih baik, masih terbayang oleh berbagai keluhan lainnya dari masyarakat seperti tidak adanya kepastian waktu, biaya, standar pelayanan yang jelas, bahkan dari segi Sumber Daya Manusia yang masih kurang ramah, pilih kasih, dan tidak luput dari adanya praktek calo (Among, 2017:3).

Terbukti data dari Kemenpan RB bahwa keluhan terbanyak berkaitan pelayanan administrasi kependudukan (153 laporan), dari total 348 laporan, disusul pelayanan kelistrikan (116 laporan), perpajakan (40 laporan), perizinan (20 laporan), keimigrasian (11 laporan), serta minyak dan gas (8 laporan). Minat masyarakat dalam penyampaian komplain pelayanan publik mengalami kenaikan. Substansi bagian dari pelayanan yang banyak mendapat keluhan dari masyarakat diantaranya pelayanan pertanahan (11%), pelayanan kepolisian serta pelayanan perbankan masing-masing (10%), pelayanan ketenagakerjaan (7%), pelayanan perhubungan dan pelayanan desa masing-masing (6%), lalu pelayanan kesehatan, pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan jaminan sosial masing-masing (5%) (Kartiman, 2022:126).

Tabel 1.1.
Laporan Keluhan Masyarakat

Nomor	Jenis Laporan Keluhan	Total
1	Administrasi Kependudukan	153
2	Pelayanan Kelistrikan	116
3	Perpajakan	40
4	Perizinan	20
5	Keimigrasian	11
6	Minyak dan Gas	8
Jumlah Total Keseluruhan		348

Sumber: Kemenpan RB Tahun 2022

Gambar 1. 1
Grafik Laporan Keluhan Masyarakat



Sumber: Kemenpan RB tahun 2022

Data yang terlampir di atas kita ketahui kebutuhan masyarakat yang paling tinggi berkaitan dengan administrasi kependudukan sejalan dengan permasalahan yang ada, dikarenakan laporan keluhan masyarakat yang paling tinggi ialah masalah administrasi kependudukan. Kualitas pelayanan memiliki arti sesuatu yang berhubungan erat terkait terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, pelayanan dinyatakan berkualitas apabila pemberi layanan dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan Hardiyansah (dalam Layanan et al., n.d.2016:2) dalam kondisi lingkungan usaha saat ini, baik disektor pemerintahan maupun swasta dihadapkan dengan kenyataan bahwa kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan agar instansi tetap sukses, baik di tingkat operasional, manajerial maupun strategi. Sebuah instansi, khususnya

instansi pemerintahan dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas agar pelayanan yang diberikan dapat mencapai tujuan. Hal ini, perlu diterapkan peningkatan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat tersebut. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan, dapat dilihat dari pemberian pelayanan serta pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan dalam memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat (Layanan et al., n.d.2016:2).

Kecamatan merupakan kesatuan fungsional dengan fokus utama memberikan pelayanan manajerial, penyelenggaraan pemerintahan, dan pembinaan kepada masyarakat, serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati/Walikota. Tugas pokok fungsi (tupoksi) pemerintah kecamatan memiliki posisi yang sangat penting karena keberhasilan tugas Pemerintah Kota dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan efektifitas dan efisien penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, perekonomian, kemasyarakatan, ketentraman dan ketertiban serta mengembangkan potensi wilayah sangat ditunjang oleh keberadaan pemerintahan kecamatan. Dibuatnya Peraturan Daerah Kota Semarang nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah pemerintah Kota Semarang yang dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja kecamatan dan kelurahan Kota Semarang untuk bisa memperkuat pemerintahan. Melalui urusan tersebut, Pemerintahan Kecamatan Banyumanik Kota Semarang berupaya meningkatkan kemampuan pelayanan yang profesional, efektif, efisien, akuntabel dan transparan, dengan meningkatkan perbaikan proses mekanisme perencanaan,

pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, pelaporan dan evaluasi serta mengharapkan kiranya Pemerintah Kota Semarang segera menyusun berbagai kebijakan, yang menunjang pada kelancaran pelaksanaan tugas pelimpahan sebagian urusan yang diberikan Walikota Semarang (RPJMD Kecamatan Banyumanik Kota Semarang, 2021-2026).

Faktor pemicu masyarakat enggan melakukan kegiatan administrasi pelayanan publik secara langsung diantaranya memiliki kesibukan di hari kerja, kondisi lalu lintas yang seringkali macet, antrian pelayanan yang panjang menyebabkan pada hari-hari tersebut masyarakat tidak dapat memanfaatkan layanan pertanahan serta adanya calo yang dengan mudah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan untuk proses tersebut (Layanan et al., n.d.2016:3). Penanganan permasalahan yang ada peran pemerintah sangat dibutuhkan menyelesaikan permasalahan yang ada. Salah satunya memberikan pelayanan yang cukup bagi masyarakat serta pemenuhan kebutuhan pelayanan publik, bukan hanya pelayanan yang diberikan tetapi kualitas dari pelayanan tersebut juga harus diutamakan. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut Pemerintah Kota Semarang berupaya melakukan perbaikan dengan mengembangkan program dalam pelayanan publik yang diberikan.

Salah satu program pelayanan akhir pekan menjadi salah satu bentuk upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat, program yang terbaru pameran pelayanan akhir pekan pagi dan malam hari guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pembuatan program diinisiasi Wali kota Semarang, sekaligus respons atas keluhan masyarakat yang tidak sempat mengakses layanan yang disediakan Kota Semarang pada hari kerja. Pelayanan akhir pekan ini memfasilitasi warga Kota Semarang yang akan mengurus administrasi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembayaran pajak, Perijinan, vaksinasi dan lain sebagainya.

Pelayanan akhir pekan yang sudah dimulai sejak bulan Mei tahun 2022 lalu ini memang dilakukan di tiap bulan pada minggu pertama dengan Surat Edaran Wali Kota nomor B/ 1968/ IV / 2022 tentang pelayanan akhir pekan. Tujuan pelayanan akhir pekan, diharapkan masyarakat tidak perlu mengambil cuti atau izin dari pekerjaan sehari-harinya untuk mengurus berbagai administrasi. Pelayanan akhir pekan dan malam hari dilaksanakan setiap bulan pada hari Sabtu di minggu pertama mulai pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 13.00 WIB, kemudian dilanjutkan pada malam hari mulai pukul 19.00 WIB sampai dengan 22.00 WIB. Program Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari ini diselenggarakan di 16 kecamatan di Kota Semarang dengan dukungan perangkat daerah. Sementara dinas yang membuka pelayanan ketika akhir pekan dan malam hari di antaranya adalah pelayanan administrasi Kelurahan dan Kecamatan.

Pelayanan akhir pekan dua sesi pagi dan malam hari tersebut, juga terdapat pelayanan pembayaran PBB di masing-masing kecamatan. Program lainnya

terdapat pelayanan vaksin hewan oleh Dinas Pertanian, Pelayanan Samsat, Layanan Donor Darah oleh PMI Kota Semarang, DPMPTSP yang melaksanakan pelayanan di Kantor Balaikota Semarang, serta Pusat Informasi Publik (PIP). Selain itu juga ada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, Dinas Arsip dan Perpustakaan, Badan Pendapatan Daerah, pelayanan klinik pajak daerah di masing-masing pos wilayah, pelayanan klinik pajak oleh Bappeda. Pelayanan akhir pekan dijadikan ajang promosi UMKM memasarkan produknya, dalam kegiatan pelayanan akhir pekan diadakan bazar UMKM dan pentas hiburan. Tujuan diadakannya pameran supaya masyarakat yang belum mengetahui produk unggulan di masing-masing kelurahan bisa menjadi tahu, di pelayanan akhir pekan ini juga memfasilitasi para UMKM untuk memajang produknya.

Pelayanan ini pada awalnya memberatkan pihak petugas karena pelayanan dilakukan pada hari libur yang seharusnya digunakan untuk beristirahat, namun, karena hal tersebut sudah tercantum dalam Surat Edaran Nomor B/ 1968/ IV / 2022 tentang pelayanan akhir pekan hari sabtu di lingkungan pemerintahan baik kecamatan maupun kelurahan seluruh Kota Semarang. Dilansir dari Jawa Pos Radar Semarang.com bahwa Pelayanan akhir pekan yang digelar pada minggu pertama setiap bulan dinilai efektif. Inovasi layanan hingga malam hari ini mendapatkan sambutan yang besar dari masyarakat, karena itu Pemkot Semarang berencana memperpanjang pelayanan ini hingga akhir tahun. Bahkan, pada tahun 2023 atau bahkan seterusnya frekuensinya akan ditambah (Jawa Pos Radar Semarang, 2022).

Tabel 1.2.
Data Kepengurusan KTP dan KK

No.	Bulan	Jumlah
1	Mei	1 orang
2	Juni	6 orang
3	Juli	7 orang
4	Agustus	2 orang
5	September	3 orang

Sumber: Kecamatan Banyumanik Kota Semarang (2022)

Tabel 1.3.
Data Kepengurusan Pendaftaran Pernikahan

No.	Bulan	Jumlah
1	Mei	1 pasang
2	Juni	-
3	Juli	-
4	Agustus	-
5	September	1 pasang

Sumber: Kecamatan Banyumanik Kota Semarang (2022)

Tabel 1.4.
Data Kepengurusan Pelayanan Umum

No.	Bulan	Jumlah
1	Mei	1 Orang
2	Juni	3 orang
3	Juli	4 orang
4	Agustus	5 orang
5	September	2 orang

Sumber: Kecamatan Banyumanik Kota Semarang (2022)

Tabel 1.5.
Data Kepengurusan Legalisasi Mutasi Kependudukan

No.	Bulan	Jumlah
1	Mei	-
2	Juni	-
3	Juli	2 orang
4	Agustus	1 orang
5	September	-

Sumber: Kecamatan Banyumanik Kota Semarang (2022)

Berdasarkan laporan yang masuk, animo masyarakat untuk memanfaatkan program ini cukup besar. Kegiatan pelayanan putaran pertama pada 7 Mei 2022, Pemkot Semarang sukses melayani total 4.070 pemohon di 16 kecamatan dari pelayanan tersebut terkumpul transaksi UKM sebesar Rp84.922.600 (Suaramerdeka.com, 2022). Adapun pembayaran PBB oleh 1.018 wajib pajak yang dilayani hari itu terkumpul sebesar total Rp358.693.645 (Suaramerdeka.com, 2022). Data yang terlampir pada tabel dapat kita ketahui berbanding terbalik dan mengindikasikan bahwa pada saat pelayanan akhir pekan justru justru jumlah masyarakat yang melakukan kepengurusan lebih sedikit. Dapat kita ketahui bahwa tujuan dari adanya pelayanan akhir pekan ini supaya mempermudah masyarakat di hari libur atau *weekend* agar pada saat hari *weekdays* ataupun hari kerja masyarakat tidak perlu melakukan izin pada saat bekerja dikarenakan dahulu sebelum dibuat adanya program pelayanan akhir pekan, apabila hari *weekend* ataupun sabtu minggu dapat kita ketahui bahwa kegiatan perkantoran libur begitupun yang berkaitan dengan pelayanan publik

yang berkaitan dengan kepengurusan dokumen, pembuatan KTP, KK ataupun pembayaran PBB. Memang ramai pada saat kegiatan pelayanan akhir pekan berlangsung akan tetapi orang ataupun masyarakat kebanyakan yang datang hanya untuk melihat pameran UMKM yang diselenggarakan ataupun melihat lomba lomba seperti lomba menyanyi ataupun *fashion show*.

Kecamatan Banyumanik termasuk salah satu dari 16 kecamatan yang ikut andil dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Terpadu Publik Akhir Pekan dan Malam Hari Pemerintah Kota Semarang. Kecamatan Banyumanik salah satu Kecamatan yang cukup padat, hal ini dibuktikan dengan sudah tidak adanya pemekaran jumlah Rukun Warga (RW) dan Rukun Tetangga (RT), sejak tahun 2019 dengan jumlah total terdapat 123 RW tergabung dalam 11 Kelurahan, dengan penduduk terpadat berada di Kelurahan Srandol Wetan yang memiliki 132 RT (www.dinkes.semarangkota.go.id). Awal mula pelaksanaan pelayanan akhir pekan dan malam hari di Kecamatan Banyumanik dilaksanakan di ruang Pelayanan Kecamatan Banyumanik, akan tetapi setelah berjalan beberapa bulan program berlangsung pelayanan tersebut juga dilaksanakan di halaman Kantor Kecamatan Banyumanik. Seluruh OPD yang terlibat, UMKM, serta hiburan ikut bergabung di Halaman Kantor Kecamatan Banyumanik pada pelaksanaan Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari, namun untuk loket PBB berada di ruang pelayanan publik Kecamatan Banyumanik.

Pelayanan Akhir pekan menyajikan hiburan bagi masyarakat yang berbeda beda setiap bulannya serta lomba-lomba yang beragam. Lomba yang pernah diadakan seperti *fashion show*, Lomba senam yang diikuti oleh ibu-ibu antar

keluarahan, lomba karaoke yang diikuti oleh pegawai ataupun masyarakat dari perkelurahan di kecamatan Banyumanik. Pagelaran wayang serta pagelaran jaran kepeng juga pernah dijadikan tontonan pada saat pelayaran akhir pekan.

Gambar 1. 2
Suasana Pelayanan Akhir Pekan di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang



Sumber: Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang (2023).

Gambar diatas menunjukkan antusiasme warga terhadap pelaksanaan Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari ini terlihat dari banyaknya warga yang hadir, namun antusias warga kurang pada tahap awal keberlanjutan program. Melihat permasalahan diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **Implementasi Pelayanan Akhir Pekan di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Jawa Tengah.**

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Impelementasi Pelayanan Akhir Pekan di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Jawa Tengah?

2. Bagaimana Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat pada Implementasi Pelayanan Akhir Pekan di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Jawa Tengah?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Pelayanan Akhir Pekan di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Jawa Tengah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat pada Implementasi Pelayanan Akhir Pekan di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Jawa Tengah.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Aspek Keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah pengembangan pengetahuan, informasi dan sebagai proses pembelajaran mengenai pelayanan publik bagi instansi pemerintahan terkhusus pada kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Jawa Tengah dan juga menjadi salah acuan bagi Universitas Negeri Diponegoro khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik serta mahasiswa, mengenai kajian dan teori tentang pelayanan publik.
2. Aspek Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan Pelayanan Publik yang baik terkhusus pada Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Jawa Tengah.
3. Aspek Rekomendasi, hasil penelitian ini dapat dijadikan pedoman dan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait.

1.5. Kajian Teori

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Dina Asasin (2019) artikelnya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tembalang Kota Semarang Tahun Melalui Program Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Tahun 2018-2019” dengan tujuan penelitian untuk melihat dan menganalisis kualitas program PATEN yang dilaksanakan oleh Kecamatan Tembalang Kota Semarang pada tahun 2018-2019. Jenis penelitian yang digunakan adalah *mix method*, analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif dengan melakukan reduksi data, mengolah data penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan dua indikator, yaitu indikator kualitas pelayanan publik yang meliputi bukti fisik, handal, daya tanggap, jaminan, dan empati; indikator Program PATEN yang meliputi pelayanan yang cepat dan terukur. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tembalang Kota Semarang melalui Program PATEN Tahun 2018-2019 termasuk dalam kategori Baik (Asasin 2019:6).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Silvia Rachmadani (2016) dengan judul artikel “Kualitas Pelayanan *Weekend Service* (Program Layanan Akhir Pekan) Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik”. Tujuan penelitian untuk percepatan layanan pertanahan tertentu serta membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja. Salah satu Badan.Pertanahan Nasional yang menerapkan layanan ini adalah Badan Pertanahan nasional Kabupaten Gresik, memberikan pelayanan *Weekend Service* (ProgramLayanan Akhir Pekan), BPN dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik

mungkin kepada masyarakat untuk terciptanya kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *Weekend Service* (Program Layanan Akhir Pekan) di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik secara garis besar dapat dikatakan baik. Adapun perolehan nilai presentase tertinggi yaitu pada indikator Empathy/Empati 83,33% dengan hasil tertinggi didukung oleh item pernyataan nomor 5 yakni terkait petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan dengan nilai prosentase sebesar 84%. Presentase terendah diperoleh pada indikator Responsiveness/Daya Tanggap Empati 76,05% yang dipengaruhi oleh item pernyataan nomor 2 terkait petugas melakukan pelayanan dengan cepat mendapatkan nilai sebesar 73,33%. Dari keseluruhan kualitas pelayanan *Weekend Service* (Program Layanan Akhir Pekan) yang diberikan memperoleh nilai rata-rata sebesar 79,09% atau dinyatakan “Puas”, yang artinya layanan *weekend service* (program layanan akhir pekan) di Badan Pertanahan Kabupaten Gresik telah berkualitas (Layanan et al., n.d.2016:3).

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Dedy David Napitupulu (2015) dengan judul artikel “Evaluasi Pelayanan Pertanahan Pada Hari Sabtu Dan Minggu Di Kantor Pertanahan Kota Administratif Jakarta Barat”. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan (1) Efektivitas Program Layanan Akhir Pekan untuk meningkatkan layanan pertanahan di Pertanahan Kantor Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat; (2) Persepsi masyarakat terhadap Program Bakti Akhir Pekan yang terkait dengan harapan dan kebutuhan masyarakat; (3) Menanggapi kendala yang dihadapi oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi

Kota Jakarta Barat pada pelaksanaan Program Bakti Akhir Pekan. Metode penelitian yang digunakan adalah Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kombinasi. Pendekatan yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah dengan wawancara dan survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Program Bakti Akhir Pekan di Kantor Pertanahan Kota Administratif Jakarta Barat efektif untuk menambah lahan pelayanan administrasi di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat (2) Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Barat memberikan respon yang positif terhadap Program Bakti Akhir Pekan yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Jakarta Barat; (3) Pelaksanaan program Bakti Akhir Pekan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat memiliki beberapa kendala, seperti masalah pendanaan, ketidakmampuan menyetorkan PNPB ke Kas Negara pada hari libur, kedisiplinan, masyarakat yang kurang memahami terkait dengan mekanisme program, prosedur, syarat dan biaya yang harus dipenuhi oleh mereka dan paradigma masyarakat perkotaan metropolitan yang tidak mau repot mendaftarkan diri tanah ke Kantor Pertanahan. Penyebab dari banyaknya pemohon yang mendaftarkan tanahnya melalui program *The Weekend Service* tidak optimal seperti yang diharapkan oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat. (Dedy David Napitupulu, 2015:5).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Prio Nugroho (2022) dalam judul artikel “Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Akhir Pekan dan Malam Hari Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang”. Penelitian ini bertujuan mengenai bagaimana pelaksanaan pelayanan akhir pekan dan malam hari, serta kendala dan upaya untuk mengatasinya. Metode penelitian yang

digunakan yaitu kualitatif. Hasil dalam penelitian ini adalah Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Akhir Pekan dan Malam Hari di Kota Semarang berdasarkan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan menerapkan asas - asas pelayanan publik telah berjalan dengan baik walaupun masih terdapat sedikit kendala di dalamnya seperti gangguan pada Teknologi Informasi dan Komunikasinya. (Nugroho, 2022:37).

Ganang Qory Alfana (2017) artikelnya berjudul “ Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang”. Tujuan Penelitian yang dilakukan adalah dikaji adalah Implementasi pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang beserta kendala pelaksanaannya. Konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep pelayanan publik, teori kebijakan publik, teori *Good Governance* dan konsep pemerintahan daerah. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif hukum dengan jenis penelitian yuridis-sosiologis. Hasil penelitian menunjukkan implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang adalah menerapkan suatu pelayanan yang disebut pelayanan satu pintu yaitu pelayanan Perizinan dan pelayanan Non Perizinan yang difasilitasi dengan ketepatan,kecepatan dan transparansi pelayanan serta penyediaan fasilitas berupa sarana dan prasarana yaang lengkap (Alfana, 2016:5).

Rahmawati Leni Sri Among (2017) penelitiannya yang berjudul “Analisis Pemerintahan Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Studi Kasus Di Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang”. Tujuan

dalam penelitian ini dalam penelitian ini ingin mengetahui dan memahami yaitu meliputi pemerintah selaku pihak yang memerintah dalam bersikap atau mengambil keputusan terkait kepentingan masyarakat, dan masyarakat itu sendiri selaku pihak yang diperintah dalam memberikan penilaian terhadap kualitas kerja pemerintah yang mereka rasakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Penelitian Campuran dengan Strategi *Embedded Concurrent*, dimana pengumpulan data kualitatif dan kuantitatif dilakukan dalam satu waktu. Dalam memperoleh data, peneliti melakukan wawancara pada Kantor Kecamatan Semarang Barat dan Pemerintah Kota Semarang serta menyebar kuesioner kepada masyarakat di Wilayah Kecamatan Semarang Barat. Peneliti menggunakan data sekunder dari data dokumen tentang PATEN dan sumber kepustakaan lain seperti buku dan jurnal. Teori yang digunakan dalam penelitian teori inovasi pemerintahan, teori pelayanan publik, teori inovasi pelayanan publik serta teori dampak pelayanan bagi pengguna layanan.

Penelitian ini berkesimpulan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang masih terdapat beberapa kendala baik dari faktor internal Pemkot Semarang sendiri, maupun dari faktor eksternal. Hadirnya PATEN memberikan dampak yang positif bagi masyarakat yang terbukti dari hasil perhitungan kuantitatif yang selalu didominasi dengan pernyataan „puas’ terkait pelayanan yang didapatkan di Kantor Kecamatan, khususnya Kecamatan Semarang Barat, baik dari segi fasilitas, SDM, hingga proses pelayanannya (Among, 2017:3).

Bebeda dengan penelitian terdahulu dengan judul Implementasi Permendagri No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas oleh Haryanti, D., Warjio, W., & Hartono, B. (2023). Penelitian ini berfokus pada implementasi kebijakan Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 di Kantor Camat Medan Amplas serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya. Peneliti menggunakan Teori Edwards III sebagai kerangka analisis dan teori Miles, Huberman, serta Saldana sebagai metode analisis data. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan pengambilan data primer menggunakan teknik purposive sampling untuk menentukan informan. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 terkait pelayanan KTP Elektronik di Kantor Camat Medan Amplas sudah berjalan dengan baik, meskipun terdapat kendala dalam hal kesadaran dan partisipasi masyarakat. Faktor-faktor yang mendukung keberhasilan pelaksanaan termasuk komunikasi yang baik antara pembuat kebijakan, pelaksana, dan masyarakat, sumber daya manusia yang kompeten, penerapan SOP yang jelas, serta kelengkapan sarana dan prasarana. Kesadaran dan partisipasi masyarakat juga berperan dalam mempengaruhi implementasi kebijakan ini.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nissa Ajeng Marwanto Putri (2023) dengan judul penelitian Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari Pemerintah Kota Semarang (Studi Kasus

Kecamatan Candisari). Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui dan memahami penerapan ataupun implemetasi pelayanan akhir pekan di Kecamatan Candisari Kota Semarang Jawa Tengah. Studi ini mengungkapkan isu seputar evaluasi kebijakan pelayanan terpadu di akhir pekan dan malam hari di Pemerintah Kota Semarang. Pelaksanaannya melibatkan 16 Kecamatan di seluruh Kota Semarang serta unit-unit terkait yang telah ditunjuk. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan rincian deskriptif. Data dan informasi dikumpulkan melalui wawancara, dengan dukungan data dari studi literatur seperti jurnal, sumber online, dan dokumen relevan lainnya. Peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber untuk memastikan keakuratan hasil wawancara dari berbagai sumber berbeda.

Analisis data dalam penelitian ini melibatkan langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan ini menghasilkan temuan Kecamatan Candisari mengalami peningkatan dalam penggunaan layanan publik pada akhir pekan dan malam hari. Faktor-faktor seperti komunikasi, sumber daya manusia, disposisi, dan struktur birokrasi, yang dianalisis berdasarkan teori Edward III, tampaknya memengaruhi implementasi kebijakan ini. Namun, terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya, terutama terkait dengan kesiapan dan ketersediaan fasilitas yang memadai. Hasil penelitian ini, direkomendasikan agar Kecamatan Candisari meningkatkan fasilitas yang ada untuk mendukung pelayanan publik yang lebih baik. Tujuan utamanya adalah untuk menciptakan lingkungan yang ramah bagi masyarakat yang memanfaatkan

layanan ini, sehingga merasa nyaman dan aman dalam menggunakan fasilitas publik yang tersedia. (Dan et al., n.d.)

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Implementasi Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan di Kota Cilegon”, Oleh Sururi, A. (2020). Penelitian ini bertujuan menguji tiga hipotesis, yaitu bahwa teori-teori hubungan masyarakat telah banyak diadopsi dalam skripsi mahasiswa dengan minat hubungan masyarakat, Teori Excellence merupakan teori yang paling dominan dalam studi hubungan masyarakat, dan metode yang paling sering digunakan adalah metode kualitatif. Peneliti melakukan analisis terhadap skripsi mahasiswa di perguruan tinggi di Surabaya dan Kota Malang dari tahun 2015 hingga 2019. Sampel penelitian terdiri dari 338 skripsi dalam bidang Humas. Hasil penelitian mendukung ketiga hipotesis tersebut: teori Humas sudah diterapkan dalam skripsi mahasiswa, Teori Excellence menjadi yang paling dominan, dan metode kualitatif merupakan metode yang paling sering digunakan. Penelitian ini menegaskan bahwa studi Humas tidak hanya berfokus pada praktik, tetapi juga mencakup kajian teoretis. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa perkembangan Humas di Indonesia sejalan dengan perkembangan Humas di Amerika Serikat, yaitu dari fokus pada praktik menuju pengembangan kajian teoritis. (Sururi, 2020).

Selaras dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikalang, oleh (Susanti et al., 2018). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tahapan pelaksanaan PATEN di

Kecamatan Sidikalang serta faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Dengan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini menyimpulkan bahwa sosialisasi antara pihak Kabupaten dan Kecamatan belum merata dan belum berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat. Selain itu, kualitas dan kuantitas aparatur yang tersedia masih belum memadai, dan koordinasi antar instansi terkait, khususnya Kecamatan, masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan analisis, Kecamatan memegang peran penting sebagai pusat pelayanan terdekat bagi masyarakat, terutama di wilayah yang luas dan sulit dijangkau. Oleh karena itu, selain kewenangan yang sesuai, Kecamatan juga perlu didukung oleh dana, sarana, prasarana, serta aparatur yang cukup dari segi kuantitas dan kualitas.(Susanti et al., 2018).

Tabel 1.6.
Tabel Penelitian Terdahulu

No.	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Tujuan Penelitian	Teori yang digunakan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	“Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tembalang Kota Semarang Tahun Melalui Program Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Tahun 2018-2019, Dina Asasin, 2019.	Tujuan penelitian ini ingin melihat dan menganalisis kualitas program PATEN yang dilaksanakan oleh Kecamatan Tembalang Kota Semarang pada tahun 2018-2019.	Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).	<i>Mix method</i> , analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif dengan melakukan reduksi data, mengolah data penyajian data dan penarikan kesimpulan.	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tembalang Kota Semarang melalui Program PATEN Tahun 2018-2019 termasuk dalam kategori baik.
2	“Kualitas Pelayanan <i>Weekend Service</i> (Program	Tujuan Penelitian ini dengan adanya konsep	Kualitas Pelayanan Publik.	Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini jika dilihat dari tingkat eksplanasi	Dari keseluruhan kualitas pelayanan <i>Weekend Service</i> (Program Layanan Akhir Pekan) yang diberikan memperoleh nilai rata-rata sebesar 79,09% atau dinyatakan “Puas”, yang artinya layanan <i>weekend service</i> (program

No.	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Tujuan Penelitian	Teori yang digunakan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Layanan Akhir Pekan) Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik”, Silvia Rachmadani, 2016.	<i>Weekend Service</i> , Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan mampu memperbaiki citra pelayanan dimata masyarakat.		adalah penelitian deskriptif, sedangkan dilihat dari jenis data dan analisis adalah penelitian kuantitatif.	layanan akhir pekan) di Badan Pertanahan Kabupaten Gresik telah berkualitas.
3	“Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Akhir Pekan dan Malam Hari Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan	Penelitian ini bertujuan mengenai bagaimana pelaksanaan pelayanan akhir pekan dan malam hari, serta	Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik.	Kualitatif Yuridis empiris	Hasil dalam penelitian ini adalah Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Akhir Pekan dan Malam Hari di Kota Semarang berdasarkan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan menerapkan asas - asas pelayanan publik telah berjalan dengan baik walaupun masih terdapat sedikit kendala di dalamnya seperti gangguan pada teknologi informasi dan komunikasinya.

No.	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Tujuan Penelitian	Teori yang digunakan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Sipil Kota Semarang”, Prio Nugroho, 2022.	kendala dan upaya untuk mengatasinya.			
4	“Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang”, Ganang Qory Alfana, 2017.	Tujuan Penelitian yang dilakukan adalah dikaji adalah Implementasi pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang beserta kendala pelaksanaannya.	Konsep pelayanan publik, teori kebijakan publik, teori <i>Good Governance</i> dan konsep pemerintahan daerah.	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang adalah menerapkan suatu pelayanan yang disebut pelayanan satu pintu yaitu pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan yang difasilitasi dengan ketepatan, kecepatan dan transparansi pelayanan serta penyediaan fasilitas berupa sarana dan prasarana yaang lengkap.
5	“Analisis Pemerintahan Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu	Tujuan dalam penelitian ini ingin mengetahui dan memahami yaitu meliputi	Teori yang digunakan dalam penelitian teori inovasi pemerintahan,	<i>Mix method</i> dan Kuantitatif.	Penelitian ini berkesimpulan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang masih terdapat beberapa kendala baik dari faktor internal Pemkot Semarang sendiri, maupun dari faktor eksternal. Hadirnya PATEN memberikan dampak yang positif bagi masyarakat yang terbukti dari hasil

No.	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Tujuan Penelitian	Teori yang digunakan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Kecamatan (Paten) Studi Kasus Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang", atau Rahmawati Leni Sri Among, 2017.	pemerintah selaku pihak yang memerintah dalam bersikap, atau mengambil keputusan terkait kepentingan masyarakat, dan masyarakat itu sendiri selaku pihak yang diperintah dalam memberikan penilaian terhadap kualitas kerja pemerintah yang mereka rasakan.	teori pelayanan publik, teori inovasi pelayanan publik serta teori dampak pelayanan bagi pengguna layanan.		perhitungan kuantitatif yang selalu didominasi dengan pernyataan „puas’ terkait pelayanan yang didapatkan di Kantor Kecamatan, khususnya Kecamatan Semarang Barat, baik dari segi fasilitas, SDM, hingga proses pelayanannya.

No.	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Tujuan Penelitian	Teori yang digunakan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
6	“Evaluasi Pelayanan Pertanahan Pada Hari Sabtu Dan Minggu Di Kantor Pertanahan Kota Administratif Jakarta Barat”, Dedy David Napitupulu, 2015.	Penelitian ini bertujuan untuk menentukan (1) Efektivitas Program Layanan Akhir Pekan untuk meningkatkan layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat; (2) Persepsi masyarakat terhadap Program Bakti Akhir Pekan yang terkait dengan harapan dan	Evaluasi, Pelayanan, Reformasi Birokrasi, Inovasi Pelayanan Pertanahan, Persepsi Masyarakat.	Campuran Kualitatif dan Kuantitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Program Bakti Akhir Pekan di Kantor Pertanahan Kota Administratif Jakarta Barat efektif untuk menambah lahan pelayanan administrasi di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat (2) Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Barat memberikan respon yang positif terhadap Program Bakti Akhir Pekan yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Jakarta Barat; (3) Pelaksanaan program Bakti Akhir Pekan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat memiliki beberapa kendala, seperti masalah pendanaan, ketidakmampuan menyetorkan PNBK ke Kas Negara pada hari libur, kedisiplinan, masyarakat yang kurang memahami terkait dengan mekanisme program, prosedur, syarat dan biaya yang harus dipenuhi oleh mereka dan paradigma masyarakat perkotaan metropolitan yang tidak mau repot mendaftarkan diri tanah ke Kantor Pertanahan. Penyebab dari banyaknya pemohon yang mendaftarkan tanahnya melalui program <i>The Weekend Service</i> tidak optimal seperti yang diharapkan oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat

No.	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Tujuan Penelitian	Teori yang digunakan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		kebutuhan masyarakat; (3) Menanggapi kendala yang dihadapi oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Kota Jakarta Barat pada pelaksanaan Program Bakti Akhir Pekan.			
7	Implementai Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas", Haryanti, D.,(2023)	Penelitian ini bertujuan untuk membahas tentang penerapan kebijakan KTP elektronik di Camat Medan Amplas.	Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.	Teori penerapan kebijakan publik menurut Edward III yang membahas empat variabel pengaruh penerapan kebijakan.	Penelitian ini berfokus pada implementasi kebijakan Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 di Kantor Camat Medan Amplas serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya. Peneliti menggunakan Teori Edwards III sebagai kerangka analisis dan teori Miles, Huberman, serta Saldana sebagai metode analisis data.

No.	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Tujuan Penelitian	Teori yang digunakan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan pengambilan data primer menggunakan teknik purposive sampling untuk menentukan informan. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 terkait pelayanan KTP Elektronik di Kantor Camat Medan Amplas sudah berjalan dengan baik, meskipun terdapat kendala dalam hal kesadaran dan partisipasi masyarakat. Faktor-faktor yang mendukung keberhasilan pelaksanaan termasuk komunikasi yang baik antara pembuat kebijakan, pelaksana, dan masyarakat, sumber daya manusia yang kompeten, penerapan SOP yang jelas, serta kelengkapan sarana dan prasarana. Kesadaran dan partisipasi masyarakat juga berperan dalam mempengaruhi implementasi kebijakan ini.
8	“Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Akhir Pekan Dan Malam Hari	Untuk mengetahui dan memahami implementasi kebijakan pelayanan pelayanan	Teori Implementasi kebijakan, Pelayanan Publik.	Kualitatif Deskriptif.	Temuan penelitian ini pelaksanaan pelayanan terpadu pada akhir pekan dan malam hari di Kecamatan Candisari mengalami peningkatan pengguna layanan publik. Peningkatan ini dipengaruhi oleh empat variabel implementasi menurut teori Edward III, yaitu komunikasi, SDM (Sumber Daya Manusia), disposisi, dan struktur birokrasi. Namun, dalam pelaksanaannya, penelitian juga

No.	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Tujuan Penelitian	Teori yang digunakan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Pemerintah Kota Semarang”, Nissa Ajeng Marwanto Putri, 2023.	terpadu akhir pekan dan malam hari Pemerintah Kota Semarang.	Teori Impelementasi Pelayanan George Edwards 3 Teori Pelayana Publik	Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer melalui observasi dan wawancara, sedangkan	mengidentifikasi beberapa kendala, terutama terkait kesiapan dan ketersediaan fasilitas yang memadai.
9	“Implementasi Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan di Kota Cilegon”, Sururi, A. (2020).	Untuk menganalisis kinerja implementasi kebijakan pelayanan pemerintah kecamatan di Kota Cilegon dengan mengukur indikator output kebijakan	Kinerja Implementasi menurut Erwan Agus Purwanto	Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer melalui observasi dan wawancara, sedangkan sekunder melalui dokumen dan literatur	Hasil analisis indikator output kebijakan menunjukkan cakupan pelayanan dan fasilitas sudah memenuhi, tidak ada bias, akses informasi dan pelayanan bagus, frekuensi pelayanan berkelanjutan dan kesesuaian program dengan kebutuhan. Untuk hasil, dampak awal, menengah sampai panjang menunjukkan kinerja implementasi kebijakan pelayanan telah berjalan efektif sesuai visi dan misi Kecamatan Cibeber. Kesimpulan penelitian bahwa kinerja implementasi kebijakan pelayanan publik di Kecamatan Cibeber telah berjalan efektif berdasarkan analisis indikator output dan outcome kebijakan. Secara keseluruhan, jurnal ini membahas kinerja implementasi pelayanan publik kecamatan dengan baik melalui indikator yang relevan dan lokasi penelitian yang tepat.

No.	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Tujuan Penelitian	Teori yang digunakan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
10	Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikalang, Kabupaten Dairi (Susanti et al., 2018)	Mendeskripsikan tahap-tahap pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sidikalang Sermempengaruhi pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sidikalang.	Teori Implementasi Pelayanan Teori Pelayanan Publik	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen.	Sosialisasi PATEN belum merata dan belum berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat. -Kuantitas dan kualitas aparatur kecamatan belum mencukupi. -Koordinasi antara instansi terkait belum optimal. -Komitmen pemerintah daerah belum sepenuhnya terinternalisasi di seluruh aparatur. -Adapun kendala yang ditemukan pada penelitian ini yakni -Komunikasi sosialisasi yang belum merata. -Keterbatasan dalam sumber daya manusia dan dana. -Kesimpulan: Perlunya peningkatan dalam sosialisasi, kuantitas dan kualitas aparatur, koordinasi antar instansi, serta komitmen pemerintah untuk memperbaiki implementasi PATEN.

Sumber: Analisis Penulis (2023).

1.5.2. Pengertian Administrasi dan Administrasi Publik

1.5.2.1. Pengertian Administrasi

Secara etimologis atau asal kata, administrasi berasal dari Bahasa Inggris “*administration*”, dengan bentuk infinitifnya *to administer* yang diartikan sebagai *to manage* (mengelola). Administrasi juga dapat berasal dari Bahasa Belanda “*administratie*”, yang memiliki pengertian mencakup tata usaha, manajemen dari kegiatan organisasi, manajemen sumber daya. Berdasarkan pengertian tersebut, administrasi mempunyai pengertian dalam arti sempit dan arti yang luas. Arti sempit administrasi sering diartikan dengan kegiatan ketatausahaan. Tata usaha pada hakikatnya merupakan pekerjaan pengendalian informasi. Tata usaha juga sering diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tulis menulis/mencatat, menggandakan, menyimpan, atau yang dikenal dengan *clerical work* Silalahi (dalam Marliani, 2018:17).

Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai kerjasama. Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Kerjasama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama Silalahi (dalam Marliani, 2018:17). Pendapat para ahli tentang administrasi dalam arti kerjasama adalah sebagai berikut, Herbert Simon mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Dwight Waldo memberikan definisi administrasi sebagai daya upaya yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang

tinggi. Dimock & Dimock mengatakan bahwa administrasi adalah suatu ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki oleh masyarakat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya. Sondang P. Siagian mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, Pasolong (dalam Marliani, 2018:18).

Pendapat tentang pengertian administrasi di atas, pada dasarnya administrasi terdiri dari dimensi karakteristik dan dimensi unsur-unsur yang melekat pada administrasi Pasolong (dalam Marliani, 2018:19). Dimensi karakteristik administrasi terdiri dari:

1. Efisien, yang berarti bahwa tujuan dari administrasi adalah untuk mencapai hasil secara berdaya guna. Tjokroamidjojo mengatakan bahwa efisien adalah perbandingan terbaik antara input dengan output atau perbandingan antara pengeluaran dengan keuntungan. Dengan kata lain perbandingan antara apa yang telah dihasilkan dengan apa yang seharusnya diselesaikan.
2. Efektifitas, yang berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai. James L. Gibson mengatakan bahwa efektifitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama.
3. Rasional, yang berarti bahwa tujuan yang telah dicapai bermanfaat untuk maksud yang berguna, yang dilakukan secara sadar dan sengaja. Herbert

A. Simon mengatakan bahwa rasional secara objektif, jika tujuan yang hendak dicapai untuk kepentingan organisasi.

Definisi administrasi dikelompokkan menjadi 3 (tiga) macam kategori definisi administrasi Hardiyansyah (dalam Marliani, 2018:20). Pertama : administrasi sebagai proses atau kegiatan. Menurut Soetarto & Soewarno, administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan/kegiatan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan. Kedua : administrasi sebagai tata usaha. Harris Muda Nasution mengatakan bahwa administrasi adalah suatu pekerjaan yang sifatnya mengatur segala pekerjaan yang berhubungan dengan tulis-menulis, surat-menyurat dan mencatat (membukukan) setiap perubahan/kejadian yang terjadi dalam organisasi itu. Ketiga : administrasi dalam arti pemerintah/negara/publik. Nigro & Nigro mengemukakan bahwa kerjasama kelompok pemerintahan bukan hanya pihak eksekutif saja, tetapi meliputi legislatif, eksekutif dan hubungan diantara mereka yang mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah.

Mengacu pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan yang hendak dicapai melalui kegiatan administrasi adalah menerapkan kemampuan dan keterampilan kerja sehingga tercapai tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional. Tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional dapat terwujud bila ada perencanaan yang realistik dan benar-benar tepat, logis dan dapat dikerjakan.

Pelayanan merupakan bagian dari administrasi, dijelaskan melalui berbagai teori yang menyoroti pentingnya dalam fungsi pemerintahan, terutama dalam melayani masyarakat dari segala aktivitas terkait dengan pemerintah. Untuk alasan ini, sistem administrasi dan birokrasi dibentuk oleh pemerintah dari tingkat tertinggi hingga terendah guna memastikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat secara luas (berdasarkan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004). Ada dua istilah kunci terkait dengan pelayanan yang perlu dipahami, yaitu "melayani" dan "pelayanan". Melayani merujuk pada tindakan membantu mempersiapkan apa yang dibutuhkan oleh individu, sementara pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain Poerwadarminta (dalam Rattu, 2022:6).

Berdasarkan kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian proses atau kegiatan yang bertujuan membantu memenuhi kebutuhan seseorang. Pelayanan ini merupakan sebuah proses yang berjalan secara teratur dan berkelanjutan, melibatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat. Pelayanan publik mencakup segala bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat.

1.5.3. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi Negara sendiri dalam pembahasannya lebih menekankan kepada kepentingan publik. Administrasi Negara/publik menurut Chandler dan Plano (dalam Marliani, 2018b:1) mengartikan sebagai proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk diformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam

kebijakan publik dengan menggunakan seni dan ilmu yang ditujukan untuk mengatur *public affairs*. Dwight Waldo (dalam Marliani, 2018b:2) mengatakan bahwa tidak ada definisi yang tepat tentang administrasi publik. Ada dua definisi administrasi Negara/publik yang dapat dijadikan sebagai acuan, yaitu pertama, *public administration* adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan benda atau sumber daya lainnya seperti modal, sarana dan prasarana, teknologi, dan lain-lain guna mencapai tujuan-tujuan pemerintah.

Kedua, *public administration* adalah seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan Negara. Seni dalam administrasi publik merupakan keterampilan dalam praktik yang ditujukan untuk mengatur hubungan-hubungan dalam melaksanakan tugas, sedangkan administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik, dilihat dari beberapa pengertian tersebut ada beberapa makna penting yang harus menjadi perhatian dalam membahas hakekat administrasi negara/publik yaitu:

1. Administrasi publik berkaitan dengan aspek kelembagaan Negara dan lebih banyak berkenaan dengan dunia eksekutif, dibandingkan dengan dunia legislatif dan yudikatif.
2. Administrasi publik berkenaan dengan formulasi dan implementasi kebijakan publik.
3. Administrasi publik berkaitan dengan berbagai permasalahan dengan umat manusia dan bagaimana mereka bekerja sama dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah.

4. Administrasi publik berbeda dengan administrasi swasta.
5. Administrasi publik diarahkan untuk menghasilkan barang-barang publik dan pelayanan publik.
6. Administrasi publik memiliki dimensi teoritis dan praktis.

Mengacu beberapa penjelasan pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah proses kerjasama untuk memformulasikan dan menjalankan suatu kebijakan untuk mencapai tujuan, baik untuk kepentingan pemerintah ataupun kepentingan publik, sehingga administrasi publik memegang peranan penting dalam mengelola kepentingan publik, mengatur pemerintahan, dan menyediakan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat.

1.5.4. Paradigma Administrasi Publik

Penelitian ini menggunakan paradigma administrasi publik *New Public Service*.

Tabel 1.7.
Diferensiasi OPA, NPM, NPS.

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar teoritis dan fondasi epistemologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan public	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas	<i>Clients dan constituent</i>	<i>Customer</i>	<i>Citizen's</i>

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
birokrasi publik			
Peran pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Akuntabilitas	Hierarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multiaspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar profesional
Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas <i>top-down</i>	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan, proteksi	Semangat <i>entrepreneur</i>	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber: Denhardt dan Denhardt dalam Dewi (2013: 23-25).

1.5.4.1. *New Public Service*

New Public Service (NPS) Inti dari adalah bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik. Sejalan dengan filosofi demokrasi yang didefinisikan secara sederhana bahwa pemerintahan suatu negara yang diselenggarakan dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat, merupakan nilai-nilai atau norma mendasar yang harus diterapkan oleh pelayan publik dalam melayani kepentingan publik. Denhart dalam Maksud (Marliani, 2018b:15) mengatakan bahwa *New Public Service* (NPS) dibangun dari konsep (1) teori demokrasi kewarganegaraan, (2) model komunitas dan masyarakat sipil, (3) organisasi humanis dan administrasi Negara baru, (4) administrasi publik *postmodern*.

Alim dkk (2019: 95), mengatakan *New Public Service* merupakan suatu paradigma penyelenggaraan pemerintahan yang mengedepankan pelayanan publik secara demokratis, adil, dan merata. Menurut Pananrangi M (2019), paradigma administrasi publik berdasarkan prinsip-prinsip *New Public Services* (NPS) merupakan representasi inovasi kebijakan. Konsep *New Public Service* (NPS) merupakan konsep yang dimunculkan J.V. Denhart dan R.B. Denhart dalam "*The New Public Service: Serving, not Steering*". Perspektif *New Public Service* dapat dilihat dari beberapa prinsip-prinsip yang diungkapkan oleh Denhardt & Denhardt dalam Dewi (2013: 23-25) diantaranya, yaitu:

1. Melayani Warga Negara, bukan *customer* (*Serve Citizens, Not Customer*)
New Public Service memandang publik sebagai "citizen" atau warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban publik yang sama. Tidak hanya sebagai customer yang dilihat dari kemampuannya membeli atau membayar produk, atau jasa. Citizen adalah penerima dan pengguna pelayanan publik yang disediakan pemerintah dan sekaligus juga subyek dari berbagai kewajiban publik seperti mematuhi peraturan perundangundangan, membayar pajak, membela negara, dan sebagainya. *New Public Service* melihat publik sebagai warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban dalam komunitas yang lebih luas.
2. Mengutamakan Kepentingan Publik (*Seeks the Public Interest*)
New Public Service berpandangan aparatur negara bukan aktor utama dalam merumuskan apa yang menjadi kepentingan publik. Administrator publik adalah aktor penting dalam sistem pemerintahan yang lebih luas yang

terdiri dari warga negara, kelompok, wakil rakyat, dan lembaga-lembaga lainnya. Administrator publik mempunyai peran membantu warga negara mengartikulasikan kepentingan publik. Warga negara diberi suatu pilihan di setiap tahapan proses pemerintahan, bukan hanya dilibatkan pada saat pemilihan umum. Administrator publik berkewajiban memfasilitasi forum bagi terjadinya dialog publik.

3. Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan (*Value Citizenship over Entrepreneurship*). *New Public Service* memandang keterlibatan *citizen* dalam proses administrasi dan pemerintahan lebih penting daripada pemerintahan yang digerakkan oleh semangat wirausaha. *New Public Service* berargumen kepentingan publik akan lebih baik bila dirumuskan dan dikembangkan oleh aparatur negara bersama-sama dengan warga negara yang mempunyai komitmen untuk memberi sumbangan.
4. Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*). Ide utama prinsip ini adalah kebijakan dan program untuk menjawab kebutuhan publik akan efektif dan responsif apabila dikelola melalui usaha kolektif dan proses kolaboratif. Prinsip ini berkaitan dengan bagaimana administrasi publik menerjemahkan atau mengimplementasikan kebijakan publik sebagai manifestasi dari kepentingan publik. Fokus utama implementasi dalam *New Public Service* adalah keterlibatan *citizen* dan pembangunan komunitas (*community building*). Keterlibatan *citizen* dilihat sebagai bagian yang harus ada dalam

implementasi kebijakan dalam sistem demokrasi. Keterlibatan disini mencakup keseluruhan tahapan perumusan dan proses implementasi kebijakan.

5. Tahu kalau Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana (*Recognize that accountability is not Simple*). Publik tidak hanya mengutamakan kepentingan pasar, mereka harus juga mengutamakan ketaatan pada konstitusi, hukum, nilai masyarakat, nilai politik, standard profesional, dan kepentingan warga negara. Menurut *New Public Service*, efisiensi, efektivitas, dan kepuasan customer penting, namun administrasi publik juga harus mempertanggungjawabkan kinerjanya dari sisi etika, prinsip demokrasi, dan kepentingan publik.
6. Melayani Ketimbang Mengarahkan (*Serve Rather than Steer*) Penting bagi pelayan publik untuk berbagi, kepemimpinan berdasar dalam membantu warga Negara untuk mengungkapkan dan memenuhi kepentingan mereka daripada mengontrol atau mengendalikan mereka menuju arah baru yang belum tentu menjadi bagian dari kepentingan mereka.
7. Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas (*Value People, Not Just Productivity*). Organisasi publik dan jaringannya yang partisipatif akan lebih berhasil dalam jangka panjang bila mereka bekerja lewat proses kerjasama dan mengacu pada kepemimpinan bersama dengan saling menghormati tanpa deskriminasi. Pemerintah wajib melibatkan masyarakat (sejak proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi) dalam pemerintahan dan tugas-tugas pelayanan umum lainnya. Tujuannya adalah

untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik, sesuai dengan nilai-nilai dasar demokrasi, serta mencegah potensi terjadinya pelanggaran demokrasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa paradigma *New Public Service* lebih memposisikan warga negara sebagai obyek utama dalam pemerintahan yang demokrasi, sehingga warga negara atau masyarakat tidak hanya dipandang hanya secara pribadi tetapi warga negara adalah bagian dari pemerintah dalam sistem pelayanan publik. Administrasi publik berupaya untuk memberikan hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik. Hal ini disebabkan karena paradigma dan konsep *New Public Service* dilandaskan pada nilai dan teori demokrasi yang menganggap bahwa tugas pemerintah adalah untuk mensejahterahkan rakyat dan mempertanggung-jawabkan kinerjanya kepada rakyat, artinya bahwa para pemerintah harus merespons kebutuhan dan keinginan warga negaranya (*citizens*). Paradigma *New Public Service* ini merupakan sebuah paradigma dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik. Kesimpulannya dari *New Public Service* adalah pendekatan ini menitikberatkan pada pelayanan masyarakat yang lebih baik dengan melibatkan partisipasi warga, transparansi, inovasi, dan nilai-nilai yang mengedepankan keadilan dalam upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

1.5.5. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (dalam Suryantoro & Kusdyana, 2020: 223) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan.

Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Pengertian lain menurut Hardiyansyah (dalam Suryantoro & Kusdyana, 2020:224) pengertian pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pengertian pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (dalam Suryantoro & Kusdyana, 2020:224) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu : Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang, dan Pelayanan Jasa.

1.5.6. Kebijakan Publik

Teori Kebijakan Publik mengacu pada sebuah program yang melibatkan penyediaan sarana dan prasarana yang dirancang oleh suatu organisasi atau institusi publik. Program ini bertujuan untuk diterapkan kepada masyarakat luas, dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang dapat mendukung atau menghambat pelaksanaannya. Pemahaman mengenai kebijakan publik dapat ditinjau dari berbagai perspektif yang berbeda. Beberapa ahli dan akademisi telah mengemukakan pandangan mereka tentang kebijakan publik. Menurut Thoha (dalam Sudarsono, 2021). kebijakan dalam pengertian luas memiliki dua aspek utama.

1. Kebijakan merupakan praktik sosial, bukan sekadar peristiwa yang terpisah atau terisolasi. Artinya, keputusan yang diambil oleh pemerintah berasal dari berbagai kejadian dalam masyarakat dan digunakan untuk kepentingan masyarakat. Kejadian ini muncul dalam konteks kehidupan masyarakat dan bukan merupakan peristiwa yang berdiri sendiri atau terasing dari masyarakat.
2. Kebijakan adalah peristiwa yang muncul baik untuk menyelesaikan klaim dari pihak-pihak yang berkonflik, atau untuk menciptakan insentif bagi tindakan bersama bagi pihak-pihak yang menetapkan tujuan, namun menghadapi perlakuan yang tidak rasional dalam usaha bersama tersebut. Dari kedua aspek tersebut, dapat disimpulkan bahwa kebijakan di satu sisi merupakan upaya kompleks dari masyarakat

untuk kepentingan bersama, sementara di sisi lain kebijakan adalah teknik atau cara untuk mengatasi konflik dan mendorong insentif.

Sementara itu, Laswell dan Kaplan (dalam Sudarsono, 2021) mendefinisikan kebijakan sebagai sebuah program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan, nilai-nilai, dan praktik-praktik tertentu ("*a projected program of goals, values, and practices*").

Andreson (dalam Waluyo, 2007:42) menambahkan bahwa terdapat beberapa implikasi dari pemahaman kebijakan publik:

1. Kebijakan publik selalu memiliki tujuan tertentu atau berorientasi pada tujuan.
2. Kebijakan ini mencakup tindakan-tindakan atau pola-pola tindakan yang dilakukan oleh pejabat pemerintah.
3. Kebijakan adalah apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, bukan sekadar niat atau pernyataan akan melakukan sesuatu.
4. Kebijakan publik bersifat positif, artinya mencakup berbagai bentuk tindakan pemerintah terkait suatu masalah.

Menurut Dunn (dalam (Sudarsono, 2021), kebijakan publik adalah serangkaian pilihan yang saling berkaitan dan dibuat oleh lembaga atau pejabat pemerintah dalam berbagai bidang yang menjadi tanggung jawab pemerintahan, seperti pertahanan dan keamanan, energi, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan masyarakat, kriminalitas, perkotaan, dan lain sebagainya. Sementara itu, Mulyadi (2015:43) menyatakan bahwa kebijakan publik adalah

produk hukum yang dihasilkan melalui suatu proses yang melibatkan tindakan administratif, ilmiah, dan politis yang dilakukan oleh pembuat kebijakan (policy maker) dan pemangku kebijakan terkait.

Menurut Nugroho (2014:136), secara umum terdapat empat jenis kebijakan publik, yaitu:

1. Kebijakan formal.
2. Kebiasaan umum lembaga publik yang telah diterima secara luas (konvensi).
3. Pernyataan pejabat publik dalam forum publik.
4. Perilaku pejabat publik.

Berdasarkan pemahaman kebijakan publik yang telah dijelaskan oleh beberapa ahli sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang diambil oleh pemerintah, yang harus berorientasi pada kepentingan publik. Kebijakan publik juga melibatkan proses pemilihan opsi atau alternatif yang diputuskan oleh pemerintah untuk diterapkan atau tidak, demi kepentingan masyarakat

Berdasarkan pemahaman kebijakan publik yang telah dijelaskan oleh beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah tindakan yang dibuat oleh pemerintah, di mana kebijakan tersebut harus berfokus pada kepentingan publik. Selain itu, kebijakan publik melibatkan proses pemilihan opsi

atau alternatif yang diputuskan oleh pemerintah untuk dilaksanakan atau tidak, demi kepentingan masyarakat.

1.5.7. Implementasi Kebijakan

Pelaksanaan kebijakan publik memiliki peranan penting dalam mencapai keseluruhan dan komprehensif dari suatu kebijakan publik. Kebijakan publik atau program tersebut harus dijalankan agar memiliki dampak yang signifikan dan memberikan manfaat guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berikut adalah definisi Implementasi Kebijakan Publik menurut beberapa ahli:

1. Cleaves (dalam Waluyo, 2017:49) mengartikan implementasi kebijakan sebagai proses langkah-langkah administratif dan politik (suatu proses menuju tujuan kebijakan melalui langkah-langkah administratif dan politik).
2. Hamdi (2014:97) menyatakan bahwa implementasi kebijakan merujuk pada upaya mencapai sasaran yang telah ditetapkan dalam penetapan kebijakan tertentu.
3. Grindle (dalam Waluyo, 2017:49) berpendapat bahwa implementasi kebijakan dalam realitasnya lebih berhubungan dengan konflik yang terkait dengan penentuan siapa yang mendapatkan apa dari kebijakan, serta mekanisme bagaimana keputusan kebijakan dijalankan melalui prosedur rutin melalui jalur birokrasi.

4. Mulyadi (2015:26) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai transformasi lintas-organisasi, di mana perubahan diimplementasikan melalui strategi implementasi kebijakan yang menghubungkan berbagai lapisan masyarakat.
5. Edward III (dalam Mulyadi, 2015:47) menyatakan bahwa implementasi kebijakan adalah aktivitas yang terjadi setelah arahan atau instruksi resmi mengenai suatu kebijakan dikeluarkan, termasuk usaha untuk mengelola hasil keluaran dan/atau dampak guna mencapai hasil yang bermanfaat bagi masyarakat.

Studi implementasi kebijakan hakikatnya memiliki tujuan pokok dalam menjelaskan berbagai fenomena implementasi kebijakan. Fenomena implementasi kebijakan mampu menghasilkan capaian implementasi yang berbeda, bisa dikatakan kegagalan atau keberhasilan dari suatu kebijakan. Hal tersebut dapat dikonseptualisasi sebagai kinerja kebijakan. Konsep kinerja kebijakan juga erat kaitannya dengan evaluasi kebijakan, yang bermakna sebagai evaluasi implementasi kebijakan dan/atau evaluasi hasil kebijakan (Riant Nugroho, 2017:793). Pada intinya, kinerja kebijakan merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan program maupun kebijakan dalam mewujudkan sasaran dan tujuan, sehingga kinerja kebijakan dinilai sangat krusial karena mampu menggambarkan tingkat pencapaian implementasi sehingga muncul penilaian (judgement) terhadap hasil kebijakan dapat dikatakan berhasil atau gagal. Secara metodologis, kinerja kebijakan akan menghasilkan suatu hubungan sebab-akibat terkait hasil dengan berbagai faktor pada proses

implementasi sehingga menyebabkan tinggi atau rendah kinerja. Penilaian terhadap kinerja dipakai peneliti untuk menjawab pertanyaan pokok dalam studi implementasi, yaitu: (i) apa isi dan tujuan dari suatu kebijakan; (ii) apa tahapan-tahapan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut; dan (iii) apakah setelah tahapan-tahapan tersebut dilakukan akan mampu mewujudkan tujuan kebijakan atau tidak. Kerangka pikir yang dapat digunakan untuk menilai kinerja implementasi suatu kebijakan dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

1.5.8. Model Implementasi Kebijakan

Memahami proses pelaksanaan kebijakan tujuan dari model implementasi kebijakan. Kesuksesan implementasi suatu kebijakan akan ditentukan dari banyak variabel serta faktor yang masing-masing saling memiliki keterkaitan, berikut ini beberapa model implementasi kebijakan menurut para ahli.

1.5.8.1. Teori George C. Edward

Edward III (dalam Fallis, 2013:12) berpandangan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

1. Komunikasi: keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari pengirim pesan (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan). Menurut Edwards III dalam (Roeslie, E., & Bachtiar, A. (2018), syarat pertama untuk komunikasi yang efektif

adalah bahwa orang-orang yang menjalankan keputusan harus tahu apa yang harus mereka lakukan. Ada tiga hal penting yang perlu diperhatikan dalam komunikasi:

- a) Transformasi (*transmisi*): Informasi dari pembuat kebijakan harus disampaikan kepada pelaksana kebijakan, kelompok sasaran, dan pihak terkait. Penyaluran komunikasi yang efektif kepada pelaksana implementasi kebijakan dapat menghasilkan implementasi yang berkualitas. Komunikasi yang tersampaikan dengan baik kepada pelaksana kebijakan akan berdampak positif pada kualitas implementasi kebijakan tersebut
- b) Kejelasan (*clarity*): Petunjuk pelaksanaan harus diterima oleh pelaksana kebijakan dan disampaikan dengan jelas serta mudah dipahami, untuk menghindari kesalahan interpretasi. Instruksi yang diberikan kepada pelaksana oleh pembuat kebijakan harus jelas dan tidak membingungkan, sehingga pesan yang disampaikan kepada masyarakat oleh para pelaksana mengenai kebijakan tersebut menjadi jelas dan akurat kepada masyarakat. Hal ini penting agar tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat menghambat pencapaian tujuan implementasi kebijakan.
- c) Konsistensi (*consistency*) adalah kunci untuk memastikan implementasi kebijakan berjalan efektif. Informasi dan instruksi yang disampaikan harus konsisten dan jelas, serta tidak boleh bertentangan

dengan kebijakan atau instruksi lainnya. Faktor ketiga yang memengaruhi komunikasi kebijakan adalah konsistensi. Implementasi kebijakan perlu dilakukan secara konsisten dan jelas agar dapat berjalan dengan lancar dan efektif. Para pembuat kebijakan harus memberikan arahan yang jelas dan konsisten agar pelaksana kebijakan tidak mengalami kesalahan dalam menjalankan instruksi yang diberikan.

2. Sumberdaya: isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Meskipun kebijakan telah disampaikan dengan jelas dan konsisten, implementasinya tidak akan berjalan efektif jika para pelaksana kekurangan sumber daya. Sumber daya ini bisa berupa kompetensi pelaksana maupun dukungan finansial. Sumber daya menjadi faktor kunci dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Agar implementasi kebijakan efektif, sumber daya yang memadai sangat diperlukan. Tanpa sumber daya yang cukup, kebijakan hanya akan menjadi dokumen di atas kertas tanpa pelaksanaan yaitu.. Sumber daya tersebut menurut Edwards 3 dalam (Haryanti et al., 2023) terdiri dari:

- a) Sumber Daya Manusia: Ketersediaan sumber daya manusia dengan kualitas dan kuantitas yang memadai adalah faktor paling penting dalam pelaksanaan kebijakan. Sumber daya manusia mengacu pada jumlah pegawai dan kemampuan mereka yang sesuai dengan kebutuhan. Dalam hal ini, kemampuan para pegawai dalam

melaksanakan kebijakan sangat penting.

b) Anggaran (*Budgetary*): Anggaran berhubungan dengan kecukupan dana yang diperlukan untuk merencanakan dan melaksanakan program atau kebijakan, guna memastikan kebijakan tersebut dapat dijalankan dengan baik.

c) Fasilitas (*Facility*): Fasilitas mengacu pada ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pelaksanaan kebijakan.

3. Disposisi: memiliki arti watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan..(Robby, U. B. dan Tarwini, 2019). Insentif merupakan salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi atau sebagai bagian dari *rewards* atau penghargaan yang diberikan kepada pegawai (Pelayanan & Elektronik, 2023).

4. Struktur Birokrasi: Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan serangkaian kegiatan rutin yang memungkinkan pegawai atau pelaksana kebijakan menjalankan tugas sehari-hari sesuai dengan standar yang telah ditentukan.(Haryanti et al., 2023).Struktur organisasi adalah kunci keberhasilan atas pelaksanaan ataupun implementasi adanya suatu implementasi kebijakan. Struktur birokrasi yang tidak kondusif dapat

menghambat kebijakan serta dapat mengurangi efektivitas sumberdaya dikarenakan kebijakan membutuhkan kerjasama dengan banyak pihak. Aspek dari struktur organisasi menurut Edwards 3 dalam (Roeslie, E., & Bachtiar, A. (2018). adalah *Standard Operating Procedure (SOP)* dan fragmentasi.

- a) Standar Operasional Prosedur (SOP): Prosedur-prosedur kerja dan ukuran-ukuran dasar ini sering dikenal sebagai standar operasional prosedur (SOP).
- b) Fragmentasi Birokrasi: Fragmentasi mengacu pada pembagian tanggung jawab suatu kebijakan di antara beberapa organisasi berbeda, yang membutuhkan kejelasan wewenang dan koordinasi yang efektif.

Teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn Menurut Meter dan Horn dalam (Fallis, 2013:16) ada lima variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, komunikasi antarorganisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana dan kondisi sosial, ekonomi dan politik. Menurut pandangan Edward III (dalam Fallis, 2013:16) proses komunikasi kebijakan dipengaruhi tiga hal penting, yaitu:

- a) Faktor pertama yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah transmisi. Sebelum pejabat dapat mengimplementasikan suatu keputusan, ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan.
- b) Faktor kedua yang berpengaruh kejelasan, jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan

tetapi

komunikasi kebijakan tersebut harus jelas. Instruksi-intruksi yang diteruskan kepada pelaksana sering kabur dan tidak menetapkan kapan dan bagaimana suatu program dilaksanakan.

- c) Faktor ketiga konsistensi, implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas. Perintah-perintah yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan jelas, tetapi bila perintah tersebut bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik.

1.5.9. Program Pelayanan Akhir Pekan

Salah satu fungsi utama pemerintah dalam perannya sebagai penyelenggara negara adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, dengan fokus pada pelayanan administrasi kependudukan. Fungsi ini terkait erat dengan tugas umum pemerintahan, yang meliputi penyediaan pelayanan, pengaturan, pembangunan, dan perwakilan. Pelayanan administrasi kependudukan menjadi bagian integral dalam penyediaan layanan ini, karena berkaitan dengan hak sipil dan perdata penduduk, dan menjadi inti dari tugas penyelenggaraan pemerintahan. Keberhasilan pemerintah dapat diukur dengan sejauh mana pelayanan publiknya telah dijalankan secara optimal. Pelayanan publik secara umum dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga negara dalam berbagai aspek,

termasuk pelayanan administrasi kependudukan seperti penerbitan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan layanan sejenisnya. Dalam konteks good governance atau tata kelola yang baik, pelayanan publik menjadi pintu utama dalam reformasi birokrasi pemerintahan. Ini karena pelayanan publik menjadi ruang di mana birokrasi berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Pada era *New Public Service*, pentingnya pelayanan publik yang lebih responsif menjadi sangat terasa, karena transparansi dalam pelayanan ini akan secara langsung dipantau oleh masyarakat. Selain responsif, kualitas pelayanan publik yang tinggi juga menjadi harapan utama bagi seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan wujud akuntabilitas pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Semarang bertanggung jawab sebagai instansi pelaksana pelayanan publik dalam urusan administrasi kependudukan. Jenis pelayanan yang disediakan terbagi menjadi dua kategori. Pertama, pelayanan terkait peristiwa kependudukan yang mencakup penerbitan dokumen kependudukan seperti biodata penduduk, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Penduduk Non Permanen (SKPNP), surat keterangan pindah, surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah ke luar negeri, surat keterangan datang dari luar negeri, dan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT), sementara itu, pelayanan kedua terfokus pada peristiwa penting yang berhubungan dengan penerbitan dokumen pencatatan sipil, seperti akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan anak, dan akta pengesahan anak. Penyelenggaraan

administrasi kependudukan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, mencakup berbagai aspek seperti pembinaan, sosialisasi, pelaksanaan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan, pendelegasian sebagian kewenangan administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan dalam lingkup daerah berdasarkan data yang telah terkonsolidasi oleh kementerian yang memiliki tanggung jawab dalam urusan pemerintahan di dalam negeri. Koordinasi pengawasan atas pelaksanaan administrasi kependudukan juga menjadi bagian dari tugas-tugas.

Beberapa keluhan mengenai layanan administrasi kependudukan di Kota Semarang juga disampaikan oleh masyarakat, baik secara langsung kepada dinas terkait maupun melalui media sosial seperti Twitter, Instagram, WhatsApp, dan melalui Kanal Lapor Hendi. Keluhan tersebut meliputi pelayanan yang melampaui batas waktu yang ditetapkan dalam Standar Operasional Pelayanan (SOP) serta kesulitan yang dihadapi oleh pekerja swasta dalam melakukan proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang gencar melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah pelayanan keliling di setiap kecamatan, yaitu melalui "Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari". Langkah inovatif ini mendapat respon positif dari masyarakat karena membantu dalam memudahkan proses pengurusan administrasi kependudukan.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan memiliki berbagai tujuan yang harus tercapai, sesuai dengan amanat UUD N RI Tahun 1945. Tujuan-tujuan

tersebut meliputi memberikan keabsahan identitas warga negara/masyarakat, melindungi status hak sipil penduduk, menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional, mencapai tertib administrasi kependudukan yang terpadu secara nasional, serta menyediakan data penduduk sebagai acuan dasar bagi sektor terkait lainnya.

Merujuk pada RPJMD Kota Semarang Tahun 2021 s/d 2026 dan Surat Keputusan Walikota Semarang nomor B/1968 /tahun 2022 tanggal 22 April 2022 tentang Pelayanan Akhir Pekan dan gabungan, Pemerintah Kota Semarang memperkenalkan cara baru penyelenggaraan pelayanan resmi pada akhir pekan dan malam hari. Sebulan sekali pada hari Sabtu antara pukul 07.30 - 13.00 dan sekali lagi antara pukul 19.00 malam hingga 22.00 malam dilakukan pelayanan gabungan dilakukan. Selain di 16 kecamatan wilayah administrasi semarang, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (di TPDK Kecamatan) Dinas Kesehatan (di Puskesmas dan 16 Kecamatan), Dinas Komunikasi dan Informatika di 16 Kecamatan) serta Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (di TPDK Kecamatan) semua ikut dalam pengabdian ini (Kantor BPN Kota Semarang). Halaman dan area pelayanan Kantor Kecamatan Banyumanik merupakan tempat dilaksanakannya pelayanan akhir pekan, jika masyarakat membutuhkan layanan PBB (Pajak Bumi dan bangunan), layanan koperasi atau perizinan lainnya dan penanaman modal terpadu yang semuanya berada di wilayah pelayanan Kantor Kecamatan Banyumanik. Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi bagi warga yang datang cukup membawa persyaratan seperti kartu keluarga, Kartu identitas penduduk. Biasanya untuk mendapatkan pelayanan administrasi warga diimbau

membawa surat pengantar yang telah disetujui oleh RT dan RW pada hari-hari biasa, khusus untuk pelayanan terpadu ini warga tidak perlu membawa surat pengantar a RT atau RW. Terkait alur pelaksanaan pelayanan warga yang ingin mengurus administrasi seperti KTP rusak, pembaharuan kartu keluarga, cukup membawa KTP atau KK yang ingin diurus ke kelurahan masing-masing yang sudah disediakan tempat dan menjadi satu di halaman Kantor Kecamatan Banyumanik, kemudian warga akan diberikan blangko dan diarahkan ke *stand* Kecamatan, kemudian diarahkan ke TPDK kecamatan yang letaknya persis di sebelah kecamatan Banyumanik. Penyelenggaraan pelayanan terpadu pada akhir pekan dan malam hari di Kecamatan Banyumanik dimeriahkan dengan bazar UMKM, hiburan, berbagai lomba *fashion show* dan menyanyi di setiap kesempatan yang ada. Berbagai kegiatan tersebut dilakukan untuk memeriahkan pelaksanaan pelayanan akhir pekan dan menjadikannya menarik antusiasme warga, selain itu juga semangat warga juga bertujuan untuk memajukan perekonomian lokal masyarakat dengan hadirnya UMKM dari warga se-Kecamatan Banyumanik. Pelayanan akhir pekan diatur berdasarkan surat keputusan wali kota Semarang Wali Kota Semarang nomor B/1968/ Tahun 2022 tentang Program Pelayanan Akhir Pekan di Kota Semarang menyebutkan bahwa tujuan dari adanya program Pelayanan Akhir Pekan di Kota Semarang adalah:

1. Kemudahan Bagi Masyarakat (Terutama dalam bidang pelayanan).
2. Pelayanan maksimal bagi masyarakat (Menghilangkan kesan monoton pada pelayanan publik).
3. Memajukan UMKM bagi masyarakat.

1.5.8.2. Model Implementasi Kebijakan Publik oleh Van Meter dan Van Horn

Model ini pertama kali diajukan pada tahun 1975 dan dikenal sebagai model implementasi proses kebijakan. Dalam model ini, efektivitas kebijakan dipengaruhi oleh berbagai variabel independen yang saling terkait. Variabel berikut merupakan faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap kinerja dan pelaksanaan kebijakan (Amanda, 2020: 37).

1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Ukuran dan Tujuan Kebijakan proses implementasi kebijakan membutuhkan adanya tahapan indentifikasi indikator keberhasilan/pencapaian kebijakan yang jelas, yang mana dalam hal ini ukuran dan tujuan kebijakan dipergunakan untuk menilai sejauh mana kebijakan tersebut dapat direalisasikan di lapangan.

2. Sumber daya

Alokasi sumber daya memiliki peran sentral dalam pelaksanaan kebijakan, melibatkan elemen seperti tenaga kerja, keuangan, dan peralatan, dengan tujuan mencapai target kebijakan yang telah ditetapkan.

3. Karakteristik Agen Pelaksana

Ciri-ciri pelaku pelaksana mengacu pada susunan birokrasi yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan, melibatkan baik struktur formal maupun informal. Susunan birokrasi ini akan berdampak pada prestasi pelaksanaan kebijakan karena berhubungan dengan prinsip yang dianut oleh pelaksana

serta pola interaksi dan komunikasi yang berlangsung dalam lingkungan birokrasi.

4. Komunikasi antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana

Penting memberikan perhatian yang tepat pada aspek komunikasi agar pelaksanaan tujuan kebijakan dapat berlangsung secara efisien. Hal ini terkait dengan kejelasan dan akurasi dalam menyampaikan informasi yang bertujuan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan dalam kebijakan.

5. Disposisi Para Pelaksana

Sikap dan kecenderungan dari para pelaksana akan berdampak pada hasil dari pelaksanaan kebijakan. Diperlukan tanggapan yang positif dan penerimaan yang baik dari pihak pelaksana guna mencegah hambatan dalam proses implementasi kebijakan. Pemahaman yang dimiliki oleh para pelaksana terhadap kebijakan juga berfungsi sebagai faktor yang mendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan.

6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik

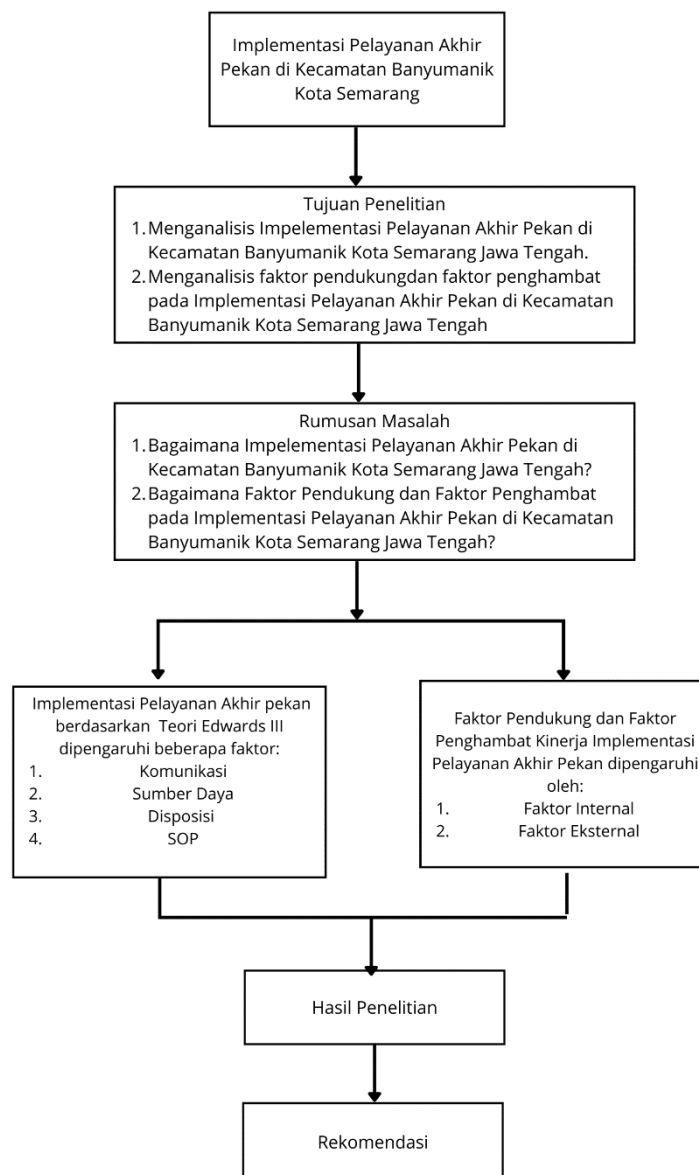
Keberhasilan pelaksanaan kebijakan juga tergantung pada kondisi lingkungan eksternal yang mendukung, termasuk aspek seperti tersedianya sumberdaya ekonomi yang mencukupi, adanya dukungan dari kelompok kepentingan yang memiliki dampak pada pelaksanaan kebijakan, dan juga dukungan dari masyarakat yang menjadi sasaran utama kebijakan.

Penelitian ini peneliti menggunakan model implementasi kebijakan Edwards III dikarenakan menurut Edwards III, organisasi pelayanan publik perlu memiliki jumlah personel yang memadai, pengetahuan yang mencukupi, kapasitas

yang memadai, serta sumber daya yang mencukupi untuk menjalankan tugasnya. Memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan inovasi dalam pelayanan publik yang diperkenalkan oleh Pemerintah Kota Semarang, perlu dianalisis bagaimana hubungan antara faktor-faktor implementasi kebijakan yang diidentifikasi oleh Edwards III, dengan mengamati faktor-faktor tersebut, akan dapat dilihat apakah inovasi ini mampu menciptakan pelayanan publik yang bermutu

1.5.10. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir pada penelitian ini dapat dilihat pada bagan dibawah ini:



Sumber: Analisis Peneliti (2024).

1.6. Operasionalisasi Konsep

Implementasi kebijakan harus diukur, dihitung dan digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi dan melaporkan tingkat kinerja kebijakan atau program yang dilaksanakan oleh unit kerja. Tanpa kriteria implementasi kebijakan, maka sulit untuk menilai implementasi kebijakan/program/kegiatan, keberhasilan atau kegagalannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi tercapainya tujuan implementasi pelayanan akhir pekan di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Jawa Tengah sebagai berikut:

1.6.1. Implementasi Pelayanan Akhir Pekan di Kecamatan Banyumanik

Program Pelayanan akhir pekan adalah program pemerintah Kota Semarang yang dilakukan untuk mempermudah masyarakat terutama para karyawan supaya tidak perlu melakukan cuti dikarenakan bisa melakukan pelayanan publik dilakukan pada hari libur/weekend setiap bulan pada hari sabtu pada minggu pertama awal bulan. Dalam penelitian ini penulis akan menganalisis program pelayanan akhir pekan di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. bertujuan untuk menganalisis program pelayanan faktor-faktor akhir pekan menggunakan teori Implementasi Kebijakan menurut George Edwards 3 yang menyatakan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 faktor yakni terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi dan SOP.

a. Komunikasi

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu/ pelaksana dalam pelayanan publik pada pelayanan akhir pekan (birokrat) yang

bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan pelayanan akhir pekan di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana pelayanan publik di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Jawa Tengah. Dalam penelitian ini penulis akan melihat bagaimana faktor komunikasi dari seluruh aktor ataupun pihak yang terlibat dalam implementasi program Pelayanan Akhir Pekan di Kecamatan Banyumanik.

b. Sumber Daya

Komponen sumberdaya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti sumber daya dana dan sarana prasarana ataupun fasilitas dan kewenangan. Dalam penelitian ini, penulis menganalisis bagaimana faktor sumber daya dalam pelaksanaan program pelayanan akhir pekan di Kecamatan Banyumanik yang ditinjau berdasarkan sumber daya manusia, serta sumber daya fasilitas.

c. Disposisi atau Sikap

Disposisi merupakan sikap dan komitmen pelaksana terhadap kebijakan yang harus dilaksanakan. Komitmen dari pelaksana sangat dibutuhkan

agar dapat mencapai tujuan kebijakan menunjukkan sikap yang diambil oleh para implementor yang terdiri dari tanggung jawab dan batas tanggung jawab para implementor paham kebijakan dari adanya program tersebut. Hal ini penulis melihat dari kemampuan ataupun sikap yang diambil oleh pegawai Kecamatan Banyumanik dan sejauh mana komitmen yang dilakukan oleh pihak pelaksana program pelayanan akhir pekan di Kecamatan Banyumanik.

d. Struktur Birokrasi

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Standar Operating Prosedures (SOP); memiliki arti atau fungsi perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas. Menggunakan SOP, para pelaksana dapat mengoptimalkan waktu yang tersedia dan dapat berfungsi untuk menyeragamkan tindakan-tindakan pejabat dalam organisasi yang kompleks dan tersebar luas, sehingga dapat menimbulkan fleksibilitas yang besar dan kesamaan yang besar dalam penerapan peraturan.

1.6.2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Akhir Pekan di Kecamatan Banyumanik

Program Pelayanan akhir pekan adalah program pemerintah Kota Semarang yang dilakukan untuk mempermudah masyarakat terutama para karyawan supaya tidak perlu melakukan cuti dikarenakan bisa melakukan pelayanan publik dilakukan pada hari libur/weekend setiap bulan pada hari sabtu pada minggu pertama awal bulan. Dalam penelitian ini penulis akan menganalisis program pelayanan akhir pekan di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor pendukung dan pengambat dalam program pelayanan akhir pekan di Kecamatan Banyumanik berdasarkan faktor internal dan faktor eksternal yang ditemukan di lapangan.

1.7. Argumen Penelitian

Pemerintah terus berupaya melakukan penataan pelayanan publik, namun pada kenyataannya hasil yang dirasakan masih belum optimal, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan masyarakat dirasakan masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini ditandai masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan masih melekat sifat kolusif, kurang informatif, terbatas fasilitas dan sarana pelayanan. Pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya merupakan tugas dan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dan diwujudkan.

Pelayanan publik dipahami segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya merupakan tugas dan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dan diwujudkan. Pelayanan Publik memiliki tugas pokok dan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dan diwujudkan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat, masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah, karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan pungutan lainnya. Pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien.

Kecamatan lembaga kesatuan fungsional dengan fokus utama memberikan pelayanan manajerial, penyelenggaraan pemerintahan, dan pembinaan kepada masyarakat, serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati/Walikota. Pemerintah daerah di Semarang, akhirakhir ini telah membuat beberapa kemajuan yang mengesankan dalam menyediakan fasilitas umum untuk meningkatkan kuliatas dan efisinsi dari program Pelayanan Administrasi terpadu serta meningkatkan daya beli terhadap produk UMKM di Kota Semarang. Mengacu Program Gabungan yang tersedia di Akhir Pekan dan Malam Hari yaitu selain kecamatan, OPD lain seperti Dinas Koperasi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Akhir Pekan (DPMPTSP), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

(TPDK Kecamatan), Dinas Kesehatan (Puskesmas), Kominfo, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan, Dinas Pertanahan Badan Pusat Statistik (BPN), dan Badan Pajak Daerah semuanya berpartisipasi dalam pelaksanaan layanan akhir pekan dan

malam hari. Kecuali Badan Pertanahan, beberapa OPD ini buka pada akhir pekan dan malam hari untuk melayani masyarakat setempat dengan lebih baik.

Faktor yang memicu masyarakat untuk enggan melakukan kegiatan administrasi pelayanan publik secara langsung adalah memiliki kesibukan di hari kerja, kondisi lalu lintas yang seringkali macet, antrian pelayanan yang panjang menyebabkan pada hari-hari tersebut masyarakat tidak dapat memanfaatkan layanan publik serta adanya calo yang dengan mudah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan untuk proses tersebut. Solusi mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada, maka peran pemerintah sangat dibutuhkan dalam menyelesaikan pernyataan-pernyataan yang ada. Salah satunya memberikan pelayanan yang cukup bagi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan publik. Bukan pelayanan saja yang diberikan tetapi kualitas dari pelayanan tersebut juga harus di utamakan, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan tersebut Pemerintah Kota Semarang berupaya untuk melakukan perbaikan dengan mengembangkan program dalam pelayanan publik yang diberikan. Wujud dari pengembangan program pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang adalah dengan memunculkan produk layanan berupa *Weekend Service* (Layanan Akhir Pekan).

Program pelayanan akhir pekan yang merupakan salah satu bentuk upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pameran pelayanan akhir pekan dan malam hari bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Inovasi yang diinisiasi oleh Wali kota Semarang ini, sekaligus merupakan respons terhadap keluhan masyarakat yang tidak sempat mengakses layanan yang disediakan Kota Semarang pada hari kerja. Pelayanan akhir pekan ini memfasilitasi warga Kota Semarang yang akan mengurus administrasi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembayaran pajak, Perijinan, vaksinasi dan lain sebagainya. Pelayanan akhir pekan yang sudah dimulai sejak bulan Mei tahun 2022 lalu ini memang dilakukan di tiap bulan pada minggu pertama dengan Surat Edaran Wali Kota nomor B/ 1968/ IV / 2022 tentang pelayanan akhir pekan. Tujuan pelayanan akhir pekan, diharapkan masyarakat tidak perlu mengambil cuti atau izin dari pekerjaan sehari-harinya untuk mengurus berbagai administrasi.

Pelayanan akhir pekan dan malam hari dilaksanakan setiap bulan pada hari Sabtu di minggu pertama mulai pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 13.00 WIB. Kemudian dilanjutkan pada malam hari mulai pukul 19.00 WIB sampai dengan 22.00 WIB. Program Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari ini diselenggarakan di 16 kecamatan di Kota Semarang dengan dukungan perangkat daerah. Sementara dinas yang membuka pelayanan ketika akhir pekan dan malam hari diantaranya adalah pelayanan administrasi Kelurahan dan Kecamatan, dengan adanya program *Weekend Service* ataupun pelayanan akhir pekan, di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjawab kebutuhan masyarakat agar tidak perlu melakukan izin

ketika hari kerja untuk melakukan kepengurusan dokumen terkait pelayanan publik yang semula dahulu ketika hari Sabtu dan Minggu pada saat hari libur kerja maka aktivitas perkantoran beserta pelayanan juga ikut libur maka dengan adanya

program pelayanan akhir pekan bagi pekerja kantoran pada saat hari libur bisa melakukan kepengurusan tanpa harus izin ketika bekerja ataupun pada hari kerja.

1.8. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. “Metodologi adalah proses, prinsip, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban” Mulyana (Prasanti, 2018:5). Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubahnya menjadi entitas-entitas kuantitatif (Prasanti, 2018:17). Tujuan penelitian deskriptif untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

1.8.1. Tipe Penelitian

Tipe dalam penelitian ini adalah deskriptif yakni jenis penelitian kualitatif berjenis deskriptif jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu masalah. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu populasi, situasi atau fenomena secara akurat dan sistematis. Jenis penelitian ini dapat menjawab pertanyaan apa, di mana, kapan dan bagaimana.

1.8.2. Situs Penelitian

Situs atau tempat untuk melakukan penelitian ini adalah di Kantor Kecamatan Banyumanik yang alamatnya terletak pada Jl. Setia Budi No.117, Srandol Kulon, Banyumanik, Kota Semarang, Jawa Tengah (50263).

1.8.3. Subjek Penelitian

Subjek yang akan dijadikan sebagai sasaran dalam penelitian ini adalah warga Kecargamatan Banyumanik Kota Semarang Jawa Tengah yang sudah berusia lebih dari sama dengan 17 tahun, Kepala Bagian Pelayanan Publik Kecamatan Banyumanik Kota Semarang, Pegawai Kecamatan Banyumanik bidang Pelayanan Publik. Pemilihan subjek dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel yang didasarkan pada pertimbangan peneliti mengenai sampel-sampel mana yang paling sesuai, bermanfaat dan dianggap dapat mewakili suatu populasi (*representatif*).

1.8.4. Jenis Data

Ada dua macam jenis data pada umumnya yaitu data kuantitatif dan data kualitatif yang akan di jelaskan di bawah ini, penulis lebih memfokuskan pada data kualitatif dalam melakukan analisis ini.

1) Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan data atau informasi yang di dapatkan dalam bentuk angka. Dalam bentuk angka ini maka data kuantitatif dapat di proses menggunakan rumus matematika atau dapat juga di analisis dengan sistem statistik.

2) Data Kualitatif

Data Kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata atau verbal. Cara memperoleh data kualitatif dapat dilakukan melalui wawancara. Data kualitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk kata-kata (tulisan), gambar (audio) atau video yang memiliki makna. Data-data tersebut diperoleh dari wawancara, pengamatan, pemotretan, perekaman dan lain lain. Pada intinya data kualitatif adalah data yang bukan merupakan bilangan angka. Data ini biasanya berisi analisa kondisi saat ini pada organisasi sehingga membantu peneliti dalam menentukan permasalahan. Contoh data kualitatif seperti data observasi, data wawancara, catatan dari problema yang atau permasalahan yang pernah dialami. Peneliti menggunakan data kualitatif untuk bisa menggambarkan bagaimana implementasi pelayanan akhir pekan di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Jawa Tengah.

1.8.5. Sumber Data

Pada pengumpulan sumber data, peneliti melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data Primer ialah jenis dan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok. Jadi data yang didapatkan secara langsung. Data primer secara khusus dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Penulis mengumpulkan data primer melalui metode observasi dan wawancara kepada warga Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Jawa Tengah yang sedang melakukan kepengurusan pelayanan akhir pekan dan Pegawai Kantor Kecamatan Banyumanik bidang pelayanan publik serta Kepala Bidang kepegawaian pelayanan publik untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan. Penulis melakukan pengumpulan data dengan metode wawancara dan observasi. Metode observasi ialah metode pengumpulan data primer dengan melakukan pengamatan terhadap aktivitas dan kejadian tertentu yang terjadi.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (di peroleh atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumenter. Data sekunder itu berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumenter. Peneliti melakukan pengumpulan data sekunder melalui studi kepustakaan yang dilakukan dengan penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang hendak diteliti atau dengan mengumpulkan dan menggunakan jurnal terdahulu yang sesuai.

1.8.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 3 jenis teknik pengumpulan data yakni:

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Baik pihak dari Pegawai Kecamatan Banyumanik Kota Semarang maupun warga Kecamatan Banyumanik yang sudah berusia lebih dari sama dengan tujuh belas tahun yang melakukan kepengurusan dokumen pada saat pelayanan akhir pekan.

2. Observasi

Pengamatan (observasi) adalah metode pengumpulan data dimana penelitian atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Memiliki maksud suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan. Melakukan observasi dan survei di lokasi di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Jawa Tengah.

3. Studi Kepustakaan

Studi pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian.

1.8.7. Analisis dan Interpretasi

Analisis dan Interpretasi Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teori menurut Miles dan Huberman (dalam Noor, 2015:37) ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu:

1. Reduksi Data

Pereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Peneliti pada melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian dalam melakukan reduksi data. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasaan serta kedalaman wawasan yang tinggi, bagi peneliti yang masih baru dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli, melalui diskusi itu maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang dimiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Langkah setelah reduksi data adalah mendisplaykan data. pada penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie card, pictogram dan sejenisnya. Penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*

dan sejenisnya. Hal ini Miles dan Huberman (dalam Noor, 2015: 38) menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melakukan pendisplayan data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. “*looking at displays help us to understand what is happening and to do some thing-further analysis or caution on that understanding*” Miles dan Huberman Selanjutnya disarankan, dalam melakukan display data, selain dengan teks naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, *network* (jejaring kerja) dan *chart*.

3. Conclusion Drawing/verification

Langkah ke tiga pada analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (dalam Noor, 2015:39) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam

penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

1.8.8. Kualitas Data (*Goodness Criteria*)

Triangulasi salah satu pendekatan yang dilakukan peneliti untuk menggali dan melakukan teknik pengolahan data kualitatif. Teknik triangulasi bisa diibaratkan sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Pada teknik pengolahan data kualitatif, instrumen terpenting adalah dari peneliti itu sendiri. Hal tersebut, maka kualitas penelitian kualitatif sangat bergantung dari seorang peneliti. Seorang peneliti yang memiliki banyak pengalaman dalam melakukan penelitian atau riset maka semakin lebih peka juga terhadap penggalian data serta gejala atau fenomena yang diteliti.

1. Terlepas dari apapun aktivitasnya yang dilakukan oleh peneliti, pastinya selalu diwarnai dengan sudut pandang subjektivitas peneliti. Hal ini harus dihindari oleh seorang peneliti karena sebisa mungkin setiap peneliti haruslah berusaha untuk semaksimal mungkin bersikap netral dalam penelitiannya sehingga kebenaran yang diperoleh menjadi sebuah kebenaran yang valid atau ilmiah.
2. Salah satu teknik pengolahan data kualitatif, triangulasi menurut Bachri (2012: 22) diartikan sebagai teknik yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Peneliti melakukan triangulasi tentunya ada maksud tertentu yang ingin

dilakukan. Peneliti juga mengumpulkan data yang akan digunakan dalam penelitian, sekaligus menguji kredibilitas suatu data melalui berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Kegunaan triangulasi adalah untuk mentracking ketidaksamaan antara data yang diperoleh dari satu informan (sang pemberi informasi) dengan informan lainnya, oleh karena itu, dibutuhkan suatu teknik yang dapat menyatukan perbedaan data agar ditarik kesimpulan yang akurat dan tepat. Penggunaan teknik triangulasi meliputi tiga hal yaitu triangulasi metode, triangulasi sumber data, dan triangulasi teori. Dan yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi metode.

3. Triangulasi metode dilakukan dengan mengumpulkan data dengan metode lain sebagaimana diketahui, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei untuk memperoleh kebenaran informasi yang tepat dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan dari metode-metode tersebut. Peneliti dapat menggabungkan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Peneliti dapat juga menggunakan wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya, selain itu peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Banyak perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya, dengan demikian jika data

itu sudah jelas, misalnya berupa teks atau naskah/transkrip film, novel dan sejenisnya, triangulasi tidak perlu dilakukan.