

**ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU AKHIR
PEKAN DAN MALAM HARI PEMERINTAH KOTA SEMARANG
(Studi Kasus Kecamatan Candisari)**

Nissa Ajeng Marwanto Putri*, Puji Astuti, Supratiwi
Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro
E-Mail: nissaaajeng21@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai analisis kebijakan pelayanan terpadu akhir pekan dan malam hari pada pemerintah Kota Semarang yang dilaksanakan secara serentak oleh 16 (enam belas) Kecamatan se-Kota Semarang dan OPD terkait yang telah ditunjuk. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan informasi serta data dukung menggunakan wawancara. Sebagai data pendukung dalam penelitian ini menggunakan studi literatur yang didapatkan dari jurnal, internet, maupun dokumen penting lainnya. Peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dengan cross-check hasil wawancara yang diperoleh dari berbagai sumber. Adapun analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dengan metode tersebut, penelitian ini menghasilkan temuan bahwa pelaksanaan pelayanan terpadu akhir pekan dan malam hari di Kecamatan Candisari mengalami trend kenaikan pengguna layanan publik hal ini dipengaruhi oleh 4 variabel implementasi menurut teori Edward III yaitu komunikasi, SDM, disposisi, dan struktur birokrasi. Disamping itu beberapa kendala juga terdapat dalam pelaksanaan pelayanan terpadu akhir pekan dan malam hari yaitu pada kesiapan dan ketersediaan fasilitas yang memadai. Penelitian ini merekomendasikan agar Kecamatan Candisari memperbaiki beberapa fasilitas yang ada untuk menjunjanh berjalannya pelayanan publik yang ramah. Sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan akan merasa aman dan nyaman ketika memanfaatkan fasilitas layanan publik yang ada.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Implementasi, Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam hari

Abstract

This study discusses the analysis of integrated service policies on weekends and evenings at the Semarang City government which are carried out simultaneously by 16 (sixteen) Districts throughout Semarang City and related OPDs that have been appointed. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Collection of information and supporting data using interviews. As supporting data in this study using literature studies obtained from journals, the internet, and other important documents. Researchers used a source triangulation technique by cross-checking the results of interviews obtained from various sources. The data analysis used includes data reduction, data presentation and conclusion. With this method, this study resulted in findings that the implementation of integrated services on weekends and evenings in Candisari District experienced an increasing trend of public service users. This was influenced by 4 implementation variables according to Edward III's theory, namely communication, HR, disposition, and bureaucratic structure. Besides that, there are also several obstacles in the implementation of integrated

services on weekends and evenings, namely on the readiness and availability of adequate facilities. This study recommends that Candisari District improve several existing facilities to support friendly public services. So that the community as service users will feel safe and comfortable when utilizing existing public service facilities.

Keywords: Public Service Innovation, Implementation, Integrated Services on the Weekend and Evening

I. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk mencukupi kebutuhan dasar serta hak-hak sipil bagi setiap masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam Pasal 1 ayat (1) Pelayanan publik adalah aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap masyarakat dari barang, jasa dan pelayanan administrasi yang diberikan negara sebagai penyelenggara pelayanan publik. administrasi publik yang berhasil bergantung pada akses warga terhadap layanan dan proses yang sederhana, cepat, tanggap, cepat, dan memuaskan. Untuk meningkatkan kepuasan warga terhadap pemerintah, pelayanan publik harus disampaikan secara efisien dan efektif.¹ Memberikan bantuan utama kepada publik merupakan inti dari peran negara dalam masyarakat, yang berfungsi sebagai pemimpinnya. Salah satu cara pemerintah dan masyarakat suatu negara berhubungan erat adalah melalui pelayanan publik.²

¹ Saputra, D. P., & Widiyarta, A. Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>, 2021. Dikases Tanggal 25 Januari 2023

² Gumilar, P. C. Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(3), 1–11. <http://www.journal.unair.ac.id/> 2016, diakses Tanggal 25 Januari 2023

Menurut Peraturan Pemerintah Daerah 23 Tahun 2014, pemerintah daerah diberikan kekuasaan untuk mengatur urusan wilayahnya sendiri. Tujuan pemberian kekuasaan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi yang disediakan oleh layanan pemerintah daerah. Otoritas daerah memiliki kekuatan untuk memberikan layanan penting kepada masyarakatnya meliputi pemenuhan persyaratan infrastruktur publik, pendidikan, kesehatan, layanan administrasi pemerintahan umum, masalah sosial, layanan kependudukan dan catatan sipil, pekerjaan, dan layanan mendasar lainnya termasuk dalam lingkup tanggung jawab dan wewenang tersebut.³

Pemerintah kota bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik mungkin kepada warga. Standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh otoritas kota merupakan indikator efektivitas pelaksanaan pelayanan tersebut yang merupakan tanggung jawab pemerintah kota untuk meningkatkan standar layanan publik untuk memenuhi harapan masyarakat dan memastikan kemudahan bagi mereka. Kesalahan administrasi seperti kesalahan proses, penundaan yang berkepanjangan, penyalahgunaan wewenang, ketidakpastian waktu penyelesaian dan biaya, persyaratan yang tidak transparan, dan sebagainya merupakan tanda bahwa pemerintah penyedia layanan publik belum

³ *Op Cit* Saputra D.P & Widiyarta.....

memberikan pelayanan publik yang optimal. Inovasi dalam pelayanan publik harus datang dari pemerintah daerah jika kita ingin melihat peningkatan standar pelayanan pemerintah.

Inovasi lokal atau area telah menerima dukungan dari pemerintah daerah, regulasi tersebut telah diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2014, pada Bab XII memuat peraturan mengenai inovasi pemerintah daerah. Pemerintah Indonesia mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 untuk mendukung Bab XXI dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang mengatur tentang pengaturan inovasi daerah. Istilah "inovasi regional" mengacu pada pendekatan baru apa pun untuk menjalankan suatu wilayah. Tidak perlu hanya mengandalkan kemajuan teknologi untuk memperkenalkan model layanan publik baru, seperti jam kerja yang diperpanjang atau jam akhir pekan (akhir pekan). Secara teori, ada undang-undang yang berlaku di Indonesia yang dapat menerima inovasi, yang merupakan langkah awal yang menjanjikan yang diantisipasi untuk mendorong pertumbuhan dan perkembangan inovasi di ranah layanan publik.⁴

Ide kreatif dalam teknologi layanan atau memperbaharui teknologi layanan yang sudah ada; terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, prosedur, metode, atau struktur organisasi pelayanan; manfaat dalam hasil dengan nilai tambah baik kualitas maupun kuantitas; ini adalah

keunggulan inovasi di bidang pelayanan publik. Dengan demikian, dalam pelayanan publik, inovasi itu sendiri tidak mensyaratkan temuan baru, tetapi dapat berupa strategi baru di mana inovasi memiliki arti kreasi tanpa batas dari yang semula tidak ada menjadi ide baru yang sudah ada, atau bisa juga dipahami sebagai perpanjangan dari gagasan atau penyempurnaan yang ada untuk mencapai kualitas dan kuantitas.⁵

Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN), sebagaimana didefinisikan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, adalah contoh penting dari pendekatan baru untuk menyediakan layanan publik. PATEN didirikan agar mewujudkan kecamatan sebagai pusat layanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota. Koordinator PATEN adalah kecamatan yang terdiri dari camat, sekretaris camat, dan kepala seksi bidang pelayanan publik.⁶ Persyaratan agar Kecamatan dapat berfungsi sebagai penyelenggara PATEN diatur dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 sebagai berikut:

1. "Syarat Substantif yaitu pendelegasian Sebagian wewenang bupati/walikota kepada Camat yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota."
2. "Syarat Administratif yaitu persyaratan berupa standar pelayanan dan uraian tupoksi personil kecamatan

⁴ Wicaksono, K. W. (2019). TIPOLOGI INOVASI SEKTOR PUBLIK PADA TIGA PROGRAM INOVATIF PEMERINTAH DAERAH KOTA SURABAYA (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 196. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.19895>

⁵ *Op Cit* Gumilar.....

⁶ Subroto, W., Heriyanto, M., & Karneli, O. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). *JSDMU: Jurnal Sumber Daya Manusia Unggul*, 1(2), 67-73.

yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.”

3. “Syarat Teknis yaitu berupa sarana dan prasarana, dimana pelaksana teknis adalah Pegawai Negeri Sipil di kecamatan.”

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.

Pemerintah daerah di Semarang, akhir-akhir ini telah membuat beberapa kemajuan yang mengesankan dalam menyediakan fasilitas umum untuk meningkatkan kuliatas dan efisinsi dari program Pelayanan Administrasi terpadu (PATEN) serta meningkatkan daya beli terhadap produk UMKM di Kota Semarang. Layanan akhir pekan dan malam Semarang, yang diperkenalkan setiap bulan pada awal minggu, diatur oleh Surat Keputusan Walikota B/1968/IV/2022. Mengacu pada 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.

Sumber laporhendi.go.id
“Masyarakat kita banyak yang bekerja dari Senin sampai Jumat sehingga tidak bisa memanfaatkan pelayanan publik atau pelayanan pemerintahan,” kata Wali Kota Semarang, Dr. Hendrar

Prihadi, S.E., M.M, yang lebih akrab disapa Pak Hendi. Fasilitas kami tutup hari ini karena liburan. Setelah itu, kata Hendi, “seperti pengurusan kartu keluarga, KTP, hak milik, pembayaran pajak tanah dan konstruksi, nasihat bisnis, dan perizinan. Jika masyarakat tidak punya waktu, oleh karena itu, kami mewujudkannya melalui Program Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari. Pemerintah Kota Semarang menanggapi banyaknya permasalahan warganya dengan memperkenalkan jam layanan baru di akhir pekan dan malam hari.

Gambar 1
Brosur Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari



Sumber: Instagram Pemerintah Kota Semarang @semarangpemkot

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari dimulai dari bulan Mei hingga September 2022 dan waktu pelayanan dibagi menjadi dua sesi waktu yaitu pada Pagi hari di Jam 07.30-13.00 WIB sedangkan dimalam hari dimulai pukul 19.00-22.00 WIB. Pada Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari tersebut melibatkan sektor UMKM dengan diadakannya bazar UMKM di masing-

masing kecamatan, selain itu dihadirkan hiburan menarik bagi warga yang sedang menikmati layanan di kecamatan.

Kecamatan Candisari termasuk salah satu dari 16 kecamatan yang ikut andil dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Terpadu Publik Akhir Pekan dan Malam Hari Pemerintah Kota Semarang. Kecamatan Candisari merupakan 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 461 RT dan 65 RW tergabung dalam 7 Kelurahan, dengan penduduk terpadat berada di Kelurahan Jomblang yang memiliki 120 RT (www.dinkes.semarangkota.go.id). Pada awal mula pelaksanaan pelayanan akhir pekan dan malam hari di Kecamatan Candisari dilaksanakan di ruang Pelayanan Kecamatan Candisari, namun beberapa bulan terakhir ini pelayanan tersebut dilaksanakan di halaman Kantor Kecamatan Candisari. Semua elemen OPD terkait, UMKM, dan hiburan ikut bergabung di Halaman Kantor Kecamatan Candisari dalam pelaksanaan Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari, namun untuk pelaksanaan vaksinasi dan loket PBB berada di ruang pelayanan publik Kecamatan Candisari.

Gambar 2



Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Akhir Pekan di Kecamatan Candisari

Sumber: Instagram Kecamatan Candisari

Terbukti antusias 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. Maka dari itu kami melakukan penelitian ini untuk mengetahui langkah apa saja yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Candisari agar Pelayanan Terpadu Akhir Pekan tetap berlangsung di Kawasan Candisari Kota Semarang.

II. KERANGKA TEORI

A. Implementasi Kebijakan Publik

Sederhananya, hasil yang diharapkan dari suatu kebijakan dapat diwujudkan melalui pelaksanaannya. Implementasi kebijakan publik dapat dilakukan dengan cara formulasi kebijakan publik *derivat* atau dalam bentuk program turunan kebijakan. Melalui inisiatif-inisiatif ini, kita dapat melihat bagaimana pemerintah, masyarakat, dan kemitraan antara keduanya dapat diuntungkan dalam jangka panjang dari paradigma suksesi kebijakan sekunder. Namun, mengadopsi kebijakan seringkali dipandang sebagai tugas yang sederhana karena, pada pandangan pertama, yang perlu dilakukan untuk menerapkannya hanyalah mengikuti model kebijakan standar. Ketika sesuatu diimplementasikan, itu diterapkan. Implementasi kebijakan juga diartikan dengan "melaksanakan" termasuk "menerapkan", dan "memenuhi" (KBBI 2002). Istilah "eksekusi kebijakan" mengacu pada proses di mana suatu kebijakan dilaksanakan, janjinya ditepati, tujuannya tercapai, dan tujuannya

dilakukan sesuai dengan tujuan tersebut (untuk menyelesaikan).⁷

Menurut Edward III implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel yaitu:⁸

- 1) Komunikasi adalah kunci untuk pelaksanaan kebijakan publik yang efektif karena memungkinkan maksud dan tujuan kebijakan untuk didistribusikan kepada audiens yang dituju, yang pada gilirannya mengurangi kesalahan implementasi.
- 2) Sumberdaya. Sebaik apa pun isi kebijakan telah tersampaikan, jika pelaksana tidak memiliki sarana untuk melaksanakannya, kebijakan tidak akan dapat dilaksanakan dengan cepat atau efektif, sehingga menggagalkan tujuan kebijakan itu sendiri.
- 3) Disposisi. Disposisi dianggap sebagai ciri kepribadian orang yang melakukan tindakan. Jika pelaksana kebijakan bersifat budi pekerti, maka kebijakan akan dilaksanakan sesuai dengan yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.
- 4) Struktur Birokrasi, struktur birokrasi sangat penting untuk keberhasilan kebijakan apa pun yang coba diberlakukannya. SOP dan fragmentasi adalah fitur kerangka kerja. Kebijakan mungkin memakan waktu lebih lama untuk diterapkan karena birokrasi pemerintah yang dihasilkan dari struktur organisasi yang besar, yang juga membuat operasi sehari-hari kurang dapat beradaptasi.

⁷ Handoko, E. (2012). *Kebijakan Publik* (Mustrose (ed.); Pertama).

⁸ AG. Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik* (konsep, teori dan aplikasi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Menurut Edwards III, organisasi pelayanan publik harus memiliki personel yang cukup, pengetahuan yang cukup, kekuatan yang cukup, dan sumber daya yang cukup untuk menjalankan misinya.

Untuk memahami lebih jauh mengenai implementasi inovasi pelayanan publik yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Semarang maka perlu dilihat bagaimana kesinambungan antara variable-variabel implementasi kebijakan yang telah dikemukakan oleh Edwards III. Maka dari variable-variabel tersebut dapat dilihat apakah dengan adanya inovasi tersebut dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

B. Pelayanan Publik

Pejabat negara menyediakan keinginan dan kebutuhan masyarakat atas nama pelayanan publik, dan negara diciptakan untuk memajukan kesejahteraan warganya. Pandangan tersebut sejalan dengan argumentasi Sinambela dalam bahwa pelayanan publik hadir untuk memuaskan masyarakat dalam perannya sebagai penerima layanan. Ketika penyedia layanan transparan, ramah pengguna, dan mudah didekati, serta memberikan layanan yang memadai, mereka dapat memastikan kebahagiaan pelanggan mereka.⁹

Diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu “Kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang

⁹ Suhartoyo. Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>, 2019

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Melayani publik berarti memperhatikan keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan kepentingan pribadi dalam suatu organisasi dengan cara yang konsisten dengan aturan dan peraturan tersebut.

Pelayanan publik adalah tindakan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan pengguna layanan dan pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/ 2003. Dari pengertian tersebut dapat kita simpulkan bahwa pelayanan publik mengacu pada pekerjaan yang dilakukan oleh pemerintah atas nama warga negaranya untuk memelihara ketertiban di bidang pemerintahan, kesehatan, ekonomi, infrastruktur, dan sebagainya, sehingga warga negara dapat memanfaatkannya. sumber daya ini dan merasa aman melakukannya.

Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik menurut Lukman S merupakan kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menghubungkan dan menerapkan tata pemerintahan yang baik ke berbagai aspek pelayanan di tingkat masyarakat yang berbeda adalah premis mendasar dari masalah pelayanan publik tata kelola pemerintahan yang baik.

Konsep administrasi yang efektif sangat penting untuk penyediaan layanan publik berkualitas tinggi, karena berkaitan dengan interaksi antara negara dan orang-orang yang bertugas melindungi dan melayani. Untuk tujuan sektor publik, "tata pemerintahan yang baik" didefinisikan sebagai proses melibatkan pembuat kebijakan dalam kegiatan ekonomi, sosial, dan politik dan penggunaan sumber daya

seperti sumber daya alam, keuangan, dan manusia untuk kepentingan rakyat, sementara menjunjung tinggi nilai-nilai keadilan, pemerataan, kesetaraan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas (*World Conference on Governance, UNDP, 1999*). Menurut UNDP (*United Nation Development Programme, 1997*) *Good Governance* memiliki beberapa prinsip yaitu: (1)partisipasi, (2)kepastian hukum, (3)transparansi, (4)tanggung jawab, (5)berorientasi pada kesepakatan, (6)keadilan, (7)efektifitas dan efisiensi, (8)akuntabilitas, (9)visi strategik. Prinsip-prinsip tersebut telah melekat pada sebuah pemerintahan dalam rangka mencapai apa yang diharapkan sehingga hubungan yang baik dengan masyarakat dapat dirasakan.

Penerapan *Good Governance* di Indonesia dapat membantu menerapkan administrasi yang baik dengan mempertimbangkan beberapa faktor. Pertama-tama pemerintah, masyarakat umum, dan sektor swasta melihat peningkatan efisiensi dalam pelayanan publik sebagai prioritas. Kedua, tiga pilar pemerintahan terlibat sangat intensif dalam ranah pelayanan publik. Akhirnya, pelayanan publik lebih mencerminkan cita-cita yang telah mendefinisikan praktik *Good Governance*.

III.METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk mendeskripsikan suatu fenomena yang ada. Metode ini digunakan karena peneliti hendak menggali dan menganalisis mengenai inovasi pelayanan publik yang dicetuskan Pemerintah Kota Semarang pada Pelayanan Publik Akhir Pekan dan Malam Hari dengan studi kasus di Kantor Kecamatan Candisari.

Sumber dan jenis data penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer merupakan data yang langsung diterima dari sumber data. Data primer pada penelitian ini berasal dari hasil wawancara dengan narasumber dan hasil pengamatan secara langsung oleh peneliti. Data sekunder merupakan data yang tidak langsung diperoleh dari sumber data, data ini diperoleh dari pihak ketiga atau pengepul data. Data sekunder pada penelitian ini berasal dari literatur-literatur seperti buku, jurnal, dan karya ilmiah lainnya.

Subjek penelitian dalam penelitian ini selanjutnya disebut dengan narasumber atau informan. Narasumber atau informan merupakan orang yang mengetahui secara jelas atau menjadi sumber atau informan pada penelitian ini yaitu:

1. Sekretaris Camat Candisari
2. Kasi Pemerintahan Kecamatan Candisari
3. OPD yang ikut serta dalam Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari
4. Masyarakat

Proses pengumpulan data yang merupakan hal terpenting dalam terlaksananya penelitian yaitu wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui wawancara, observasi. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada narasumber atau informan yang tertera pada bagian subjek penelitian. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan datang ke lokasi penelitian. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Data-data yang dikumpulkan dengan teknik dokumentasi merupakan data sekunder. Studi Pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan merujuk pada sumber-sumber Pustaka. Sumber-sumber Pustaka dapat berupa buku, jurnal, karya ilmiah lainnya. Data-data ini merupakan

data sekunder. Kemudian untuk menganalisis data ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan 3 langkah dalam analisa data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

IV. HASIL DAN KESIMPULAN

A. Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari di Kantor Kecamatan Candisari

Sistem pelayanan akhir pekan dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Pelayanan terpadu di Wilayah Kantor Kecamatan Candisari dilaksanakan pada pukul 07.30 - 13.00 WIB untuk akhir pekan dan malam hari pukul 19.00 - 22.00 WIB dilaksanakan setiap awal bulan di hari Sabtu.

Pada saat Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari dilakukan dengan mencari letak meja pelayanan kelurahan terkait, kemudian masyarakat dapat memilih layanan yang telah disediakan oleh pihak kelurahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut, setelah menandatangani pelayanan seperti misalnya surat domisili ataupun blaanko kepengurusan KK atau KTP, masyarakat kemudian disarankan oleh pihak kelurahan untuk meminta tanda tangan legalisasi dari camat ke meja pelayanan Kecamatan Candisari. Apabila masyarakat ingin mengurus administrasi kependudukan setelah dari meja pelayanan kecamatan, maka masyarakat akan disarankan untuk melakukan pelayanan ke gedung sebelah yaitu kantor tempat perekaman data kecamatan (TPDK) DISPENDUKCAPIL yang letaknya bersebelahan dengan kantor Kecamatan Candisari. Pelaksanaan pelayanan ini bertempat di halaman Kantor

Kecamatan Candisari dengan melibatkan kelurahan se-Kecamatan Candisari dan Kecamatan Candisari serta OPD yang ikut serta dalam pelayanan akhir pekan. Kepengurusan administrasi pada pelayanan akhir pekan yang ada di Kecamatan Candisari masyarakat diberikan kemudahan dengan tidak wajibnya untuk melampirkan surat pengantar RT dan RW setempat, masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan diharapkan membawa KK dan KTP sebagai identitas pengenalan atau identitas data diri.

Pada pelayanan akhir pekan pihak kecamatan, pihak kelurahan dan pihak RT dan RW telah sepakat untuk memudahkan masyarakat se-Kecamatan Candisari dengan tidak mewajibkan salah satu persyaratan untuk mengurus administrasi yaitu surat pengantar RT dan RW, namun apabila terdapat masyarakat yang melampirkan surat pengantar tersebut akan tetap dilayani oleh petugas pelayanan masing-masing kelurahan.

Program Wali Kota Semarang dengan memberikan kemudahan bagi warga Kota Semarang dalam mengurus administrasi patut menjadi contoh bagi pemerintah kota/kabupaten lainnya. Program layanan publik akhir pekan dan malam hari yang digelar di akhir pekan setiap bulannya ini mendapat apresiasi dari warga Kota Semarang yang sibuk di hari – hari biasa dapat memanfaatkan layanan di akhir pekan hari Sabtu pagi dan malam hari. Berbagai macam layanan publik akhir pekan yang dapat diakses langsung oleh warga antara lain, pencatatan sipil, pertanahan, waris, pembayaran PBB dan lain sebagainya, Serta pelaku UMKM yang ikut serta meramaikan kegiatan layanan publik yang turut berpartisipasi memasarkan produk – produk guna mengangkat ekonomi keluarga agar bisa mandiri dan tidak menggantungkan bantuan pemerintah semata. Animo

masyarakat dalam memanfaatkan program ini cukup besar. dengan adanya kegiatan ini dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat serta mewujudkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi agar masyarakat memperoleh kemudahan yang terintegrasi dan terpusat di satu tempat. berdasarkan hasil pengamatan di Kecamatan Candisari diperoleh beberapa informasi terkait dengan pelayanan terpadu..

B. Implementasi Teori Edward III dalam Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari di Kecamatan Candisari

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari sebagai salah satu inovasi dalam pelayanan publik yang telah diluncurkan oleh Pemerintah Kota Semarang tentu saja memiliki kekurangan dan kelebihan didalamnya. Sebuah inovasi tentu saja memiliki kekurangan baik dari segi perencanaan dan pelaksanaannya. Dengan adanya kekurangan yang ada maka dapat dilaksanakan evaluasi setelah inovasi tersebut dapat terlaksana.

Kesuksesan suatu implementasi kebijakan tidak hanya disebabkan oleh faktor internal dalam suatu organisasi namun kelompok sasaran juga menjadi penentu keberhasilan dari penerapan suatu kebijakan.

Untuk melihat bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik tersebut dapat berjalan dengan baik maka perlu memerhatikan hal berikut.

1. Komunikasi

Pelaksanaan implementasi kebijakan tentu saja memerlukan komunikasi, komunikasi dibutuhkan antara pembuat kebijakan dengan pelaksana kebijakan. Namun pada implementasi pelayanan akhir pekan komunikasi ini diperlukan antara penyedia layanan (Pemerintah) dengan penerima layanan (masyarakat). Jika tidak adanya komunikasi antara kedua

elemen tersebut maka implementasi kebijakan yang ada tidak dapat berjalan. Peran pemerintah Kecamatan Candisari sebagai implementor kebijakan dalam inovasi pelayanan publik layaknya harus menjaga komunikasi. Komunikasi disini dapat diartikan sebagai salah satu penyebaran informasi mengenai adanya layanan publik yang disediakan oleh Kecamatan Candisari pada waktu akhir pekan disetiap awal bulan. Komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai metode misalnya sosialisasi, penyebaran informasi melalui *website*, *instagram*, *whatsapp group*.

Komunikasi yang dilakukan oleh pihak kecamatan dengan masyarakatnya mengenai pelayanan akhir pekan dilakukan melalui berbagai kanal baik *website*, *instagram*, *whatsapp group*. Penyebaran informasi terus digencarkan agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan akhir pekan ini. Mengutip dari wawancara Kasi Pemerinttahan Widodo tanggal 10 Februari, sosialisasi mengenai pelayanan akhir pekan sudah dilakukan dari jauh-jauh hari melalui pihak kelurahan dan kemudian meneruskan ke pihak RT dan RW setempat, tidak hanya itu saja pihak kecamatan juga telah memperbaharui informasi di seluruh media sosial kecamatan. Jadi informasi yang diberikan selalu *up to date* setiap bulannya.

Masyarakat ternyata tidak begitu mengetahui mengenai pelaksanaan pelayanan akhir pekan ini pada awal-awal diadakannya pelayanan, sehingga masyarakat yang memanfaatkan layanan hanya segelintir orang saja. Kemudian sosialisasi terus digencarkan oleh pihak kecamatan melalui pihak kelurahan agar masyarakat mengetahui bahwa setiap bulannya ada pelayanan akhir pekan, dimana bisa dimanfaatkan oleh mereka yang sibuk bekerja di hari kerja.

Pada jaman sekarang pengaruh media sosial sangatlah besar dalam penyebarluasan informasi, seperti pada wawancara diatas. Sebagian masyarakat mengetahui informasi dengan membuka *instagram*, untuk itu perlunya keaktifan untuk meng-*update* informasi-informasi terbaru melalui *postingan* di *instagram*. Agar masyarakat banyak yang tahu akan informasi-informasi yang ada. Pentingnya keikutsertaan dan keaktifan masyarakat dilingkungan RT juga menjadi salah satu faktor penyampaian informasi dapat menyeluruh dengan baik. Komunikasi yang terjalin pada setiap masyarakat tidak hanya dapat melalui obrolan secara langsung, namun dapat juga melalui obrolan secara *online* melalui *whatsapp group*. Dengan hadirnya *whatsapp group* pada setia RT yang ada dapat mempermudah komunikasi antara RT dan pihak kelurahan dalam penyebarluasan informasi yang ada. Trend kenaikan pengguna layanan publik di Kecamatan Candisari, dipengaruhi oleh komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat yang terjalin dengan baik, melalui sosialisasi atau penyebaran informasi melalui sosial media maka masyarakat bahkan tidak akan pernah tahu jika ada pelayanan akhir pekan ini. Namun masyarakat tidak hanya memanfaatkan layanan kependudukan saja terdapat masyarakatan yang memanfaatkan layanan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan, dan DPMPTSP. Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang menyediakan layanan berupa ruang baca *outdoor* yang letaknya dihalaman kantor Kecamatan Candisari, dalam layanannya dinas Arsip menyediakan berbagai macam buku bacaan mulai dari buku fiksi, non fiksi serta buku mewarnai. DPMPTSP menyediakan layanan konsultasi masalah perizinan, selain itu juga menyediakan layanan OSS untuk pelaku usaha baik Mikro maupun menengah. Masyarakat yang memiliki UMKM dapat

mendaftarkan izin usahanya melalui DPMPTSP untuk membuat NIB (Nomor Ijin Berusaha) dengan menyiapkan nomor hp aktif dan *email* aktif. Persyaratan lain untuk membuat NIB yaitu menyiapkan KK, KTP, NPWP, BPJS Kesehatan, dll. Disini masyarakat akan dibantu untuk mendaftarkan izin usahanya.

Layanan yang tersedia pada saat pelayanan akhir pekan cukuplah beragam, mulai dari layanan administrasi kependudukan, perpustakaan, kesehatan, dan perizinan. Masyarakat tidak perlu repot untuk mendapatkan layanan cukup datang pada saat pelayanan akhir pekan digelar.

2. Sumber Daya Manusia (SDM)

Pelayanan terpadu akhir pekan dan malam hari tidak jauh berbeda dengan pelayanan pada jam biasa. Pelayanan terpadu disini hanya memberikan kesempatan bagi warga yang bekerja pada hari senin sampai Jumat. Tujuan pelayanan terpadu disini tidak hanya untuk mengatasi permasalahan warga yang tidak dapat mengurus administrasi kewargaan pada hari biasa. Pelayanan terpadu satu pintu terlaksana karena adanya dukungan SDM pegawai. diperlukan kesiapan dan kesediaan SDM pegawai yang mumpuni agar dapat melaksanakan pelayanan terpadu akhir pekan dan malam hari. Manfaat lain diadakan inovasi pelayanan ini, pegawai yang ada di Pemerintah Kota Semarang khususnya Kecamatan Candisari harus mengembangkan diri dan mengikuti inovasi pelayanan.

Diharapkan dengan adanya inovasi pelayanan publik ini, pegawai yang ada menjadi tergerak untuk berinovasi lebih lanjut untuk mendukung inovasi dalam pelayanan publik lainnya. Agar pelayanan publik yang ada di Kecamatan Candisari menjadi salah satu pelayanan publik prima yang ada di Kota Semarang. dengan begitu pegawai Kecamatan

Candisari memiliki tuntutan menjadi pelayan masyarakat yang berkualitas.

Sesuai dengan motto Kecamatan Candisari “Melayani dengan ikhlas untuk memberikan pelayanan pengaduan yang baik” jadi petugas pelayanan harus menerapkan motto tersebut serta diimbangi dengan budaya pelayanan prima dan 3 S (Senyum, Sapa, Salam).

Kesiapan serta kesediaan pegawai membuat pelayanan publik akan berjalan dengan lancar seperti apa yang diharapkan. Kerjasama antara komponen penyedia layanan dan penerima layanan sangatlah penting, dimana SDM penyedia layanan akan bekerja apabila ada pengguna layanan. Penguatan SDM perlu dilakukan agar layanan publik yang disediakan dapat berjalan secara efektif dan efisien sehingga dapat menciptakan *good governance* dengan didukung oleh kepuasan masyarakatnya terhadap layanan yang diterima.

Kompetensi pegawai sangatlah dibutuhkan karena jika tidak memiliki pegawai yang kompeten pada bidangnya maka inovasi pelayanan akhir pekan tidak akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Inovasi pelayanan publik tidak selalu memuat mengenai inovasi dalam teknologi saja namun juga dalam waktu pelaksanaan pelayanan. Seperti pelayanan akhir pekan ini yang dilaksanakan bukan di hari kerja dimana pegawai yang harusnya istirahat namun harus bekerja di hari libur. Maka kesediaan pegawai untuk melayani masyarakat merupakan poin penting dalam pelaksanaan pelayanan akhir pekan.

3. Disposisi (Komitmen)

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan menjadi faktor penting dalam pendekatan mengenai melaksanakan suatu kebijakan publik.

Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias. Dalam poin ini hal yang dapat diperhatikan untuk menentukan sikap dari seorang pelaksana kebijakan yaitu variabel pengangkatan birokrat dan insentif.

Kesediaan pegawai untuk masuk dihari libur ini merupakan bentuk komitmen yang ada pada diri pegawai di wilayah Kecamatan Candisari. Pegawai mematuhi perintah langsung dari camat untuk masuk dan ikut tergabung dalam pelayanan akhir pekan walaupun tidak bertugas dalam pelayanan akhir pekan tersebut. Perlu adanya semacam *reward* untuk menghargai waktu libur yang telah diluangkan pada setiap bulannya.

Ternyata pembeian *reward* pada pegawai yang melaksanakan pelayanan akhir pekan di Kecamatan Candisari tidak ada, namun bagi mereka yang ikut tergabung dalam pelayanan akhir pekan biasanya disediakan makan siang dan makan malam. disediakan juga uang transportasi untuk pegawai yang sedang bertugas pada pelayanan akhir pekan, namun pemberian uang transportasi tidak merata kepada seluruh pegawai karena keterbatasan anggaran dan sudah aturannya seperti itu, jadi untuk pegawai yang tidak bertugas mereka tidak akan mendapatkan uang transport walaupun telah meluangkan waktunya dihari libur untuk ikut melayani masyarakat di pagi hari dan malam hari.

4. Struktur Birokrasi

Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Kecamatan Candisari, adalah bagian dari pola-pola hubungan yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang

mereka miliki dalam menjalankan kebijakan, berdasarkan hirarki. Maka melalui mekanisme yang ada yaitu dengan menjalankan regulasi secara baik, tentunya akan mendukung setiap kebijakan yang ada. Sebagai bentuk komitmen dalam pelaksanaan pelayanan terpadu akhir pekan ini maka perlu adanya SOP. Standard pelayanan publik diperlukan guna menjamin pelayanan yang diberikan berkualitas dan konsisten sesuai dengan ketetapan yang ada.

Standar Operasional Prosedur atau SOP merupakan komponen wajib yang harus dimiliki oleh semua instansi pemerintah. dalam melaksanakan pelayanan publik tentu saja diatur dalam sebuah standar yang telah ditetapkan. Jika tidak ada standar dalam melakukan pelayanan publik maka layanan yang diberikan kepada masyarakat akan seandainya sendiri sesuai dengan keinginan petugas layanan publik. Apabila hal serupa terjadi di Kecamatan Candisari otomatis masyarakat pengguna layanan akan merasa tidak puas dengan hasil layanan yang telah disediakan oleh Kecamatan Candisari dan dapat menimbulkan kegaduhan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan publik harus ada apabila tidak ada maka akan terjadi perbedaan proses pelayanan antara kelurahan dengan kecamatan. SOP dijadikan sebagai dasar untuk melakukan pelayanan publik, jadi setiap instansi penyedia layanan publik harus memiliki SOP. Pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Candisari sangat mudah dilakukan, karena informasi dapat diakses oleh semua masyarakat melalui handphone. Keterbukaan informasi publik sangatlah diperlukan, seperti keterbukaan informasi publik pada laman *website* kecamatan dan akun sosial media kecamatan, karena masyarakat lebih banyak mencari tahu

informasi melalui internet. Untuk itu pengelola informasi publik harus aktif untuk memperbarui postingan-posstingan di sosial media kecamatan. Untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik maka diperlukan keterbukaan-keterbukaan informasi publik tidak hanya itu saja dengan adanya keterbukaan informasi publik ini memudahkan masyarakat yang sebelumnya tidak pernah tahu akan informasi apa saja yang ada dikecamatan menjadi tahu mengenai informasi dan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh Kecamatan Candisari pada periode tertentu.

Dalam melaksanakan pelayanan ini perlu adanya partisipasi dari pihak kelurahan. Tanpa adanya partisipasi dan dukungan dari pihak kelurahan, maka pelayanan ini tidak akan terlaksana.

Pelaksanaan pelayanan publik sejatinya dilakukan dengan tidak membedakan layanan kepada seluruh lapisan masyarakat baik masyarakat laki-laki maupun perempuan atau baik masyarakat penyandang difabel atau bukan. Namun dalam pelayanan publik terdapat skala prioritas layanan yaitu layanan diutamakan untuk lansia dan penyandang difabel akan didahulukan tidak sesuai dengan nomor antrian yang telah didapat. Hal serupa merupakan aturan tidak tertulis yang ada di Kecamatan Candisari untuk memprioritaskan lansia dan penyandang difabel untuk mendapatkan layanan terlebih dahulu.

Pelayanan publik merupakan suatu komponen penting dalam melaksanakan pelayanan perizinan. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang dilakukan oleh Kantor di Kecamatan Candisari diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat secara menyeluruh dan mampu memberikan kenyamanan dan keamanan. Pemerintah sebagai publik

service harus mewujudkan tugas pelayanan tersebut dalam kinerja pemerintah daerah. Masyarakat yang dilayani harus merasakan pelayanan yang optimal dalam wujud pelayanan prima dengan prinsip mengutamakan pengguna jasa, system yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan kelanjutan dan memberdayakan pengguna jasa. Pelayanan prima juga harus mencerminkan karakteristik pelayanan umum yang sederhana, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu.

Implementasi pelayanan publik dengan memerhatikan beberapa variabel dalam pelayanan publik seperti partisipasi pelaksana dan penerima layanan, efektifitas dan efisiensi inovasi pelayanan publik serta akuntabilitas dari pelaksana merupakan hal yang sangat penting. Variabel-variabel tersebut apabila diterapkan sesuai dengan ketentuan yang ada maka pelayanan publik dapat berjalan dengan maksimal sehingga masyarakat dapat puas dengan layanan yang telah disediakan oleh Kecamatan Candisari pada Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari sehingga dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik melalui pelayanan publik.

C. Hambatan dalam Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari

Kendala terkait fasilitas yaitu belum tersedia fasilitas bagi difabel. Hal ini belum mampu sepenuhnya mewujudkan pelayanan yang adil. Pemenuhan kebutuhan difabel UU No 4/1997 yang khusus mengatur pemenuhan hak difabel, pemerintah juga telah mengeluarkan dan mengimplementasikan Undang-Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU NO 25/2009 tersebut bertujuan untuk memberikan kejelasan dan pengaturan mengenai

pelayanan publik bagi seluruh warga negara termasuk penduduk yang berkebutuhan khusus yaitu kaum difabel. Undang-Undang ini secara tegas menyatakan bahwa pelayanan publik memiliki beberapa asas yang mengamanahkan kemudahan aksesibilitas kepada difabel. Asasa-asas pemberian pelayanan publik meliputi: asas kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif; keterbukaan, akuntabilitas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Namun demikian, tampaknya kehadiran UU tersebut belum mapu menjadi pegangan bagi penyelenggara pemerintahan untuk memberikan pelayanan publik tanpa diskriminasi. Para difabel masih menemui hambatan fisik dan psikologis dalam memperoleh hak-hak mereka

Kendala dalam pelayanan terpadu satu atap ini memiliki kendala tentang fasilitas kurang lengkap dan ruang tunggu kurang nyaman, hal ini karena kondisi ruang tunggu dinilai sangat sempit. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pengguna jasa memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan instansi dan menjadi pengguna jasa pesaing. Hal ini akan menjadikan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan pendapatan instansi.

V. PENUTUP

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada pelaksanaan pelayanan terpadu akhir pekan dan malam hari sebagai inovasi pelayanan publik Pemerintah Kota Semarang di Wilayah Kantor Kecamatan Candisari. berdasarkan hasil pengamatan di Kecamatan Candisari diperoleh beberapa informasi terkait dengan pelayanan terpadu bahwa:

1. Komunikasi yang dilakukan oleh pihak kecamatan dengan masyarakatnya mengenai pelayanan akhir pekan dilakukan melalui berbagai kanal baik *website*, *instagram*, *whatsapp group*. Penyebaran informasi terus digencarkan agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan akhir pekan. Trend kenaikan pengguna layanan publik di Kecamatan Candisari, dipengaruhi oleh komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat yang terjalin dengan baik, melalui sosialisasi atau penyebaran informasi melalui sosial media maka masyarakat bahkan tidak akan pernah tahu jika ada pelayanan akhir pekan ini. Layanan yang tersedia pada saat pelayanan akhir pekan cukuplah beragam, mulai dari layanan administrasi kependudukan, perpustakaan, kesehatan, dan perizinan. Masyarakat tidak perlu repot untuk mendapatkan layanan cukup datang pada saat pelayanan akhir pekan digelar. Pelayanan terpadu satu pintu ini dikatakan sudah baik, namun ada yang harus diperbaiki yaitu mengenai sosialisasi yang belum semua masyarakat mengetahui. Untuk itu intensitas sosialisasi terus ditingkatkan
2. Pelayanan terpadu satu pintu di Kecamatan Candisari memiliki sumber daya yang memiliki kompetensi. Tersedianya SDM pegawai yang mumpuni sehingga dapat

melaksanakan pelayanan terpadu akhir pekan dan malam hari. Kesiapan serta kesediaan pegawai membuat pelayanan publik berjalan dengan lancar seperti apa yang diharapkan. Pegawai di Pelayanan Terpadu Satu Pintu mampu bekerjasama dengan pegawai lainnya sehingga layanan publik yang disediakan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

3. Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Candisari dikategorikan dapat baik sehingga kebijakan ini dapat berjalan sesuai harapan. Hal ini dapat dilihat dari kesediaan pegawai untuk masuk dihari libur merupakan bentuk komitmen yang ada pada diri pegawai di wilayah Kecamatan Candisari. Pegawai mematuhi perintah langsung dari camat untuk masuk dan ikut tergabung dalam pelayanan akhir pekan. Kesediaan pegawai sangat baik, hal ini dapat diketahui dari kesiapan pegawai dalam pelayanan walau tidak mendapat reward dari pemerintah.
4. Struktur organisasi pada pelayanan terpadu satu pintu di Kecamatan Candisari berjalan dengan baik. Hal ini diketahui dengan pelaksanaan pelayanan dengan adanya standarisasi. Sebagai bentuk komitmen dalam pelaksanaan pelayanan terpadu akhir pekan ini maka adanya SOP. Standard pelayanan publik pada pelayanan terpadu satu pintu dipatuhi oleh pegawai sehingga menjamin pelayanan yang diberikan berkualitas dan konsisten sesuai dengan ketentuan yang ada. Pelayanan tetap menaati standard dan tetap melayani sepenuh hati yaitu pelayanan yang ramah, informatif yaitu pegawai mampu menjelaskan atau memberikan informasi yang rinci kepada masyarakat. Waktu pelayanan yang

jelas seperti adanya jam operasional yang pasti. Informasi yang transparan seperti persyaratan dalam mengurus pelayanan, sehingga masyarakat dapat mudah dalam mengurus perizinan dan pelayanan lainnya. Pelayanan yang tidak diskriminatif yaitu tidak membedakan. Semua masyarakat dilayani tanpa membedakan status sosial.

Berdasarkan hambatan hambatan dalam pelayanan, maka direkomendasikan untuk:

1. Menyediakan fasilitas yang lengkap, terutama kepada penyandang disabilitas.
2. Menyediakan ruang tunggu yang luas dan nyaman agar terciptanya kepuasan masyarakat
3. Melakukan survey kepuasan masyarakat secara berkala, akan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- AG. Subarsono. 2011. Analisis Kebijakan Publik (konsep, teori dan aplikasi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gumilar, P. C. (2016). Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(3), 1–11. <http://www.journal.unair.ac.id/>
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Administrative Law and Governance Journal, 2(1), 143–154.
<https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>

Wicaksono, K. W. (2019). TIPOLOGI INOVASI SEKTOR PUBLIK PADA TIGA PROGRAM INOVATIF PEMERINTAH DAERAH KOTA SURABAYA (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 196.
<https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.19895>

Dasar hukum :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang mengatur tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

SE Wali Kota Semarang Nomor B/1968/IV/2022 Perihal Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari