

# **IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KELURAHAN GAJAHMUNGKUR KECAMATAN GAJAHMUNGKUR KOTA SEMARANG TAHUN 2024**

**Zano Akbar Fadilla<sup>1</sup>, Nunik Retno Herawati<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> *Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Diponegoro*

<sup>2</sup> *Departemen Politik Dan Pemerintahan, Universitas Diponegoro*

Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah, Kode Pos 50139

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://fisip.undip.ac.id/> E-mail: fisip@undip.ac.id

## **ABSTRAK**

Pelayanan publik di kelurahan Kota Semarang dilandasi oleh Peraturan Walikota Semarang (Perwal Kota Semarang) No. 50 Tahun 2016 sebagai standar pelayanan publik di kelurahan. Pelaksanaan pelayanan ini memuat beberapa standar pelayanan yang dilaksanakan oleh kelurahan kepada masyarakat. Kelurahan Gajahmungkur merupakan salah satu kelurahan yang berada di lingkup pemerintahan Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang. Oleh karenanya implementasi pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur didasari Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016. Sepanjang tahun 2024, Kelurahan Gajahmungkur telah melaksanakan sebanyak 778 pelayanan dengan standar implementasi Perwal Kota Semarang tersebut. Kemudian, secara mendalam penelitian ini bertujuan untuk meneliti standar operasional prosedur pelayanan publik dan implementasi kebijakan Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016 di Kelurahan Gajahmungkur.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus. Teori yang diadopsi dalam penelitian ini menitik beratkan pada teori implementasi kebijakan publik Edward III (1980). Sumber data dalam penelitian ini diambil dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan sumber data pustaka.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan adanya SOP pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur standar yang sesuai dengan Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016. Kemudian, implementasi kebijakan oleh pelaksana pelayanan publik telah mencapai dimensi komunikasi yang jelas dan konsisten kepada masyarakat; ketersediaan SDM dan fasilitas yang sesuai; disposisi yang disadari dengan baik oleh pelaksana kebijakan; dan struktur birokrasi yang memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan.

Penelitian ini menunjukkan adanya keberhasilan pelaksanaan SOP pelayanan publik dan implementasi kebijakan pelayanan publik yang di Kelurahan Gajahmungkur. Oleh karenanya bagi penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengadopsi teori yang sama untuk menganalisis peraturan pelayanan publik yang berada di tingkat kelurahan.

**Kata Kunci: Standar Pelayanan Publik, Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik, Kelurahan Gajahmungkur**

## ABSTRACT

*Public services in Semarang City sub-districts are based on the Regulation of the Mayor of Semarang (Perwal Kota Semarang) No. 50 of 2016 as a standard for public services in sub-districts. The implementation of this service contains several service standards implemented by the village to the community. Gajahmungkur Village is one of the villages within the scope of the government of Gajahmungkur District, Semarang City. Therefore, the implementation of services in Gajahmungkur Village is based on Semarang City Regulation No. 50 of 2016. Throughout 2024, Gajahmungkur Village has carried out as many as 778 services with the Semarang City Mayor's implementation standards. Then, in depth this study aims to examine the operational standards of public service procedures and the implementation of the Semarang City Mayor's Regulation No. 50 of 2016 policy in Gajahmungkur Village.*

*This study uses a qualitative method with case studies. The theory adopted in this study focuses on the theory of public policy implementation of Edward III (1980). The data sources in this study were taken from the results of interviews, observations, documentation, and library data sources.*

*The results in this study show that there is a standard SOP for public services in Gajahmungkur Village in accordance with the Semarang City Mayor's Regulation No. 50 of 2016. Then, the implementation of policies by public service implementers has achieved a clear and consistent communication dimension to the community; availability of appropriate human resources and facilities; dispositions that are well realized by policy implementers; and a bureaucratic structure that makes it easier for the public to access services.*

*This study shows the success of the implementation of public service SOPs and the implementation of public service policies in Gajahmungkur Village. Therefore, for further research, it is hoped that it will be able to adopt the same theory to analyze public service regulations at the village level.*

***Keywords: Public Service Standards, Public Service Policy Implementation, Gajahmungkur Village***

## PENDAHULUAN

### LATAR BELAKANG

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

setiap keberadaan pemerintahan. Semestinya pelaksanaan pemerintahan dari pusat, lokal, hingga tingkatan paling bawah memiliki kewajiban administrasi dan tata kelola terhadap pelayanan publik.

Kondisi pelayanan publik Indonesia oleh Pemerintah Republik Indonesia kemudian dipecahkan melalui jaminan hukum perundang-undangan. Pemerintah RI melahirkan Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang pemaksudannya dituangkan pada Pasal 2 dengan bunyi “Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian

hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.” Tujuan dari penyediaan Undang-undang pelayanan publik diantaranya; untuk mewujudkan hak, tanggung jawab, dan kewajiban negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik; mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang layan sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; dan mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik (DPR-RI, 2009).

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

Penerapan pelayanan publik oleh Pemerintah Kota Semarang juga menjamin aturan-aturan daerah yang menjadi turunan dari peraturan perundang-undangan pelayanan publik RI. Salah satu yang disediakan oleh Pemerintah Kota Semarang yang berkaitan dengan pelayanan publik dapat dilihat melalui Peraturan Walikota (Perwal) Semarang Nomor 50 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan di Kelurahan Kota Semarang. Penyediaan ini, oleh Pemkot Semarang

bertujuan untuk mengakomodasi komitmen pelayanan publik sebagai bentuk tanggung jawab kelurahan untuk melayani masyarakat di wilayahnya dibidang administrasi maupun non administrasi.

Kota Semarang sebagai ibukota Jawa Tengah dan kota metropolitan paling besar di Jawa Tengah, sangat berkomitmen untuk mengakomodasi implementasi Perwal tersebut sebagai maklumat pelayanan publik yang baik oleh ASN Kota Semarang di tingkat kelurahan. Melalui komitmen tersebut sangat jarang ditemui kasus pelayanan publik yang terjadi di Kota Semarang. Tetapi tetap terdapat juga permasalahan pelayanan publik seperti dalam penelitian Putri (2022) dimana pada hasil penelitiannya menjumpai proses pelayanan di wilayah kelurahan di Kota Semarang yang bermasalah. Secara jelas permasalahan tersebut dijelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan publik belum sesuai antara prosedur dengan pelaksanaan. Dampak bagi instansi yaitu masih belum bisa memberikan pelayanan publik yang berkualitas untuk masyarakat yang sesuai dengan Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016 dan dampak bagi masyarakat tidak mendapatkan layanan yang selayaknya dari kelurahan.

Permasalahan tersebut merupakan sebagian kecil dari contoh kasus penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat kelurahan di Kota Semarang. Melalui contoh kecil tersebut tidak dapat mendorong dinyatakan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan di Kota Semarang adalah hal yang buruk. Begitu juga dengan kondisi miminya publikasi tentang kasus penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat kelurahan di Kota

Semarang tidak dapat mencerminkan kondisi pelayanan publik yang baik. Setidaknya diperlukan sebuah penelitian yang mendalam untuk mengetahui bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat kelurahan di Kota Semarang.

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

Penelitian ini mengambil studi kasus pada pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang. Kecamatan Gajahmungkur menjadi salah satu pusat pemerintahan di Kota Semarang dan Jawa Tengah, karena pada kecamatan tersebut dijumpai rumah dinas dari Gubernur dan Wakil Gubernur Jawa Tengah. Tentu saja pada sektor pemerintahan terutama pelayanan publik harus jauh lebih baik daripada kecamatan lain di Kota Semarang.

Namun, permasalahan pelayanan publik pernah terjadi pada saat Walikota Hendi pada tahun 2019 yang melakukan sidak pasca libur lebaran. Permasalahan pelayanan tersebut dijumpai sendiri oleh Hendi secara langsung yang dikutip sebagai berikut; “Usai berhalal bihalal, Walikota melakukan sidak ke beberapa tempat pelayanan. Adapun yang dipilih adalah kantor Kecamatan Gajahmungkur. Tampak sejumlah pegawai di kantor Kecamatan Gajahmungkur terlihat gugup dan salah tingkah, pasalnya Walikota

Semarang, Hendrar Prihadi menemukan pelayanan di Kantor Kecamatan tersebut tidak berjalan maksimal (Provinsi Jawa Tengah, 2019).” Artinya dalam permasalahan tersebut setidaknya Kecamatan Gajahmungkur pernah bertindak tidak prima dan profesional sebagai lembaga pemerintahan di Kota Semarang. Permasalahan pelayanan publik yang terjadi di Kecamatan Gajahmungkur kemudian menarik perhatian peneliti untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan publik dan implementasi pelayanan publik di kawasan Kecamatan Gajahmungkur.

Lebih dalamnya, dalam berdasarkan permasalahan yang terjadi, peneliti mengambil Kelurahan Gajahmungkur sebagai objek penelitian tentang standar pelayanan publik dan implementasi pelayanan publik di Kota Semarang. Bukan tanpa sebab, pemilihan Pemerintah Kelurahan Gajahmungkur sebagai studi kasus penyelenggaraan pelayanan publik dikarenakan Kelurahan Gajahmungkur merupakan salah satu kawasan kelurahan yang sangat padat penduduk di Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang. Melansir data Kecamatan Gajahmungkur (2023), setidaknya Kelurahan Gajahmungkur memiliki 15.597 jiwa dengan jumlah kepala keluarga sebesar 5.249, dengan jumlah penduduk tersebut memiliki hak untuk dilayani oleh Kelurahan Gajahmungkur.

Berkaitan dengan permasalahan tersebut, mengutip data dari Kelurahan Gajahmungkur (2024) setidaknya sepanjang tahun 2024 Kelurahan Gajahmungkur telah melakukan 778 pelayanan publik. Pelayanan ini umum dilakukan sebagai kebutuhan dasar masyarakat untuk diakui secara

administrasi oleh pihak Kelurahan Gajahmungkur. Produk pelayanan ini terdiri dari pelayanan umum dan pelayanan bertingkat yang variasinya beragam sesuai dengan Perwal Kota Semarang Nomor 50 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Kota Semarang.

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

Penelitian ini akan memfokuskan implementasi kebijakan publik kebijakan Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan di Kelurahan Kota Semarang dengan proses pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur. Melalui latar belakang yang ada mendorong ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Gajahmungkur, Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang Tahun 2024” untuk meneliti dan menganalisis bagaimana standar penyelenggaraan pelayanan publik pada kelurahan tersebut.

## **TUJUAN PENELITIAN**

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

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

## **METODE PENELITIAN**

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

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

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

## **PEMBAHASAN**

Hasil penelitian implementasi standar pelayanan publik pada Kelurahan Gajahmungkur, Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang pada tahun 2024 dijabarkan dan dikembangkan melalui subbab selanjutnya. Hasil pembahasan secara garis besar difokuskan pada subbab standar operasional prosedur pelayanan publik dan implementasi kebijakan pelayanan publik. Pembahasan tersebut diperoleh melalui hasil wawancara dan dokumen sekunder terkait yang dikaitkan dengan Perwal Kota Semarang Nomor 50 Tahun 2016 dan Implementasi Pelayanan Publik Edward III.

## **STANDAR OPERASIONAL**

### **PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK**

Standar operasional prosedur (SOP) pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur merupakan sebuah standar yang ditetapkan untuk melakukan pelayanan dasar yang berkaitan dengan publik bagi masyarakat yang tinggal di wilayah administrasi Kelurahan Gajahmungkur. SOP pelayanan tersebut mengikuti standar yang telah ditetapkan melalui Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kelurahan Kota Semarang. Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016 setidaknya

memuat Jenis pelayanan; Dasar hukum; persyaratan administrasi; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas; Penanganan, pengaduan, saran dan masukan; Kompetensi pelaksana; Pengawasan internal; Jaminan pelayanan; dan Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Jenis pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur yang sesuai dengan standar Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016 terdiri dari 24 pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat. Pelayanan di Gajahmungkur dapat dikelompokkan sebagai pelayanan umum dan pelayanan bertingkat. Pelayanan umum memerlukan birokrasi yang singkat dan pelayanan bertingkat membutuhkan birokrasi yang lain selain dari pihak Kelurahan Gajahmungkur. Selanjutnya berdasarkan pernyataan Noviany kemudian dapat ditunjukkan jenis pelayanan apa saja yang termuat dalam Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016 sebagai berikut;

1. Pelayanan umum yang membutuhkan waktu singkat diantaranya adalah pelayanan permohonan; pembuatan kartu keluarga, pembuatan KTP, pembuatan dokumen kelahiran, pembuatan keterangan kematian, keterangan jaminan tempat tinggal, pengantar pindah, pengantar pindah datang, keterangan untuk pernikahan, SKCK, rekomendasi keramaian, persetujuan mendirikan bangunan, dan permohonan pembuatan IUMK.
2. Pelayanan bertingkat dan dengan waktu yang lama diantaranya pelayanan; keterangan domisili, keterangan ahli waris, keterangan

tidak bersengketa, penguasaan atas tanah negara, pelimpahan tanah negara/ tanah garapan, keterangan tidak mampu, persetujuan pendirian lembaga pendidikan, persetujuan bantuan pembangunan sarana dan prasarana umum, persetujuan pembangunan sarana sosial, persetujuan izin HO, dan persetujuan penyambungan jalan masuk.

Kedua puluh empat jenis pelayanan yang ada memiliki dasar hukum masing-masing, dasar hukum tersebut memenuhi ketentuan standar pelayanan dasar yang disediakan oleh pemerintah pusat dalam rangka penyediaan layanan publik. Kemudian dalam lingkup pemerintah Kota Semarang diperkuat kembali melalui Standar Pelayanan Publik yang termuat pada Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016 (Pemerintah Kota Semarang, 2016).

Selanjutnya, mengenai SOP pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur didukung dengan persyaratan administrasi yang harus di bawa oleh masyarakat ketika mengakses pelayanan publik pada lingkup kelurahan. Masyarakat hanya dicukupkan membawa dokumen yang sederhana. Persyaratan yang menjadi dasar pelayanan tertuang sesuai dengan Perwal Kota Semarang No. 50 tahun 2016. Setidaknya terdapat tiga (3) dokumen yang menjadi kewajiban disetiap pelayanan di kelurahan. Dokumen tersebut di antaranya adalah Surat Pengantar Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW), Salinan atau Fotocopy dari Kartu Keluarga (KK), dan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau berupa *fotocopy*.

Sistem, mekanisme, dan prosedur serta jangka waktu penyelesaian yang harus ditempuh oleh masyarakat dalam

mengakses pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur juga dapat dilihat pada pengelompokan pelayanan publik terdiri dari mekanisme pelayanan umum dan bertingkat. Sistem, mekanisme, dan prosedur serta angka waktu penyelesaian terbagi dalam segi birokrasi yang bertingkat atau tidak.

Mekanisme pelayanan umum di Kelurahan Gajahmungkur ini hanya membutuhkan waktu penyelesaian kurang lebih 15 menit dari awal pendaftaran hingga produk pelayanan diserahkan kepada masyarakat. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan umum di Kelurahan Gajahmungkur dimulai dari penyiapan berkas oleh masyarakat yang sesuai dengan jenis pelayanan pada Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016; setelah penyiapan berkas, masyarakat dapat melakukan pendaftaran pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur dan mengisi formulir pelayanan; tahap selanjutnya adalah penyerahan berkas kepada pegawai kelurahan; kemudian, pegawai kelurahan memeriksa dan memverifikasi berkas; setelah syarat umum lengkap, kemudian dokumen layanan dibuat oleh pegawai pelayanan dan ditanda tangani baik secara basah ataupun elektronik oleh Lurah Gajahmungkur; dokumen pelayanan berupa surat keterangan atau surat pernyataan yang akan diterbitkan dan diserahkan kepada masyarakat untuk sebagai kebutuhan pelayanan umum.

Selanjutnya, terdapat juga sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan bertingkat dalam pelayanan Kelurahan Gajahmungkur. Pelayanan tersebut memiliki mekanisme yang memakan waktu kurang lebih yang memakan waktu penyelesaian layanan dengan durasi

maksimal 3 jam atau bahkan lebih melihat situasi dan kondisi aktivitas pada kedua kantor yang saling berkaitan. Mekanisme pelayanan bertingkat di kelurahan terjadi pada dua tingkat atau lebih (d disesuaikan dengan aturan yang berlaku). Tingkatan pelayanan tersebut terjadi pada Kelurahan Gajahmungkur dan melibatkan Kecamatan Gajahmungkur atau OPD pemerintahan lainnya.

Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan bertingkat di Kelurahan Gajahmungkur dimulai dari penyiapan berkas oleh masyarakat yang sesuai dengan jenis pelayanan pada Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016; setelah penyiapan berkas, masyarakat dapat melakukan pendaftaran pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur dan mengisi formulir pelayanan; tahap selanjutnya adalah penyerahan berkas kepada pegawai kelurahan; kemudian, pegawai kelurahan memeriksa dan memverifikasi berkas; setelah syarat umum lengkap, kemudian dokumen layanan dibuat oleh pegawai pelayanan dan ditanda tangani baik secara basah oleh Lurah Gajahmungkur; dokumen pelayanan berupa surat keterangan atau surat pernyataan yang akan diterbitkan dan diserahkan kepada masyarakat untuk diverifikasi pada Kecamatan Gajahmungkur; setelah diverifikasi, dokumen tersebut kemudian dibubuhi tanda tangan basah oleh Camat Gajahmungkur; setelahnya dokumen diterbitkan dan diserahkan kepada masyarakat sebagai tanda keterangan atau pernyataan atas kegiatan usahanya di Wilayah Kelurahan Gajahmungkur, Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang.

Kemudian SOP pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur juga menyediakan adanya fasilitas fisik dan kompetensi sumber daya pelayanan yang berkompetensi. Fasilitas fisik terdiri dari ruang tunggu dengan kursi tunggu, dilengkapi dengan larangan untuk tidak merokok di tempat umum, dilengkapi dengan pendingin ruangan. Sedangkan pada segi kompetensi SDM juga disediakan satu staf pelayanan dengan beberapa perangkat yang saling berhubungan satu sama lain. Staf pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur diampu oleh Noviany C. Ningrum yang berpendidikan D-III yang memiliki karakter yang ramah dan memiliki kompetensi dasar pelayanan yang sesuai dengan Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016. Noviany C. Ningrum selaku staf pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur juga memiliki keahlian dibidang IT (Kelurahan Gajahmungkur, 2024).

Selanjutnya, selain berkaitan dengan pelayanan langsung, juga terdapat mekanisme pengaduan ketika pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur terhambat.

Mekanisme pengaduan layanan di Kelurahan Gajahmungkur dapat dijelaskan bahwa masyarakat dapat melakukan pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur. Mekanisme pengaduan dimulai dengan adanya aduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung; aduan tersebut kemudian diterima petugas pelayanan dan diserahkan kepada Lurah; aduan kemudian ditindaklanjuti oleh Lurah dan jajaran kelurahan dengan rapat pelayanan pengaduan, dalam rapat tersebut kemudian dapat berupa koordinasi/



mediasi/ cek lapangan apabila diperlukan; kemudian aduan selesai ditindak lanjuti.

## **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK**

Pembahasan mengenai implementasi kebijakan pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur, Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang didasari atas pembahasan mengenai temuan data lapangan yang dijabarkan pada keberlangsungan proses komunikasi, ketersediaan sumber daya, disposisi pelaksanaan, dan kemudahan struktur birokrasi.

## **KEBERLANGSUNGAN PROSES KOMUNIKASI**

Keberlangsungan proses komunikasi pada pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur dilakukan untuk mencapai transmisi dan konsistensi. Hal ini menjadi suatu kewajiban dari pihak Kelurahan Gajahmungkur untuk melakukan komunikasi awal bagi implementasi pelayanan publik di wilayahnya. Komunikasi yang dilakukan mengenai pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur dilakukan melalui jaringan komunikasi konvensional secara langsung dan pembagian informasi melalui media elektronik.

Komunikasi mengenai implementasi pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur dilakukan menggunakan media sosial atau komunikasi secara langsung. Adapun apabila terdapat sebuah kendala di lapangan maka komunikasi akan dilakukan juga melalui perangkat kelurahan yang saling terhubung satu sama lain. Komunikasi yang dilakukan oleh pihak Kelurahan Gajahmungkur dilakukan

kepada Rukun Tetangga, Rukun Warga, dan LPMK agar diteruskan kepada masyarakat.

Proses komunikasi dalam pelayanan publik juga tidak terbatas dalam komunikasi secara langsung, hal ini juga dilakukan oleh Kelurahan Gajahmungkur melalui media sosial Instagram. Sosialisasi mengenai pelayanan dan layanan publik juga memanfaatkan media sosial Instagram Kelurahan Gajahmungkur, hal ini dapat dilihat melalui laman akun @kelurahangajahmungkur.

Akun Instagram Kelurahan Gajahmungkur kemudian dikelola oleh Noviany yang merupakan staf pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur. Pemanfaatan media sosial bagi pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur sangat membantu perangkat pelayanan. Hal ini tidak membuang waktu dari proses pelayanan yang ada. Melalui media sosial warga dapat mengajukan pelayanan via inbox/dm dan juga mendapatkan pelayanan, tetapi berkas persyaratan tetap juga harus dipenuhi sebagai bagian administrasi wajib yang telah diatur melalui Perwalkot No. 50 Tahun 2016.

Proses komunikasi juga dilakukan secara internal dengan pihak Kelurahan Gajahmungkur. Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan pelayanan dan memudahkan untuk memberikan solusi apabila dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat mengalami kendala. Pihak Kelurahan Gajahmungkur tidak segan membuka komunikasi antar bidang bahkan antar kelurahan lain untuk berkolaborasi menemukan solusi ketika mendapatkan permasalahan pelayanan publik kepada masyarakat di wilayah Kelurahan Gajahmungkur.

Koordinasi tersebut dilakukan sebagai penguatan kurang lebih satu kali dalam seminggu, hal ini termasuk pada pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur. Segala sesuatu yang berkaitan dengan koordinasi internal di Kelurahan Gajahmungkur mengenai pelayanan publik dan sektor lain dilakukan dengan cara kekeluargaan dan tanpa memandang sebelah mata atau perlakuan khusus.

### **KETERSEDIAAN SUMBER DAYA**

Ketersediaan sumber daya pelayanan publik dan layanan publik di Kelurahan Gajahmungkur untuk mengimplementasikan Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016 setidaknya mengakomodasi beberapa fasilitas dari segi sumber daya manusia dan sumber daya fisik. Perwal Kota Semarang mengenai pelayanan publik memberikan beberapa persyaratan yang mampu mendukung pelayanan administrasi di Kota Semarang, hal ini terdiri dari komponen kompetensi pelaksana pelayanan dan penyediaan sarana dan prasarana.

Penyediaan sumber daya manusia pada pelayanan publik Kelurahan Gajahmungkur dikelola oleh Noviany C Ningrum, A.Md. Noviany merupakan seorang dengan latar belakang dengan Diploma tiga (D3) hal ini telah memenuhi kualifikasi SDM pelayanan publik sesuai dengan Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016. Noviany sebagai pegawai pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur juga sudah menguasai materi dan teknis pelayanan.

Melalui observasi dan wawancara peneliti, Noviany juga orang dengan kepribadian yang ramah dan sopan serta

sigap menerima peneliti untuk melakukan wawancara. Hal ini juga menjadi bagian dari pelayanan Noviany sebagai pegawai pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur. Selama beliau bertugas sepanjang tahun 2024, Noviany sudah mampu mengakomodasi kurang lebih 778 pelayanan publik dari bulan Januari-Desember 2024, hal ini dibuktikan dengan data pelayanan publik pada subbab standar operasional pelayanan publik. Hal ini juga dapat dimaknai bahwa SDM yang disediakan oleh Kelurahan Gajahmungkur telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016.

Selain SDM, terdapat juga beberapa sumber daya fasilitas yang menjadi standar pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur yang sesuai dengan Perwal No. 50 Tahun 2016. Dalam pelayanan publik Kelurahan Gajahmungkur, pihak kelurahan menyediakan ATK, sarana telepon, komputer, meja pendaftaran, dan ruang pelayanan. Ketersediaan fasilitas fisik di Kelurahan Gajahmungkur sudah sesuai dengan ketentuan yang ada.

### **DISPOSISI PELAYANAN**

Disposisi dalam implementasi kebijakan standar pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur diwujudkan oleh setiap SDM yang bertugas di Kantor Kelurahan Gajahmungkur. Disposisi tersebut membentuk karakter pelayanan dan komitmen pelayanan. Disposisi dalam pelayanan kelurahan secara mendalam diatur melalui Perwal Kota Semarang Nomor 50 Tahun 2016 mengenai maklumat pelayanan publik. Maklumat tersebut setidaknya memiliki bunyi, “Dengan ini, kami menyatakan sanggup

menyelenggarakan pelayanan administrasi sesuai dengan standar pelayanan dan apabila tidak melaksanakan pelayanan akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan” (Pemerintah Kota Semarang, 2016).

Karakteristik yang sejalan dengan Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016 pada pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur. Segala sesuatu bentuk pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur diberikan secara gratis tanpa pungutan dan diberikan dengan pelayanan yang maksimal, mudah, dan cepat. Selain itu pelayanan kepada masyarakat juga dengan keramahan yang ada.

Karakteristik ini kemudian memunculkan sebuah komitmen yang melekat dari pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur. Hal ini merupakan bentuk pengabdian untuk melayani masyarakat hingga tuntas dan tanpa konflik. Pegawai pelayanan dalam melayani masyarakat di Kelurahan Gajahmungkur menemui berbagai karakteristik yang beragam, namun melalui hal itu para pegawai tetap mencoba melayani sesuai standar pelayanan.

Seluruh pegawai pelayanan Kelurahan Gajahmungkur berusaha berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang sangat baik dan menghadapi karakteristik yang beragam dari masyarakat. Pegawai pelayanan juga memberikan solusi terbaik ketika masyarakat mengalami kendala. Selain itu juga berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan tanpa ada manipulasi ataupun pelayanan yang menjurus pada pelanggaran aturan yang ada.

Disposisi dalam implementasi kebijakan pelayanan publik di Kelurahan

Gajahmungkur juga di lakukan dengan komitmen untuk saling memperbaiki apabila pelayanannya mengalami kendala. Hal ini dalam implementasi pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur, sangat terbuka juga dengan bentuk evaluasi yang ada dari masyarakat atau sesama rekan kerja. hal ini bertujuan untuk meningkatkan profesionalitas dan tanggung jawab pelayanan. Hal ini sebagai bentuk keterbukaan atas proses pelayanan yang terjadi di masyarakat Kelurahan Gajahmungkur agar masyarakat mendapatkan kepuasan tersendiri setelah mendapatkan pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur.

## KEMUDAHAN STRUKTUR BIROKRASI

Kemudahan struktur birokrasi atau ketersediaan birokrasi dalam implementasi kebijakan pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur didasari pada pembahasan pada subbab standar operasional pelayanan publik. Kemudahan struktur birokrasi ini menjelaskan teknis kemudahan implementasi kebijakan pelayanan oleh Kelurahan Gajahmungkur.

Struktur birokrasi pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur sesuai dengan Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016 yang secara detail dapat dijelaskan melalui bagan berikut;

### Bagan Alur Prosedur Pelayanan Publik Secara Umum di Kelurahan Gajahmungkur



Sumber: Pemkot Semarang (2016)

Berdasarkan bagan tersebut dapat dijelaskan bahwa prosedur awal pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur meliputi; Permohonan Pendaftaran Pelayanan; Penyerahan Berkas kepada Petugas; Penelitian berkas oleh Petugas; Verifikasi dan validasi berkas pelayanan; Pelaksanaan verifikasi lapangan; Penerbitan dokumen pelayanan; dan Penyerahan dokumen pelayanan kepada masyarakat. Hal ini rata-rata akan memakan waktu yang relatif singkat kurang lebih 15 menit apabila pelayanan tersebut menjangkau pelayanan umum, sedangkan akan memakan waktu lebih apabila pelayanan tersebut menyangkut dengan pelayanan bertingkat.

Pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur selama tidak membutuhkan pelayanan yang bertingkat maka birokrasi yang akan di tempuh oleh masyarakat juga akan lebih mudah. Namun apabila pelayanan membutuhkan pelayanan yang bertingkat dan rumit, tentu saja birokrasi yang dialami akan jauh lebih kompleks dan memakan waktu yang lebih panjang.

Astruktur birokrasi yang ada mengenai pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur disediakan dengan lengkap untuk melakukan urusan dasar pelayanan di masyarakat Kelurahan Gajahmungkur. Struktur birokrasi tersebut berjalan sesuai dengan peran masing-masing untuk menyelesaikan permasalahan di Kelurahan Gajahmungkur. Namun tidak dipungkiri juga, struktur birokrasi juga berkembang melalui komunikasi dan koordinasi pada OPD lain apabila pelayanan masyarakat memang membutuhkan hingga pada tahap pelayanan lanjut.

Keberadaan struktur birokrasi juga didukung dengan adanya kolaborasi

bersama hingga tahap RT/RW. Hal ini juga menjadi fungsi sosial dari pemangku wilayah untuk menyediakan kemudahan pelayanan dan melaksanakan implementasi kebijakan pelayanan publik dengan baik. Keberadaan struktur birokrasi pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur tidak dapat berjalan dengan sendirinya, oleh karenanya membutuhkan kolaborasi tersebut.

Struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur diakomodasi dan dilaksanakan sesuai dengan yang tersedia pada Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016. Struktur birokrasi yang tersedia dari landasan hukum pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur dibagi atas pelayanan yang sederhana dan pelayanan yang bertahap. Perbedaan kedua pelayanan tersebut menghasilkan kecepatan yang berbeda, pelayanan yang mudah cenderung memerlukan waktu yang singkat, sedangkan pada urusan pelayanan bertingkat membutuhkan waktu yang cukup panjang hal ini didasari atas tujuan dan kepentingan kebutuhan pelayanan itu sendiri. Sejauh dalam struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur telah memberikan kemudahan akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, hal ini juga memenuhi apa yang menjadi definisi struktur birokrasi Edward III (1980), yang di mana keberadaan struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan akan berhasil apabila pelaksanaannya memudahkan publik untuk mengakses.

## **PENUTUP**

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi standar pelayanan publik pada Kelurahan Gajahmungkur, Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang pada tahun 2024 maka dapat disimpulkan bahwa;

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur sesuai dengan standar pelayanan publik yang tertuang dalam Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016. SOP pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur telah berjalan dengan baik pada segi jenis pelayanan; dasar hukum; persyaratan administrasi; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas; penanganan, pengaduan, saran dan masukan; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; jaminan pelayanan. Sedangkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan belum dijumpai dalam penelitian ini.

Implementasi kebijakan pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur juga terlaksana sesuai dengan Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016. Implementasi kebijakan pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur menyediakan komunikasi yang telah mencapai transmisi dan konsistensi oleh pelaksana; penyediaan sumber daya yang baik dari segi SDM dan fasilitas yang sesuai dengan aturan pelayanan publik, tetapi tidak diiringi dengan pemberian anggaran pelayanan secara khusus; diposisi implementasi kebijakan yang berbasis pada kecepatan, kemudahan, dan hasil yang maksimal tanpa ada biaya pelayanan

sebagai sebuah komitmen untuk mencapai tanggung jawab; dan ketersediaan struktur birokrasi dari kedua jenis pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur.

### **SARAN DAN MASUKAN**

Berdasarkan hasil simpulan maka saran dan masukan yang dapat diberikan di antaranya;

1. Standar operasional pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur, Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang pada tahun 2024 dinyatakan sebagai standar pelayanan dengan keberhasilan pelaksanaan. Keberhasilan ini memerlukan perhatian untuk dipertahankan agar pelayanan menjadi jauh lebih maksimal. Pencapaian keberhasilan SOP pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur juga dapat menjadi contoh bagi kelurahan-kelurahan lain di Kota Semarang agar standar pelaksanaan yang dicapai mampu mencapai keberhasilan.
2. Implementasi kebijakan standar pelayanan publik atau implementasi Perwal No. 50 Tahun 2016 di Kelurahan Gajahmungkur juga berhasil mencapai komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi yang baik. Oleh karenanya implementasi ini juga harus dipertahankan dan ditingkatkan melalui berbagai cara. Termasuk pemberian *reward* kepada pegawai pemerintah yang bertanggungjawab, konsisten, dan komitmen untuk meningkatkan kinerja pelayanannya.

3. Terdapat juga kelemahan dalam hasil penelitian ini pada pencapaian standar operasional prosedur pelayanan publik pada jaminan keamanan dan keselamatan, serta tidak dijumpainya sumber daya keuangan pelayanan pada implementasi kebijakan pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur, oleh karenanya peneliti merekomendasikan kepada pihak kelurahan untuk menyediakan nilai-nilai pelayanan dengan basis keamanan dan keselamatan, serta penyediaan sumber daya keuangan khusus untuk operasional pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur.
4. Penelitian ini terbatas pada narasumber masyarakat. Oleh karenanya bagi penelitian sejenis, peneliti menyarankan untuk menambahkan narasumber dari sisi masyarakat untuk menilai lebih dalam memberikan gambaran lain mengenai pelayanan di kelurahan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Creswell, J. W., & Creswell, D. (2017). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Fifth Edition*. London: SAGE Publications Ltd.
- Denhardt, J., & Denhardt, R. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Inc.
- Fishcer, F., Miller, G. J., & Sidney, M. S. (2007). *Handbook of Public Policy Analysis (Theory, Politics, and Methods)*. New York: CRC Press.
- Hill, M., & Hupe, P. (2002). *Implementing Public Policy*. London: SAGE Publications.
- Miles, M., Huberman, A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook, Edition 3*. California: Sage Publications.
- Rusfiana, Y., & Supriatna, C. (2021). *MEMAHAMI BIROKRASI PEMERINTAHAN DAN PERKEMBANGAN*. Bandung : Alfabeta.
- Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.

### Jurnal

- Achmad, D. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN LAJANGIRU KECAMATAN UJUNG PANDANG KOTA MAKASSAR. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1088-1098.
- Barret, S. (2004). Implementation Studies: Time for a Revival? Personal Reflections on 20 Years of Implementation Studies. *Public Administration*, 251.
- Jayanti, O. D. (2022). PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SETONOPANDE, KECAMATAN KOTA, KOTA KEDIRI. *POLICY AND MARITIME REVIEW*, 78-89.
- Pratama, D. F. (2024). Implementasi Peraturan Walikota Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Kampung Tematik Di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 617-631.

Putri, A. R. (2022). Tata kelola pelayanan publik di tingkat kelurahan : Studi di Kelurahan Jerakah Kecamatan Tugu Kota Semarang. *JPW (Jurnal Politik Walisongo)*.

Riyadiana, N. (2024). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 892-910.

Schofield, J., & Sausman, C. (2004). Symposium on Implementing Public Policy: Learning from Theory and Practice: Introduction. *Public Administration*, 235.

[convenience-sampling#:~:text=Purpose%20sampling%20refers%20to%20intentionally,contact%20on%20a%20practic](#)

Jatengprov.id. (2019). *Pelayanan Tak Maksimal Di Hari Pertama, Walikota Hendi Kecewa*. Diambil kembali dari Provinsi Jawa Tengah: <https://jatengprov.go.id/beritadaira/h/6152/>

### **Dokumen**

DPR-RI. (2009). *Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: DPR-RI.

Pemerintah Kota Semarang. (2016). *Peraturan Walikota (Perwal) Semarang Nomor 50 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan di Kelurahan Kota Semarang*. Kota Semarang: Pemerintah Kota Semarang.

BPS Kota Semarang. (2024). *Pertumbuhan Ekonomi Jawa Tengah 2023*. Semarang: BPS Kota Semarang.

### **Sumber Elektronik**

Kecamatan Gajahmungkur. (2023). *Profil Kelurahan Gajahmungkur*. Diambil kembali dari Kecamatan Gajahmungkur: <https://kecgajahmungkur.semarangkota.go.id/kelurahan-gajahmungkur>

National Center for State Courts. (2024). *Purposive and Convenience Sampling*. Diambil kembali dari National Center for State Courts: <https://www.ncsc.org/consulting-and-research/areas-of-expertise/communications.-civics-and-disinformation/community-engagement/toolkit/purposive-and->