

IMPLEMENTASI PELAYANAN AKHIR PEKAN DI KECAMATAN BANYUMANIK KOTA SEMARANG JAWA TENGAH

Bella Tasya Monica, Maesaroh, Dewi Rostyaningsih

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Kota Semarang Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan program layanan akhir pekan di Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang. Pelayanan akhir pekan merupakan program yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang untuk meningkatkan pelayanan publik, khususnya dalam hal administrasi dan perizinan. Hal ini dilakukan sebagai upaya peningkatan pelayanan publik dan pemenuhan hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang bermutu. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program pelayanan akhir pekan di Kecamatan Banyumanik telah terlaksana secara sistematis sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, yaitu terletak pada disposisi yakni tidak adanya insentif yang diberikan kepada pegawai Kecamatan Banyumanik untuk program pelayanan akhir pekan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Implementasi kebijakan di Kecamatan Banyumanik bertujuan untuk mencapai target pelayanan publik yang lebih mudah diakses, terutama bagi pekerja yang tidak bisa mengurus administrasi pada hari kerja. Program pelayanan akhir pekan dirancang untuk mengubah citra pelayanan publik yang rumit, menggabungkan layanan administrasi dengan hiburan, serta mendukung UMKM lokal. Meskipun terdapat tantangan seperti jumlah pengunjung yang tinggi di pagi hari dan penurunan pengguna layanan administrasi, program ini tetap diapresiasi oleh masyarakat. Hal ini karena program memudahkan akses layanan dan turut mendukung ekonomi lokal. Secara keseluruhan, program ini berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif.

Kata kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, Pelayanan Akhir Pekan.

IMPLEMENTATION OF WEEKEND SERVICES AT THE BANYUMANIK SUB-DISTRICT OFFICE IN SEMARANG CITY, CENTRAL JAVA

Bella Tasya Monica, Maesaroh, Dewi Rostyaningsih

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Kota Semarang Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

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

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the weekend service program in Banyumanik District, Semarang City. Weekend service is a program carried out by the Semarang City Government to improve public services, especially in terms of administration and licensing. This is done as an effort to improve public services and fulfill the rights of the community to obtain quality public services. The type of research used is a qualitative descriptive method. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The data analysis technique used is descriptive. The results of the study indicate that the implementation of the weekend service program in Banyumanik District has been carried out systematically in accordance with established procedures. However, there are still several obstacles faced, namely in the disposition, namely the absence of incentives given to Banyumanik District employees for the weekend service program. The conclusion of this study is that the implementation of policies in Banyumanik District aims to achieve the target of more accessible public services, especially for workers who cannot take care of administration on weekdays. The weekend service program is designed to change the image of complicated public services, combine administrative services with entertainment, and support local MSMEs. Despite challenges such as high number of visitors in the morning and decreasing number of administrative service users, the program is still appreciated by the community. This is because the program facilitates access to services and supports the local economy. Overall, the program has succeeded in improving the quality of public services to be more efficient and responsive.

Keywords: Implementation, public service, weekend service.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah semua aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat berdasarkan hak-hak dasar mereka atas barang, jasa, atau administrasi yang disediakan oleh pemerintah. Pelayanan ini bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan pelayanan berkualitas, transparan, mudah diakses, dan sesuai peraturan. Sejak otonomi daerah diberlakukan, pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintahan di tingkat lokal. Kendala pelayanan publik sering kali disebabkan oleh prosedur yang rumit, ketidakpastian waktu dan biaya, serta kualitas SDM yang kurang memadai.

Pemerintah daerah Semarang belakangan ini telah mencapai kemajuan signifikan dalam menyediakan fasilitas umum untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) serta mendukung daya beli produk UMKM di Kota Semarang. Layanan akhir pekan dan malam, yang dilaksanakan setiap awal bulan, diatur oleh Surat Keputusan Walikota B/1968/IV/2022. Program ini melibatkan partisipasi berbagai OPD, termasuk Dinas Koperasi, DPMPSTP, Dinas Kependudukan, Puskesmas, Kominfo, Dinas Kearsipan, Perpustakaan, dan Badan Pajak Daerah. Kecuali Badan Pertanahan, OPD lainnya

juga membuka layanan di akhir pekan dan malam hari untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. (Dan et al., n.d.)

Pelayanan administrasi kependudukan menjadi bidang yang paling banyak mendapat keluhan masyarakat. Pemerintah Kota Semarang mencoba mengatasi masalah ini dengan meluncurkan program pelayanan akhir pekan yang dimulai pada Mei 2022. Program ini diadakan di 16 kecamatan, termasuk Kecamatan Banyumanik, dengan tujuan mempermudah masyarakat mengurus administrasi di luar hari kerja. Selain pelayanan administrasi seperti pembuatan KTP dan pembayaran pajak, kegiatan ini juga diramaikan oleh pameran UMKM dan hiburan. (Dan et al., n.d.)

Menurut Wali Kota Semarang, Dr. Hendrar Prihadi, S.E., M.M, yang akrab disapa Pak Hendi, banyak warga yang bekerja dari Senin hingga Jumat sehingga tidak memiliki kesempatan untuk memanfaatkan pelayanan publik atau pemerintahan. "Fasilitas kami tutup hari ini karena liburan," jelasnya. Setelah itu, Hendi menambahkan, "seperti pengurusan kartu keluarga, KTP, sertifikat tanah, pembayaran pajak, nasihat bisnis, dan perizinan sering terlewatkan karena keterbatasan waktu." Oleh karena itu, pemerintah menginisiasi Program Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari untuk mengatasi masalah tersebut. Pemerintah Kota Semarang merespons kebutuhan warga

dengan memperkenalkan jam layanan baru di akhir pekan dan malam hari. Pelaksanaan Program Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari berlangsung dari Mei hingga September 2022, dengan waktu pelayanan dibagi menjadi dua sesi: pagi hari dari pukul 07.30 hingga 13.00 WIB dan malam hari dari pukul 19.00 hingga 22.00 WIB.

Meskipun program ini dirancang untuk memberikan kemudahan, pada awal pelaksanaannya, animo masyarakat dalam memanfaatkan layanan administrasi relatif rendah, dengan lebih banyak warga datang untuk mengikuti atau menonton hiburan dan pameran. Tantangan ini mendorong penelitian lebih lanjut tentang implementasi program di Kecamatan Banyumanik.

Gambar 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	Keimigrazian	11
6	Minyak dan Gas	8
Jumlah Total Keseluruhan		348

Sumber: Kemenpan RB(2022).

Berdasarkan laporan, animo masyarakat terhadap program Pelayanan Terpadu Publik Akhir Pekan cukup tinggi. Pada putaran pertama tanggal 7 Mei 2022,

Pemkot Semarang berhasil melayani 4.070 pemohon di 16 kecamatan dan menghasilkan transaksi UKM sebesar Rp84.922.600 serta penerimaan PBB sebesar Rp358.693.645 dari 1.018 wajib pajak. Namun, data menunjukkan bahwa jumlah pemohon saat pelayanan akhir pekan lebih sedikit dibandingkan hari kerja. Masyarakat lebih tertarik pada pameran UMKM dan hiburan seperti lomba menyanyi, fashion show, serta pagelaran budaya. Kecamatan Banyumanik, sebagai salah satu dari 16 kecamatan yang berpartisipasi, menyelenggarakan pelayanan ini di ruang dan halaman Kantor Kecamatan Banyumanik, dengan berbagai hiburan dan lomba yang menarik masyarakat setiap bulannya.



Sumber: Kecamatan Banyumanik (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.**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi 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?

C. 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

D. Kajian Teori

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).

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (dalam Suryantoro & Kusdyana, 2020) 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.

Implementasi Kebijakan

Menurut Solichin Abdul Wahab dalam bukunya yang berjudul "Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara" dalam (Syarifudin, 2020), ia menyatakan bahwa implementasi adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat pemerintah, kelompok pemerintah, atau swasta. Tindakan-tindakan tersebut bertujuan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Pengertian implementasi yang telah disampaikan di atas menggambarkan bahwa implementasi adalah serangkaian langkah yang diambil oleh pihak-pihak yang memiliki kewenangan dan kepentingan, baik dari pemerintah maupun sektor swasta, dengan tujuan mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan.

Model Implementasi Kebijakan menurut George Edwards III

Edward III (dalam (Fallis, 2013) 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.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Situs penelitian terletak di Kota Semarang Jawa Tengah. Subjek penelitian ditentukan secara *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara,

observasi, dan dokumentasi. Analisis dan interpretasi data dilakukan melalui tiga tahap yakni kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, kualitas data dalam penelitian ini dibuktikan melalui uji kredibilitas menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode Miles dan Huberman (dalam Noor, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Pelayanan Akhir Pekan di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang

Implementasi, berasal dari kata "to implement," adalah proses menjalankan suatu konsep atau kebijakan untuk menghasilkan dampak tertentu, seperti pembentukan undang-undang atau kebijakan pemerintah (Syarifudin, 2020). Menurut Solichin Abdul Wahab, implementasi melibatkan serangkaian tindakan dari individu, pejabat pemerintah, atau kelompok swasta yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam kebijakan. Program yang diimplementasikan harus memiliki target yang jelas agar tujuan tercapai dan dampaknya dapat dirasakan oleh masyarakat (Budiani, 2017; Sutrisno, 2016).

Keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh beberapa faktor. George C. Edwards III mengidentifikasi empat variabel utama yang mempengaruhi implementasi

kebijakan, yaitu standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, komunikasi, dan sikap pelaksana. Komunikasi yang baik sangat penting untuk memastikan kebijakan diterapkan dengan benar dan memberikan dampak nyata bagi kelompok sasaran. Edwards III menyatakan bahwa komunikasi efektif memerlukan pemahaman yang jelas dari para pelaksana tentang apa yang harus dilakukan, serta penyampaian pesan yang tidak terdistorsi kepada pihak yang dituju (dalam Bachri, 2010).

A. Komunikasi

Transmisi atau transformasi dalam komunikasi kebijakan merupakan penyampaian informasi yang efektif dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan dan pihak terkait. Edward III, seperti yang dikutip oleh Agustino (2012), menyatakan bahwa komunikasi yang efektif akan menghasilkan implementasi kebijakan yang baik. Dalam konteks program pelayanan akhir pekan di Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang, transmisi ini melibatkan penyampaian informasi dari pemerintah kecamatan kepada pelaksana, instansi terkait, dan masyarakat.

Kebijakan pelayanan akhir pekan ini diatur oleh Surat Edaran Walikota Semarang Nomor B/1968/IV/2022 dan dilaksanakan pada hari Sabtu di minggu pertama setiap bulan. Layanan ini melibatkan berbagai aspek, termasuk administrasi kependudukan, perizinan usaha, dan layanan publik lainnya,

dengan koordinasi yang erat antara kecamatan, kelurahan, serta instansi terkait melalui rapat-rapat rutin. Koordinasi yang baik membantu memastikan setiap pelaksanaan berjalan lancar dan terencana dengan baik.

Selain itu, sosialisasi kebijakan dilakukan melalui berbagai saluran, seperti RT/RW, media sosial, dan grup WhatsApp. Hal ini membantu meningkatkan partisipasi masyarakat, sebagaimana disampaikan oleh beberapa masyarakat yang merasakan manfaat dari informasi yang disebarkan. Dengan adanya layanan dari DPMPTSP, seperti bantuan pendaftaran Nomor Izin Berusaha (NIB) bagi pelaku UMKM, transmisi kebijakan juga memperkuat aspek pemberdayaan ekonomi masyarakat lokal.

B. Sumber daya

Sumber daya, yang mencakup manusia, informasi, kewenangan, dan fasilitas, sangat penting dalam implementasi kebijakan publik, karena kekurangan salah satu dari sumber daya ini dapat menghambat efektivitas pelaksanaan kebijakan, seperti yang dijelaskan oleh Edward III (dalam Haryanti et al., 2023) Van Metter dan Van Horn (dalam Suwarta, 2006)) menekankan bahwa pemanfaatan sumber daya tersebut adalah kunci untuk menilai keberhasilan atau kegagalan kebijakan pemerintah.

Sumber daya manusia (SDM) memainkan peran penting dalam implementasi

kebijakan pelayanan terpadu di Kecamatan Banyumanik. Jumlah staf yang memadai dan kompeten sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan kebijakan ini, termasuk dalam pelayanan akhir pekan yang ditujukan bagi warga yang tidak bisa mengurus administrasi di hari kerja. Pegawai yang terampil dan ramah mampu memberikan pelayanan yang cepat dan efisien, seperti yang diakui oleh masyarakat.

Meski demikian, ada tantangan, seperti rendahnya partisipasi masyarakat yang lebih memilih layanan daring dan lebih tertarik pada hiburan daripada mengurus administrasi. Meskipun begitu, inisiatif ini menunjukkan komitmen pegawai Kecamatan Banyumanik dalam memberikan layanan optimal bahkan di hari libur, yang membantu meningkatkan citra pelayanan publik di wilayah tersebut.

Fasilitas fisik adalah faktor krusial dalam penerapan kebijakan. Edward III menyatakan bahwa tanpa dukungan sarana dan prasarana, kebijakan tidak dapat diimplementasikan secara efektif, meskipun pelaksana memiliki staf dan wewenang. Fasilitas yang memadai seperti kantor, peralatan, dan kendaraan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan.

Dalam kegiatan pelayanan akhir pekan, terdapat kerjasama dengan dinas lain, seperti puskesmas yang menyediakan cek kesehatan, dan perpustakaan berjalan yang memberikan akses lebih kepada masyarakat.

C. Disposisi

Disposisi mengacu pada sikap dan komitmen pelaksana terhadap kebijakan yang harus dijalankan, di mana komitmen ini sangat penting untuk mencapai tujuan kebijakan. Edward III, seperti yang dikutip oleh Widodo (dalam Haryanti et al., 2023), menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh pemahaman pelaksana dan keinginan mereka untuk menjalankan kebijakan dengan sungguh-sungguh. Disposisi yang positif dari pelaksana meningkatkan kemungkinan kebijakan dijalankan sesuai harapan, sedangkan sikap yang berbeda dari pembuat kebijakan dapat menyulitkan pelaksanaan.

Menurut Edward III (dalam Fanggidae et al., 2016) kebijakan dipengaruhi oleh disposisi atau sikap pelaksana, yang mencakup pemahaman dan komitmen terhadap tugas. Pelaksana perlu memiliki kejujuran dan komitmen tinggi agar kebijakan dapat dijalankan dengan baik. Wawancara dengan pegawai dan masyarakat di Kecamatan Banyumanik menunjukkan bahwa meskipun sikap pelaksana umumnya positif, ada masalah ketika pegawai meninggalkan loket pelayanan saat merasa sepi, mengakibatkan antrean dan menurunnya kualitas layanan. Masyarakat mengeluhkan kurangnya pengarahan ketika dokumen tidak lengkap

dan rendahnya minat pada pelayanan malam, terutama saat cuaca buruk. Meski demikian, program pelayanan akhir pekan dianggap bermanfaat, dengan saran untuk meningkatkan sosialisasi dan disiplin pegawai agar tetap berada di loket selama jam operasional.

Insentif memainkan peran penting dalam implementasi kebijakan, terutama dalam konteks pelayanan publik. Menurut Edwards III (Roeslie & Bachtiar, 2018), sikap pelaksana dapat dipengaruhi melalui manipulasi insentif. Meskipun pegawai di Kecamatan Banyumanik tidak menerima insentif finansial untuk pelayanan akhir pekan, mereka mendapatkan makanan dan snack sebagai bentuk kompensasi. Beberapa pegawai mengungkapkan bahwa mereka melayani tanpa mengharapkan imbalan, menandakan komitmen terhadap tugas mereka.

Namun, penelitian menunjukkan bahwa penghargaan dan insentif sangat penting untuk memotivasi kinerja pegawai. Meskipun pegawai yang bertugas menerima uang transportasi, distribusinya tidak merata, yang dapat memengaruhi motivasi mereka. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa disposisi pelaksana dan pengangkatan personel yang berkomitmen sangat berpengaruh pada keberhasilan implementasi kebijakan. Kesimpulannya, meskipun pegawai Kecamatan Banyumanik menunjukkan sikap positif dalam pelayanan, kekurangan insentif finansial dapat menjadi kendala dalam

memotivasi mereka secara optimal.

D. Struktur Birokrasi

Standard Operating Procedure (SOP) adalah panduan langkah-langkah kerja yang harus diikuti oleh setiap bagian dalam organisasi atau instansi untuk mencapai hasil kerja yang diinginkan (Sailendra, 2015). SOP berfungsi sebagai pedoman bagi pegawai untuk menjalankan tugas dengan standar yang telah ditetapkan, termasuk indikator teknis, administratif, dan prosedural. Dalam konteks struktur birokrasi, SOP berperan penting dalam standarisasi, spesialisasi, dan kepatuhan terhadap peraturan, serta memfasilitasi pengambilan keputusan yang tercentralisasi. Edward III menyatakan bahwa karakteristik utama struktur birokrasi terkait implementasi kebijakan adalah SOP dan fragmentasi, yang muncul sebagai respons terhadap keterbatasan waktu dan sumber daya.

SOP mendukung efisiensi dan keseragaman dalam tindakan, memungkinkan pegawai untuk beradaptasi dengan mudah di dalam organisasi yang kompleks. Dengan adanya SOP, proses pelayanan publik menjadi lebih teratur, meningkatkan kualitas dan konsistensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai contoh, pelayanan publik di Kecamatan Banyumanik menerapkan SOP untuk memastikan kualitas dan efisiensi, dengan pembagian sesi pelayanan pagi dan malam.

Keberadaan SOP juga mendukung keterbukaan informasi publik. Masyarakat diharapkan dapat mengakses informasi mengenai prosedur layanan melalui website atau media sosial, sehingga mempermudah dalam mempersiapkan berkas yang diperlukan. Hal ini penting agar pelayanan dapat berjalan lancar dan menghindari ketidakpuasan di kalangan masyarakat.

Pentingnya SOP dalam pelayanan publik di Kecamatan Banyumanik tercermin dari pengakuan masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang jelas dan tidak berbelit-belit. Selain itu, pelayanan terhadap penyandang difabel dan lansia diberikan prioritas, menunjukkan komitmen untuk melayani semua lapisan masyarakat secara adil.

Secara keseluruhan, SOP adalah elemen krusial dalam tata kelola pemerintahan yang baik, memastikan pelayanan publik yang berkualitas, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Penerapan SOP yang efektif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

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

Lingkungan eksternal adalah faktor-faktor di luar organisasi yang dapat mempengaruhi kegiatan, menciptakan peluang atau ancaman.

Pemahaman terhadap lingkungan eksternal penting agar organisasi dapat merespon perubahan dengan cepat dan efektif, serta beradaptasi dengan kondisi yang ada. Sementara itu, analisis lingkungan internal membantu organisasi merumuskan strategi yang tepat dengan melihat kekuatan dan kelemahan sumber daya, termasuk sumber daya manusia, keuangan, struktur, dan budaya organisasi.

Dalam sektor publik, analisis lingkungan ini penting untuk menentukan strategi yang efisien dan memungkinkan adaptasi terhadap dinamika lingkungan yang kompleks. Keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh banyak faktor yang saling terkait, termasuk faktor internal dan eksternal. Penelitian tentang implementasi pelayanan akhir pekan di Kecamatan Banyumanik menunjukkan adanya faktor pendukung dan penghambat dari lingkungan internal, yang mencerminkan kekuatan dan kelemahan organisasi dalam pengelolaan pelayanan. (Ekowanti, 2023)

Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang, menghadapi tantangan dan peluang yang dipengaruhi oleh lingkungan eksternal dan internal. Lingkungan eksternal mencakup faktor-faktor yang dapat mempengaruhi organisasi, sementara analisis internal penting untuk merumuskan strategi yang efektif, termasuk aspek sumber daya

manusia, keuangan, struktur, dan budaya organisasi. Keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada faktor-faktor yang saling terkait. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi Pelayanan Akhir Pekan, dengan menganalisis elemen-elemen internal dan eksternal yang ada di Kecamatan Banyumanik.

A. Faktor Penghambat

Lingkungan internal organisasi mencerminkan kekuatan dan kelemahan yang memengaruhi kemampuan manajemen dalam mengelola perusahaan. Hal ini membantu dalam identifikasi strategi untuk menciptakan keunggulan bersaing. Salah satu kendala internal yang dihadapi adalah kurangnya fasilitas untuk difabel. Walaupun beberapa fasilitas dasar telah tersedia, seperti pegangan, fasilitas lengkap seperti kursi roda dan jalur khusus masih kurang. Ruang tunggu yang sempit juga membuat pelayanan kurang nyaman, terutama bagi lansia dan difabel. Meskipun ada upaya untuk memenuhi hak difabel sesuai dengan UU No 4/1997 dan UU No 25/2009 tentang Pelayanan Publik, pelaksanaan di Kecamatan Banyumanik masih belum sepenuhnya terpenuhi.

Keterbatasan fasilitas juga menjadi kendala lain. Ruang tunggu yang semula luas menjadi sempit setelah penataan meja dan kursi kelurahan. Selain itu, terkadang loket

pelayanan kosong karena pegawai teralihkan oleh kegiatan hiburan atau UMKM di sekitar kantor. Meski SDM mencukupi, masih ada hari tertentu di mana jumlah petugas kurang, dan kondisi parkir yang tidak tertata dengan baik juga menambah hambatan. Tidak adanya insentif finansial bagi pegawai dalam pelayanan akhir pekan, meskipun mereka bekerja di luar jam kerja reguler, menjadi faktor yang mempengaruhi motivasi mereka.

Faktor eksternal seperti kurangnya antusiasme masyarakat terhadap pelayanan akhir pekan juga menjadi tantangan. Masyarakat lebih tertarik pada hiburan dan kegiatan UMKM daripada menggunakan layanan administrasi. Kondisi cuaca yang tidak mendukung juga menyebabkan pelayanan akhir pekan, terutama pada malam hari, sepi pengunjung. Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa masih banyak hal yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Banyumanik, terutama terkait fasilitas dan pengelolaan SDM.

B. Faktor Pendukung

Lingkungan internal organisasi mencerminkan kekuatan dan kelemahan yang mencerminkan kemampuan manajemen dalam mengelola organisasi, yang diidentifikasi melalui analisis

lingkungan internal. Dalam pelayanan publik di Kecamatan Banyumanik, SOP dan standar pelayanan menjadi elemen kunci untuk memastikan pelayanan yang berkualitas dan profesional. Infrastruktur dan fasilitas fisik, seperti ruang tunggu ber-AC, ruang laktasi, pegangan untuk difabel, perpustakaan mini, serta CCTV, mendukung kenyamanan dan keamanan pelayanan. Faktor lain yang mendukung keberhasilan pelayanan adalah SDM yang kompeten, sosialisasi melalui media sosial, serta pelayanan terpadu yang memudahkan masyarakat.

Lingkungan eksternal meliputi faktor-faktor di luar organisasi yang dapat menciptakan peluang atau ancaman. Dalam pelayanan akhir pekan di Kecamatan Banyumanik, partisipasi UMKM dan hiburan masyarakat menjadi faktor pendukung, menciptakan suasana yang lebih interaktif dan menghibur dibandingkan hari biasa. Selain itu, survei kepuasan masyarakat secara berkala dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Faktor lain adalah kerjasama dengan dinas-dinas lain, seperti Puskesmas untuk cek kesehatan dan mobil perpustakaan, yang menambah nilai pelayanan bagi masyarakat.

PENUTUP

KESIMPULAN

1. Implementasi Pelayanan Akhir Pekan di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Jawa Tengah

a. Komunikasi

Komunikasi yang efektif di Kecamatan Banyumanik mendukung implementasi pelayanan akhir pekan dengan menyampaikan informasi melalui media sosial, pertemuan langsung, dan rapat koordinasi. Partisipasi masyarakat meningkat melalui sosialisasi yang dilakukan oleh RT/RW dan grup WhatsApp. Evaluasi berkala melalui kuesioner membantu perbaikan kualitas pelayanan, meskipun perluasan jangkauan sosialisasi, terutama bagi lansia, masih diperlukan.

b. Sumber Daya

Keberhasilan pelayanan terpadu dipengaruhi oleh kualitas dan jumlah sumber daya manusia. Pegawai yang kompeten dan komitmen tinggi pada hari libur sangat penting, meskipun tantangan seperti preferensi masyarakat terhadap layanan daring tetap ada. Fasilitas fisik, seperti ruang tunggu ber-AC dan ruang laktasi, mendukung pelayanan, meskipun ada beberapa kekurangan yang sedang diusulkan untuk diperbaiki.

c. Disposisi

Sikap pegawai di Kecamatan Banyumanik umumnya baik, tetapi terkadang mereka meninggalkan loket saat tidak ada pengunjung, menyebabkan antrean dan penurunan kualitas pelayanan. Pelayanan malam kurang diminati, dan belum ada insentif bagi pegawai yang bekerja di luar jam normal. Masyarakat menganggap program ini bermanfaat, tetapi menyarankan peningkatan sosialisasi dan disiplin pegawai.

d. Struktur Birokrasi

Penerapan SOP pada pelayanan akhir pekan sudah efektif dengan prosedur yang jelas di situs web dan kantor. Meskipun ada kekurangan dokumen, pegawai siap membantu melengkapi berkas. Pembagian tugas dan koordinasi antara pihak kecamatan dan pihak terkait berjalan baik, mendukung kelancaran dan efektivitas pelayanan publik.

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

a. Faktor Penghambat

Program pelayanan akhir pekan di Kecamatan Banyumanik menghadapi kendala, termasuk minimnya fasilitas untuk lansia dan difabel, yang menghalangi tercapainya pelayanan yang adil. Ruang tunggu menjadi semakin sempit akibat penataan yang kurang efisien, mengurangi kenyamanan pengguna. Selain itu, pegawai sering meninggalkan loket karena terganggu oleh hiburan dan aktivitas UMKM, yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama. Terkadang, meja

pelayanan juga ditutup lebih awal jika cuaca buruk, mengurangi ketersediaan layanan. Fasilitas parkir yang tidak teratur dan ketidakmampuan sebagian masyarakat, terutama lansia, untuk mengakses informasi tentang pelayanan melalui media sosial menambah tantangan dalam implementasi.

b. Faktor Pendukung

Kecamatan Banyumanik menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung, termasuk gedung dengan ruang tunggu ber-AC dan minuman gratis, serta ruang laktasi untuk ibu menyusui. Meskipun masih kurang dalam fasilitas untuk difabel, pegangan besi di pintu masuk membantu mereka. Kehadiran UMKM di area pelayanan mengurangi kesan monoton, sementara hiburan bulanan memberikan daya tarik tambahan. Pojok baca dan perpustakaan mini mendukung anak-anak saat menunggu. Layanan cek kesehatan dan perpustakaan berjalan menawarkan tambahan manfaat bagi pengunjung. Keberadaan CCTV memastikan keamanan, dan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara berkala untuk meningkatkan pelayanan.

SARAN

Berdasarkan temuan di lapangan, peneliti memberikan beberapa saran untuk meningkatkan implementasi program pelayanan akhir pekan di Kecamatan Banyumanik:

1. Peningkatan Sarana dan Prasarana
 - a. Tambahkan jumlah loket pelayanan dan fasilitas pendukung untuk mempercepat dan mempermudah layanan.
 - b. Sediakan informasi yang jelas mengenai layanan yang tersedia.
 - c. Atur lokasi UMKM dan hiburan agar tidak mengganggu pegawai, serta tingkatkan pengawasan agar pegawai tetap fokus pada tugasnya.
2. Perluasan Jangkauan Informasi:
 - a. Gunakan lebih banyak platform media sosial, seperti Facebook dan Twitter, serta buat aplikasi mobile khusus untuk penyampaian informasi.
 - b. Manfaatkan media tradisional, seperti surat kabar, radio komunitas, dan poster, untuk menjangkau masyarakat lanjut usia dan kelompok kurang terhubung secara digital.
3. Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM):
 - a. Fokus pada peningkatan kualitas dan jumlah SDM, serta berikan pelatihan dan insentif bagi pegawai yang bekerja di luar jam kerja.
 - b. Perluas ruang tunggu dan tingkatkan fasilitas seperti ruang laktasi, pojok baca, dan akses untuk difabel serta lansia, serta dukung fasilitas tambahan seperti UMKM dan layanan kesehatan.
4. Kedisiplinan Pegawai:
 - a. Pastikan pegawai tetap berada di loket

- selama jam operasional dan berikan insentif untuk kerja di luar jam kerja.
- b. Perbaiki sosialisasi dan daya tarik program untuk shift malam.
5. Peningkatan Penerapan SOP:
- a. Perbarui SOP secara berkala dan pastikan informasi tersebut mudah diakses di situs web dan kantor kecamatan.
 - b. Berikan dukungan lebih kepada pegawai untuk membantu masyarakat dalam melengkapi dokumen dan memahami prosedur, serta terus jaga koordinasi yang baik antara pihak kecamatan dan pihak terkait untuk efisiensi tugas dan kelancaran pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Teknologi Pendidikan*, 10, 46–62.
- Dan, P., Hari, M., & Kota, P. (n.d.). *Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari Pemerintah Kota Semarang*. 1–16.
- Ekowanti, M. R. L. (2023). *Manajemen Strategi Sektor Publik (MSSP)* (Issue April).
- Fallis, A. . (2013). Teori Kebijakan Implementasi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Fanggidae, R. S., Ratmawati, D., & Agustina, T. S. (2016). Analisis Kesiapan Manajemen Terhadap Implementasi Perubahan Organisasi Pengelolaan SDM Single Grade di PT Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 8(1), 55–70.
<https://doi.org/10.20473/jmtt.v8i1.2719>
- Haryanti, D., Warjio, W., & Hartono, B. (2023). Implementasi Permendagri No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 2482–2495.
<https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1649>
- Marliani, L. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 17–18.
<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743/1407>
- Noor, J. (2015). *Analisis Data Penelitian*. 31–40.
- Pelayanan, T., & Elektronik, K. T. P. (2023). *IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NO . 8 TAHUN PADA KANTOR CAMAT MEDAN AMPLAS DIAN HARRYANTI PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA Panitia Penguji Tesis : Ketua. 8.*

- Robby, U. B. dan Tarwini, T. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang. *Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 51–57.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Suwarta. (2006). Pengaruh Faktor Komunikasi, Sumber-Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK) terhadap Efektivitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Kesambi Kota Cirebon. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Syarifudin, A. S. (2020). Impelementasi Pembelajaran Daring Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Sebagai Dampak Diterapkannya Social Distancing. *Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia Metalingua*, 5(1), 31–34. <https://doi.org/10.21107/metalingua.v5i1.7072>
- 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 PemberdayaanAparatur Negara nomor 63 tahun 2003tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- SE Wali Kota Semarang Nomor B/1968/IV/2022 Perihal Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari.
- Buku:
Ekowanti, M. R. L. (2023). *Manajemen Strategi Sektor Publik (MSSP)* (Issue April).

Peraturan Perundang Undangan:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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