

**IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN PUBLIK AKHIR PEKAN
DAN MALAM HARI DI KOTA SEMARANG**

Program Sarjana (S-1)

Jurusan Ilmu Politik



Oleh :

Dheas Ananda

1906016090

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

SEMARANG

2023

PENGESAHAN
SKRIPSI
IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN AKHIR PEKAN DAN
MALAM HARI DI KOTA SEMARANG

Disusun Oleh:

Dheas Ananda

1906016090

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi pada tanggal 4 oktober 2023
dan dinyatakan lulus

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



Drs. H. Nur Syamsudin, M.A
NIP. 196805051995031002

Sekretaris



Muhammad Nuqlir, M.Si
NIP. 1985050229019031007

Penguji



Muhammad Mahsun, M.A
NIP. 198511182016011901

Pembimbing



Muhammad Nuqlir, M.Si
NIP. 1985050229019031007

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 01 Oktober 2023



Dheas Ananda

Nim. 1906016090

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kemurahan Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN AKHIR PEKAN DAN MALAM HARI DI KOTA SEMARANG”**. Selama menyusun skripsi ini, peneliti telah banyak menerima bantuan, kerja sama dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti sampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Hj. Misbah Zulfa Elizabeth, M.Hum, selaku Dekan FISIP Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Drs. H. Nur Syamsudin, M.Ag, selaku Ketua Jurusan Ilmu Politik.
3. Muhammad Nuqlir Bariklana, M.Si Selaku Dosen Pembimbing
4. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang.
5. Kedua orang tua peneliti yang tercinta, Ayah Saya Dasril dan Ibu selalu memberikan dukungan materil serta do'a untuk peneliti agar cepat selesai kuliah di Semarang, dan adik saya Daffa Saputra yang segera meminta kembali ke pulang Bekasi.
6. Andra Rafiqah sebagai teman, keluarga, sahabat dan inshallah Jodoh yang akan mendatang.
7. Seluruh Pegawai Bagian Tata Pemerintahan Kota Semarang selaku tempat magang yang tidak langsung memberikan inspirasi saya untuk menulis penelitian ini.
8. Teman Seperjuangan selama di Semarang. Fahri, Jaisy, Ilham, Barkah, Zaky, Salma, Ayu, dan Basma. Semoga tidak hanya jadi masa kuliah namun tali pertemanan terus sampai selamanya hingga jadi manusia dan tidak lupa dengan teman perkuliahan.
9. Teman - teman Semasa saya SMP dan SMA. Uta, Almira, Agung, Nanda, Fajrin, Muti, Alipa, Kemas, Yudis, Iqbal, Adrian dan semua teman saya jika ditulis terlalu Panjang.

10. Keluarga Besar Pizza Hut, Starbucks, Dan Folkafe Tanpa tempat kerja ini saya tidak akan survive sendiri dengan kondisi yang ada. di tempat ini saya merasakan betul bagaimana saya menjadi kelas pekerja serta kepekaan sosial saya bertambah terhadap kondisi kelas pekerja di Kota Semarang.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Kedua Orang tua, Ibu Kristiyani dan Ayah Dasril
2. Kepada Pak Nuqlir selaku dosen pembimbing dalam penelitian ini
3. Almamaterku, UIN Walisongo
4. Guru Sosiologi saya semasa SMA, Ibu Carlince

MOTTO

“When everything falls apart its you vs yourself, get over it, stay hard and get it done.” David Goggins an American Retired Navy Seal

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas adalah tugas utama yang harus dilaksanakan oleh negara guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Pelayanan tersebut mencakup berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk menyediakan barang, jasa, dan layanan administratif guna memastikan kesejahteraan warga negara. Regulasi yang mengatur pelayanan publik, dengan fokus pada aspek akses yang mudah, kecepatan, responsifitas, dan kepuasan masyarakat, menjadi kunci dalam kesuksesan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan profesional. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk menganalisis implementasi Program Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari di Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini telah berhasil diimplementasikan dengan baik di tingkat kecamatan dan dinas, dengan kerjasama yang kooperatif antara aktor kebijakan. Program ini telah meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik, memberikan manfaat positif bagi masyarakat, dan mencapai tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan warga Kota Semarang. Kesimpulannya, program ini menegaskan pentingnya inisiatif seperti Program Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci : Implementasi, Kebijakan, Pelayanan

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Tinjauan Pustaka	7
Implementasi Kebijakan	8
F. Metode Penelitian.....	15
a) Jenis Dan Pendekatan Penelitian	16
b) Sumber Data	17
c) Teknik Pengumpulan Data	17
d) Teknik Analisis Data	19
BAB II KERANGKA TEORI.....	20

A. Kebijakan Publik.....	20
a) Pengertian Kebijakan Publik	20
b) Tahapan Kebijakan Publik	20
c.) Model Kebijakan Publik.....	22
B. Implementasi Kebijakan.....	25
Model Impelementasi Grindle	26
C. Kerangka Pemikiran	30
BAB III GAMBARAN OBYEK DAN DATA PENELITIAN.....	32
A. Gambaran Kota Semaang.....	32
a) Sejarah Umum Kota Semarang	32
b) Kondisi Geografis Kota Semarang	33
c) Kondisi Adminitstratif Kota Semarang	35
d) Kondisi Demografis Kota Semarang.....	37
B. Struktur Pemerintahan Kota Semarang.....	38
C. Kondisi Sosial dan Politik Kota Semarang.....	43
a) Kondisi Sosial.....	43
b) Kondisi Politik.....	44
D. Potrait Pelayanan Publik di Kota Semarang.....	45
BAB IV PELAYANAN PUBLIK AKHIR PEKAN DAN MALAM HARI DI KOTA SEMARANG.....	47
A. Latar Belakang adanya program.....	47
B. Dasar – dasar hukum program	48
a) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah	48
b) Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan	50

c) Peraturan Walikota Semarang Nomor 7 Tahun 2018 mengenai pelimpahan sebagian kewenangan walikota kepada camat	52
d) Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2021-2026.	53
e) Surat Edaran B/811/140/II/2022.....	55
BAB V IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN AKHIR PEKAN DAN MALAM HARI.....	56
A. Implementasi Kebijakan Program Akhir Pekan dan Malam Hari	56
1. Isi Kebijakan (Content of Policy)	56
2. Lingkungan Implementasi (Context of Policy)	67
B. Masalah dalam Implementasi	77
C. Dampak Program Pada Kualitas Pelayanan Publik Kota Semarang	78
BAB VI PENUTUP	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
DAFTAR LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Tabel Kecamatan	36
Tabel 3.2 : Kepadatan Penduduk Kota Semarang Kecamatan Tahun 2023	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Model Institusi Kebijakan	23
Gambar 2.2 : Model Proses Kebijakan	23
Gambar 2.3 : Skema Pemikiran Grindle	31
Gambar 3.1 : Peta Kontestelasi Kedungsepur	33
Gambar 3.2 : Peta JogloSemar	34
Gambar 3.3 : Peta Administrasi Kota Semarang 2010-2030	36
Gambar 3.4 : Struktur organisasi kota semarang	43
Gambar 5.1 : Dokumentasi Rapat	61
Gambar 5.2 : RPJMD 2021-2026.....	63
.....	63
Gambar 5.3 : Surat Edaran B/811/140/II/2022	64
Gambar 5.4 : Mobil BPJS Kesehatan di Semarang Tengah	70
Gambar 5.5 : Edufarm di Kecamatan Ngaliyan	70
Gambar 5.6 : Pelaporan Semarang Tengah.....	76
Gambar 5.7 : Data Masyarakat Memanfaatkan Pelayanan	79

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu tugas utama yang harus diemban oleh negara guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Ini mencakup berbagai kegiatan yang ditujukan untuk menyediakan barang, jasa, dan layanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memastikan kesejahteraan warga negara. Regulasi yang mengatur pelayanan publik dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dengan penekanan pada akses yang mudah, kecepatan, responsifitas, dan kepuasan masyarakat sebagai komponen utama dalam pelayanan yang berhasil. Pentingnya memastikan pelayanan yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat juga menjadi kunci kesuksesan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Selain itu, keterlibatan aktif masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik menjadi faktor penting untuk menciptakan pelayanan yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan warga (Saputra dan Widiyarta, 2021). Dengan menciptakan pelayanan yang lebih baik, transparan, dan partisipatif, negara dapat membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah dan warga negara, serta mendorong kemajuan dan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat (Gumilar, 2016).

Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengeluarkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lainnya sebagai bagian dari pelaksanaan otonomi dan tugas pembantuan. Pasal 18 UUD 1945 merupakan landasan hukum yang mengatur berbagai aspek, termasuk pembentukan pemerintahan di daerah. Pasal sebelumnya, yaitu Pasal 18 ayat (5), menetapkan bahwa pemerintahan daerah beroperasi dengan tingkat otonomi yang sangat luas, kecuali untuk urusan pemerintahan yang diatur oleh undang-undang sebagai tanggung jawab Pemerintah Pusat. Pemerintahan daerah berhak untuk menetapkan peraturan daerah dan peraturan lainnya agar

dapat melaksanakan tugas pembantuan dan menciptakan birokrasi pemerintahan yang efektif.

Otonomi daerah merupakan bentuk pemberdayaan pemerintah daerah dengan kewenangan untuk mengelola wilayahnya secara mandiri, diatur dalam Peraturan Pemerintah Daerah 23 Tahun 2014. Tujuannya adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Pemerintah daerah bertanggung jawab menyediakan layanan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, administrasi pemerintahan, masalah sosial, kependudukan, pekerjaan, dan layanan dasar lainnya. Dengan otonomi daerah, diharapkan pemerintah daerah dapat responsif, akuntabel, partisipatif, dan dapat memenuhi kebutuhan serta aspirasi masyarakatnya secara lebih baik. Dukungan aktif masyarakat dan peningkatan kompetensi aparatur pemerintah daerah menjadi kunci kesuksesan dalam menghadirkan pelayanan yang lebih baik dan relevan bagi masyarakat (Saputra dan Widiyarta, 2021).

Pemerintah kota memiliki tujuan utama untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan kepada warga. Untuk mencapai hal ini, pelayanan publik harus memiliki standar yang jelas dan terukur, yang menunjukkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraannya. Pemerintah kota bertanggung jawab untuk terus meningkatkan standar pelayanan publik agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan warga, serta memastikan aksesibilitas yang mudah bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan tersebut. Pentingnya kualitas pelayanan publik dipahami dari dampaknya ketika pelayanan tidak berjalan dengan baik, seperti kesalahan administrasi, proses yang lambat, penyalahgunaan wewenang, dan persyaratan yang tidak jelas. Ketidakpuasan ini dapat menurunkan kepercayaan dan kepuasan warga terhadap pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah kota perlu berinovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan standarnya. Salah satu bentuk inovasi yang bisa diterapkan adalah penggunaan teknologi yang dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan. Selain itu, perubahan regulasi, perbaikan proses, dan peningkatan kapasitas

sumber daya manusia juga menjadi bagian penting dari inovasi pelayanan publik. Dalam mewujudkan inovasi tersebut, partisipasi aktif dan kolaborasi antara pemerintah kota, warga, dan pemangku kepentingan lainnya adalah kunci sukses dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat

Inovasi pelayanan publik merupakan sebuah terobosan yang memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Bentuk inovasi ini bisa berupa gagasan kreatif yang orisinal, adaptasi, atau modifikasi dari layanan publik yang sudah ada. Tujuan utama dari inovasi pelayanan publik adalah mendorong pengembangan dan transfer inovasi, mempercepat peningkatan kualitas pelayanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Di Indonesia, inovasi pelayanan publik telah mendapatkan dukungan yang kuat dari pemerintah pusat maupun daerah. Sejumlah peraturan perundang-undangan telah diundangkan untuk mengatur tentang inovasi pelayanan publik, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang inovasi daerah, dan Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2014 tentang inovasi pemerintah daerah. Peraturan-peraturan ini bertujuan untuk memberikan panduan, insentif, fasilitas, dan perlindungan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam pengembangan dan penyelenggaraan inovasi pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik juga didukung oleh pemerintah daerah melalui regulasi yang ada. Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2014, khususnya Bab XII, mengatur tentang inovasi pemerintah daerah, yang berfokus pada pendekatan baru dalam menjalankan wilayah tertentu. Inovasi regional tidak hanya terbatas pada perkembangan teknologi semata, tetapi juga mencakup berbagai model layanan publik baru, seperti perluasan jam kerja atau pelayanan pada akhir pekan.

Undang-undang yang mendukung penerimaan inovasi dalam ranah layanan publik, yang menjadi langkah awal yang menjanjikan untuk mendorong pertumbuhan dan perkembangan inovasi pelayanan publik.

Dengan demikian, pemerintah berupaya untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi inovasi dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas layanan publik untuk kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Inovasi dalam pelayanan publik mencakup ide kreatif dalam teknologi layanan atau perbaharuan teknologi yang ada, termasuk terobosan dalam aturan, prosedur, metode, atau struktur organisasi pelayanan. Keunggulannya adalah memberikan manfaat dalam kualitas dan kuantitas pelayanan. Inovasi tidak selalu menghasilkan temuan baru, tetapi bisa berupa penggunaan strategi baru untuk menciptakan kreasi tanpa batas dari yang sebelumnya tidak ada menjadi ide baru yang sudah ada. Di administrasi pemerintahan, inovasi bisa berarti penyederhanaan prosedur perizinan dan pelayanan online. Inovasi juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas melalui partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Penting untuk mempertimbangkan dampak sosial, ekonomi, dan lingkungan, serta mendapat dukungan dari berbagai pihak untuk keberhasilan dan adopsi inovasi pelayanan publik.

Dalam laporan terbaru Ombudsman RI selama (2021-2022), Jawa Tengah menjadi salah satu wilayah dengan jumlah pengaduan terbanyak, mencapai 588 kasus. Kota Semarang, sebagai kota tertinggi yang mengalami banyak laporan, mencatatkan 197 pengaduan. Angka ini menunjukkan betapa pentingnya perhatian dan tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut. Dengan kerjasama dan langkah inovatif, dapat menciptakan perubahan positif dan lebih baik bagi masyarakat.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2021-2026, RPJMD ini merupakan hasil penjabaran dari Visi, Misi, dan Program Walikota terpilih hasil Pemilihan Umum Kepala Daerah Tahun 2020. Yakni Dr. Hendrar Prihadi, S.E., M.M. atau yang biasa disapa dengan Pak Hendi.

Program Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari di Kota Semarang merupakan salah satu program kerja yang digagas oleh Pak Hendi yang

tertuang di dalam RPJMD 2021-2026, Dikutip dari sumber laporhendi.go.id, Wali Kota Semarang, Dr. Hendrar Prihadi, S.E., M.M, yang lebih akrab disapa Pak Hendi, mengungkapkan bahwa banyak masyarakat yang sibuk bekerja dari Senin hingga Jumat, sehingga sulit untuk memanfaatkan pelayanan publik atau pelayanan pemerintahan. Kendala ini tercermin dalam situasi di mana fasilitas-fasilitas pelayanan seringkali tutup karena libur. Namun, Wali Kota Hendi menyadari bahwa ada berbagai keperluan penting seperti pengurusan kartu keluarga, KTP, hak milik, pembayaran pajak tanah dan konstruksi, nasihat bisnis, dan perizinan yang tidak dapat dilakukan oleh masyarakat karena keterbatasan waktu. Dalam rangka mengatasi masalah ini, Pemerintah Kota Semarang meluncurkan Program Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari. Langkah ini merupakan respons dari pemerintah terhadap banyaknya permasalahan yang dihadapi warga, dan bertujuan untuk memberikan solusi dengan memperkenalkan jam layanan baru pada akhir pekan dan malam hari. Dengan demikian, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah dan nyaman mengakses layanan publik, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja.

Pelaksanaan Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari di Kota Semarang dilakukan dalam periode dari bulan Mei 2022 dan masih berlanjut sampai penelitian ini di tulis Agustus 2023. Waktu pelayanan dirinci menjadi dua sesi, yakni pada pagi hari dari pukul 07.30 hingga 13.00 WIB, serta pada malam hari mulai pukul 19.00 hingga 22.00 WIB. Sebagai bagian dari program ini. Berikut ini adalah daftar instansi pemerintah yang terlibat dalam pelaksanaan Program Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari di Kota Semarang:

1. Dinas Koperasi dan Usaha Mikro (di 16 Kecamatan)
2. Badan Pendapatan Daerah (di Pos Wilayah)
3. DPMPTSP (di tempat)
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (di TPKD Kecamatan)
5. Dinas Kesehatan (di Puskesmas dan Kecamatan)
6. Dinas Kominfo (di 16 Kecamatan)
7. Dinas Arsip dan Perpustakaan (di Kecamatan)

8. BPN (di Kantor BPN Kota Semarang)

9. Kecamatan

Daftar ini mencakup berbagai dinas dan badan yang bertanggung jawab dalam menyediakan layanan publik sebagai bagian dari inisiatif Program Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan keterjangkauan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Ngaliyan dan Kecamatan Semarang Tengah. Dua kecamatan diambil karena dari data yang penulis dapatkan Kecamatan Ngaliyan merupakan kecamatan yang paling banyak dimanfaatkan oleh warga Ngaliyan, serta Kecamatan Semarang Tengah merupakan kecamatan terbanyak kedua se Kota Semarang yang warganya memanfaatkan program. Penulis ingin melihat apakah ada perbedaaan Implementasi Pelayanan akhir pekan dan malam hari serta bersama dinas-dinas yang turut andil dalam mensukseskan Program Layanan Publik ini.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk merumuskan masalah sebagai berikut

Bagaimana Implementasi Kebijakan Publik Program Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari Kota Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

Menganalisis implementasi kebijakan publik terkait dengan Program Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari di Kota Semarang, dengan fokus pada proses pelaksanaan, peran aktor terkait, serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang implementasi dalam Program Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari di Kota Semarang, serta kontribusinya terhadap pelayanan publik dan kebutuhan masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan dua kategori manfaat yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat praktis dengan membantu pemerintah kota dan instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemahaman dan penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi Program Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari. Selain itu, penelitian ini juga memberikan panduan kepada pemerintah dan instansi terkait dalam menjalankan program dengan lebih efisien. Selanjutnya, penelitian ini berpotensi membantu pemerintah kota dalam merancang kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, memastikan pelayanan publik yang lebih relevan dan bermanfaat.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan memberikan kontribusi pada kajian implementasi kebijakan publik di tingkat lokal, pengembangan teori dan model implementasi, dan pemberdayaan aktor terkait. Dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program pelayanan publik, penelitian ini dapat memberikan wawasan baru mengenai dinamika politik dan keputusan strategis dalam konteks lokal..

Dengan menggabungkan manfaat praktis dan teoritis, penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan dampak positif bagi pemerintah kota, instansi terkait, serta pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang kebijakan publik dan implementasinya.

E. Tinjauan Pustaka

Penelitian ini akan menyelidiki hasil literatur terdahulu yang relevan dengan topik yang berkaitan, terutama mengenai Implementasi Kebijakan Publik khususnya dibidang Pelayanan Publik. Tinjauan pustaka akan mencakup beberapa penelitian terdahulu dengan tema yang serupa, dengan tujuan untuk mengidentifikasi celah penelitian sebelumnya sebagai dasar penelitian baru. Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang telah

dikumpulkan oleh peneliti:

Implementasi Kebijakan

Penelitian awal yang dilakukan oleh Dimas Imaniar dengan judul "Implementasi Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik" membahas tentang Artikel ini mengkaji implementasi program-kebijakan inovatif di bidang pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terpadu, cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman bagi masyarakat. Beberapa program-kebijakan inovatif yang diterapkan di Kabupaten Banyuwangi adalah mal pelayanan publik, bilik nikah, festival pelayanan publik, dan lain-lain. Artikel ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan survei untuk mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan komunikasi. Artikel ini juga menyajikan hasil analisis data, pembahasan, simpulan, dan saran.

Program-kebijakan inovatif di bidang pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi telah berhasil diimplementasikan dengan didukung oleh berbagai faktor internal dan eksternal, seperti kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, partisipasi masyarakat, kolaborasi lintas sektor, teknologi informasi, dan regulasi. Program-kebijakan inovatif tersebut juga memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pemerintah daerah dalam hal peningkatan kepuasan, kepercayaan, kesejahteraan, kemandirian, kinerja pegawai, akuntabilitas, transparansi, efisiensi, dan efektivitas pemerintahan. Saran dari artikel ini adalah bahwa pemerintah Kabupaten Banyuwangi harus terus melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap program-kebijakan inovatif yang telah diterapkan untuk mengidentifikasi kekurangan dan perbaikan yang diperlukan. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi juga harus terus melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang program-kebijakan inovatif yang telah diterapkan untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi

masyarakat. Selain itu, pemerintah Kabupaten Banyuwangi juga harus terus melakukan inovasi dan kolaborasi dengan berbagai pihak untuk menciptakan solusi-solusi kreatif dan adaptif dalam menghadapi tantangan dan perubahan yang terjadi di lingkungan pelayanan publik. (Dimas Imaniar, 2023).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Gustaf Griapon, Yosephina Ohoiwutun. implementasi layanan aspirasi dan pengaduan online (e-lapor) oleh Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura. Layanan ini, berbasis teknologi informasi, memungkinkan warga untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan melalui website atau aplikasi. Metode penelitian kualitatif digunakan dengan pendekatan deskriptif melalui wawancara, observasi, dan komunikasi. Analisis data menunjukkan kendala dalam sosialisasi, partisipasi, koordinasi, infrastruktur, sumber daya manusia, dan anggaran, yang menghambat penggunaan dan kepuasan layanan. Diperlukan perbaikan melalui peningkatan sosialisasi, partisipasi, koordinasi, infrastruktur, sumber daya manusia, anggaran, pemantauan, evaluasi, dan pengembangan sistem. Dukungan penuh pemerintah dalam alokasi anggaran, infrastruktur, bimbingan, dan supervisi diperlukan, sementara masyarakat diminta memanfaatkan layanan ini dengan transparansi. (Gustaf Griapon, Yosephina Ohoiwutun, 2023)

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Elvira Intan berjudul "Implementasi kebijakan program e-retribusi pasar sebagai upaya peningkatan pelayanan di Kabupaten Sidoarjo" fokus pada Otonomi daerah merupakan prinsip yang memberikan kewenangan kepada setiap daerah otonom untuk mengembangkan wilayahnya sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakatnya. Di Kabupaten Sidoarjo, konsep ini tercermin dalam upaya peningkatan pelayanan melalui inovasi pembayaran retribusi harian pasar. Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo No 44 tahun 2017 mengatur penggunaan E-Retribusi sebagai transformasi dari sistem retribusi pasar tradisional ke digital, untuk mempermudah dan

meningkatkan efisiensi pelayanan. Dengan mengadopsi pendekatan kualitatif-deskriptif berdasarkan teori Mazmanian dan Sebaztier (1983), penelitian ini melibatkan pejabat berwenang, petugas penarik retribusi, dan pedagang E-Retribusi sebagai narasumber. Eksperimen pelaksanaan E-Retribusi menunjukkan bahwa penggunaan sistem Barcode merupakan metode paling efektif, diterapkan dalam pasar Larangan dan Pasar Porong dengan variasi kondisi penerimaan. Upaya ini bertujuan untuk mengoptimalkan dampak kebijakan ini, menghasilkan pelayanan retribusi pasar yang efisien, modern, dan berdampak positif bagi pelaku pasar serta masyarakat secara keseluruhan (Elvira Intan, 2023).

Penelitian keempat yang dilakukan oleh Dwi Pelyadina, Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan proses implementasi kebijakan pelayanan daring melalui aplikasi "AKU MANDIRI" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan menggunakan kerangka pikir yang dikembangkan oleh Edward III (1980). Data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa meskipun implementasi kebijakan pelayanan daring melalui aplikasi "AKU MANDIRI" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir telah berjalan dengan baik, namun belum mencapai tingkat optimal. Penyebabnya melibatkan beberapa faktor pendukung dan penghambat. Faktor penghambat mencakup kurangnya sosialisasi yang merata di seluruh desa di Kabupaten Ogan Ilir. Di sisi lain, faktor pendukung berasal dari sumber daya yang telah beroperasi secara memadai, terlihat dari kualitas dan kuantitas operator yang mencukupi dan telah menjalani pelatihan teknis, serta sikap cepat dari pelaksana dalam memproses permohonan masyarakat dan adanya struktur birokrasi yang sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing (Dwi Pelyadina, 2023).

Penelitian kelima yang dilakukan oleh Larasati, Penelitian ini bertujuan

menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di UPT Perpustakaan Universitas Andalas, dengan fokus pada komunikasi Andalas, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian kuantitatif ini melibatkan Koordinator dan seluruh petugas PTSP di UPT Universitas Andalas, dengan total 9 individu sebagai populasi penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi panduan observasi, panduan kuesioner, dan panduan wawancara sebagai sarana pengumpulan data. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan wawancara. Analisis data melibatkan uji instrumen, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Proses analisis data meliputi pengumpulan data, pengeditan, pengkodean, tabulasi data, uji kualitas data, analisis deskriptif, dan pengujian hipotesis. Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi, sumber daya, dan disposisi secara individual tidak berpengaruh pada implementasi kebijakan, sedangkan struktur birokrasi berpengaruh. Lebih lanjut, ketika mempertimbangkan komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi secara bersama-sama, faktor-faktor tersebut secara kolektif memiliki pengaruh signifikan pada implementasi kebijakan (Larasati, 2023).

Penelitian keenam diteliti oleh Zia Fadhillah Penerapan Kebijakan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam meningkatkan layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang adalah langkah yang diambil oleh pemerintah untuk memberikan dan melindungi hak identitas anak. Kebijakan ini terwujud melalui Pernendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang KIA, di mana penerbitan KIA menjadi kewenangan Disdukcapil Kabupaten/Kota. Tujuan penerbitan KIA, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 2 peraturan tersebut, adalah untuk meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pelayanan publik, serta sebagai upaya pemenuhan hak konstitusional warga negara terhadap identitas anak. Meskipun pemerintah telah berupaya melaksanakan kebijakan ini, kesadaran masyarakat di Kabupaten Deli Serdang mengenai pentingnya

KIA dalam melindungi dan mengidentifikasi anak masih rendah. Data sasaran menunjukkan bahwa dari 560.395 anak yang wajib memiliki KIA di Kabupaten Deli Serdang, hanya 33.597 anak yang telah memiliki KIA pada tahun 2020. Meskipun target nasional 20% belum tercapai, implementasi KIA di Kabupaten Deli Serdang sudah dimulai. Namun, kendala muncul terutama akibat pandemi Covid-19 yang mengurangi sosialisasi kepada masyarakat. Masyarakat juga belum merasakan manfaat KIA karena kurangnya pemanfaatan data melalui KIA oleh organisasi publik di wilayah tersebut. Meskipun begitu, langkah-langkah telah diambil oleh Disdukcapil, termasuk koordinasi dengan kantor Camat dan kerjasama dengan sekolah-sekolah setempat. Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan analisis data melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan konfirmasi data melalui triangulasi (Zia Fadhillah, 2023).

Penelitian Ketujuh yang dilakukan oleh Yusuf Amrozi Penerapan E-Government dalam pelayanan publik melalui aplikasi E-kios merupakan sebuah sistem yang digunakan oleh berbagai pemerintah daerah untuk mengintegrasikan layanan publik. Salah satunya adalah pemerintah kota Surabaya. Meskipun aplikasi E-kios telah diterapkan secara luas di berbagai wilayah kota Surabaya, namun implementasinya masih memiliki tantangan yang belum terstandarisasi. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk memetakan dan mendeskripsikan implementasi E-kios ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik review literatur, mengambil data dari penelitian terdahulu yang relevan. Hasil analisis menunjukkan adanya faktor-faktor kelebihan dan kekurangan dalam pengimplementasian E-kios. Hasil penelitian juga mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi hasil implementasi, termasuk komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi, dan peran aktor sasaran dalam program E-kios. Temuan dari penelitian ini perlu diperhatikan oleh para pemangku kepentingan terkait sebagai dasar

perbaikan dalam penyediaan layanan publik di daerah melalui aplikasi E-kios (Yusuf Amrozi, 2023).

Penelitian kedelapan yang dilakukan oleh Dwi Marelita membahas Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 dalam Pelayanan Perizinan Online Surabaya Single Windows (SSW) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya merupakan serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik terhadap barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh lembaga pelayanan publik. Salah satu aspek penting dari pelayanan publik adalah pelayanan perizinan, yang dapat diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi berbasis elektronik. Pemerintah kota Surabaya telah menerapkan inovasi sistem pelayanan perizinan berbasis teknologi yang dikenal sebagai Surabaya Single Windows (SSW). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan implementasi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 yang berkaitan dengan perizinan berusaha, perizinan non-berusaha, dan pelayanan non-perizinan. Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif yang berfokus pada implementasi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021. Data utama dikumpulkan dari pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta masyarakat yang menggunakan Program Surabaya Single Windows melalui kuisioner, observasi, dan wawancara. Analisis data dilakukan melalui narasi deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 tentang perizinan berusaha, perizinan non-berusaha, dan pelayanan non-perizinan di Kota Surabaya telah berjalan baik, meskipun belum mencapai tingkat optimal. Kendala yang dihadapi termasuk kurangnya kesatuan tim teknis yang dapat memperlambat pemrosesan pengaduan, sementara sisanya telah menunjukkan perkembangan yang positif (Dwi Marelita, 2023).

Penelitian kesembilan yang dilakukan oleh Imam Sucahyo,

Implementasi Program Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Usaha Mikro di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo di Era New Normal merupakan fokus dari penelitian ini. Penelitian bertujuan untuk memahami bagaimana pelaksanaan program OSS berkontribusi pada pelayanan perizinan usaha mikro di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang digunakan berasal dari sumber primer dan sekunder, dikumpulkan melalui observasi, wawancara, serta teknik pengumpulan data tertulis dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan perizinan usaha mikro berbasis OSS di Kabupaten Probolinggo telah berjalan dengan baik. Teori yang digunakan untuk mengukur keberhasilan implementasi ini adalah teori VanMeter dan VanHorn (Augustino, 2016). Teori ini mencakup faktor-faktor seperti tujuan kebijakan politik, sumber daya, karakteristik pelaksana, sikap (disposisi) pelaksana, komunikasi antarorganisasi dan pelaksana kegiatan, serta kondisi lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Meskipun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah berusaha semaksimal mungkin untuk memastikan pelaksanaan program inovatif ini berjalan lancar, masih terdapat banyak pelaku usaha mikro yang kurang memahami prosedur pelayanan, peralatan, dan infrastruktur yang ada. Akibatnya, banyak badan usaha atau pelaku UMKM yang mengalami kesulitan dalam mendaftarkan usaha mereka ke dalam sistem OSS (Imam Sucahyo, 2022).

Penelitian Kesepuluh yang dilakukan oleh Didi Rosidi, Pelaksanaan Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Subang menjadi fokus penelitian ini. DPMPTSP Kabupaten Subang memiliki tanggung jawab untuk mengelola perizinan berusaha

berbasis resiko, baik untuk individu maupun organisasi. Data menunjukkan adanya permasalahan yang signifikan, terutama terkait masih banyaknya pengusaha di Kabupaten Subang yang belum memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) dalam sistem perizinan berbasis resiko (OSS-RBA). Kendala ini muncul akibat kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas terkait konsep dan pelaksanaan OSS-RBA. Penelitian ini memiliki sifat deskriptif dengan tujuan untuk mendapatkan data objektif guna memahami implementasi Kebijakan Pemerintah terkait Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (OSS-RBA) di DPMPTSP Kabupaten Subang. Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala DPMPTSP, Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan, serta masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Kebijakan Pemerintah terkait OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Subang belum optimal. Hal ini disebabkan oleh faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan, seperti yang diuraikan oleh Van Meter dan Van Horn dalam Winarno (2016:142-149), yang meliputi Standar/Ukuran dan Sasaran Kebijakan, Sumber Daya, Komunikasi Antar Badan Pelaksana, Karakteristik Badan Pelaksana, Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik, serta Kecenderungan Pelaksanaan yang belum sepenuhnya dijalankan secara optimal. (Didi Rosidi, 2022).

F. Metode Penelitian

Metode merupakan suatu strategi yang diterapkan dalam suatu studi khusus. Pendekatan ini memberikan panduan mengenai bagaimana masyarakat sebaiknya mempelajari, mengevaluasi, dan memahami lingkungan kontemporer mereka, sebagaimana dijelaskan oleh (Soekanto, 2012).

Salah satu pendekatan yang dipakai adalah dengan menghimpun beragam fakta yang diperoleh dari lapangan yang terkait dengan topik yang akan dikaji dalam penelitian ini. Tujuannya adalah agar penelitian ini dapat disokong oleh aspek ilmiah, terutama dalam ranah ilmu politik. Adapun strategi-strategi yang dilaksanakan oleh peneliti guna mengumpulkan data dan informasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

a) Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Menurut (S. Aminah dan Roikan, 2019), jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang kehidupan sosial melalui pendekatan kualitatif atau dalam bidang minat tertentu. Dalam penelitian kualitatif, biasanya data non-numerik dikumpulkan dan dianalisis untuk menghasilkan makna dari data tersebut. Analisis deskriptif lebih sering digunakan dalam konteks penelitian kualitatif.

Dalam upaya memahami komunitas dan lokasi yang menarik, penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menggali pemahaman yang membantu peneliti memahami kehidupan sosial. Dalam pengertian ini, diakui bahwa pengetahuan dibangun dan hasilnya merupakan konstruksi dari berbagai perspektif yang dimiliki oleh peneliti terhadap informasi yang mereka peroleh.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan studi kasus, (Robert K. Yin, 2006) juga mengemukakan bahwa studi kasus adalah metode penelitian yang tepat ketika sulit untuk mengendalikan atau mengamati peristiwa-peristiwa yang akan diteliti dalam konteks sosial. Metode studi kasus lebih tepat untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan "bagaimana" dan "mengapa" dalam penelitian.

Penelitian studi kasus ini dengan rancangan Metode studi kasus tunggal memberikan kesempatan untuk menyelidiki secara mendalam dan komprehensif mengenai satu kasus atau fenomena tertentu. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara lebih baik aspek-aspek yang mungkin sulit dijelaskan dalam skala yang lebih besar atau dalam konteks yang lebih umum. Oleh karena itu, penelitian ini akan mendalam dan intensif dalam menganalisis dan menggali informasi yang terkait dengan kasus atau fenomena yang menjadi pusat perhatian.

(Soekanto, 2012) juga menjelaskan bahwa metode studi kasus

digunakan untuk menginvestigasi secara mendalam suatu fenomena nyata dalam kehidupan masyarakat. Studi kasus dapat diarahkan pada berbagai entitas, seperti situasi, kelompok, komunitas, institusi, atau individu. Dalam pelaksanaannya, metode studi kasus memanfaatkan alat-alat seperti wawancara, pertanyaan, dan metode-metode lainnya.

b) Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif merujuk pada tempat atau cara di mana peneliti memperoleh subjek atau informasi yang digunakan sebagai data. Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan dua sumber data berikut:

a. Data Primer

Data primer merujuk pada informasi yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber utama. Contohnya termasuk wawancara, survei, eksperimen, dan metode lainnya (Sugiyono, 2016). Dalam penyusunan penelitian ini, dilakukan sejumlah tahapan untuk mengumpulkan data. Salah satunya adalah melalui interaksi dengan Pegawai Pemerintahan di Kota Semarang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh tidak langsung dari sumber aslinya. Jenis data ini mencakup dokumen resmi, buku, serta hasil penelitian berbentuk laporan, dan sejenisnya (Soerjono Soekanto, 2010). Penulis dalam penelitian ini memperoleh laporan-laporan dari situs resmi Kota Semarang, Bagian Tata Pemerintahan dan melalui DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu) serta Kecamatan Ngaliyan, Kecamatan Semarang Tengah di Kota Semarang.

c) Teknik Pengumpulan Data

Tujuan dari penggunaan teknik pengumpulan data adalah untuk mengakuisisi informasi dan sumber hukum yang relevan dalam konteks penelitian. Dalam proses penyusunan penelitian, terdapat tiga jenis teknik pengumpulan data yang dikenal, yakni studi

konsumen atau pemanfaatan sumber-sumber pustaka, pengamatan atau observasi langsung, serta wawancara atau interview (Soerjono Soekanto, 2010).

a. Observasi

Observasi yang dilakukan oleh peneliti melibatkan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan pemahaman tentang implementasi kebijakan publik tujuan dari pendekatan ini adalah untuk menunjukkan objektivitas dalam penelitian implementasi kebijakan publik yang akan dijelajahi lebih lanjut.

Teknik observasi ini didesain untuk menganalisis secara langsung dengan mengakses pandangan yang akan diselidiki. Dalam konteks penelitian ini, peneliti mengamati aktivitas-aktivitas yang terkait dengan program Akhir Pekan dan malam hari di Kota Semarang.

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode yang digunakan oleh peneliti atau pengumpul data untuk mendapatkan informasi. Wawancara digunakan sebagai cara pengumpulan data. Sebelumnya, pengumpul data telah menyiapkan alat-alat penelitian dalam bentuk pertanyaan tertulis dan tanggapan potensial yang akan digunakan dalam proses wawancara (Sugiyono, 2016). Dalam pelaksanaannya, proses wawancara yang dilakukan oleh peneliti melibatkan interaksi antara informan penelitian dan peneliti. Sebelum wawancara dilakukan, peneliti dan informan telah menetapkan jadwal yang sesuai. Selanjutnya, informan diwawancarai dengan diajukan berbagai pertanyaan sebagai bagian dari proses pengumpulan data.

c. Dokumen

Dokumentasi merujuk pada dokumen yang berfungsi sebagai catatan peristiwa masa lalu. Dokumen ini bisa berupa tulisan, gambar, atau karya ilmiah lainnya. Pendekatan ini digunakan untuk mengumpulkan informasi teks yang secara langsung relevan dengan penelitian (Sugiyono, 2014). Teknik dokumentasi ini berupaya

merekam informasi yang akan diolah dalam penelitian ini, seperti foto, notulensi rapat dan ilustrasi.

d) Teknik Analisis Data

Teknik analisis data melibatkan pengumpulan dan pengelompokan data dari observasi, wawancara, dan telaah pustaka. Data kemudian dikelompokkan, diartikan sebagai unit, dibentuk menjadi pola, dan dipilih yang paling relevan, dengan menggunakan pendekatan sistematis untuk pemahaman pribadi maupun bagi orang lain (Sugiyono, 2014).

Dalam penelitian ini, analisis data melibatkan tiga tahap utama: pengurangan data, penyajian data, dan proses analisis. Berikut adalah prosedur analisis data yang dijalankan.

a. Reduksi Data

Proses pengurangan data/reduksi data dapat diterapkan untuk menyaring dan mengorganisir data, menyusutkan fokus serta menyederhanakan informasi, serta menggambarkan serta mengubah data yang ditemukan di lapangan dalam konteks Pelayanan akhir pekan dan malam hari serta implementasinya.

b. Penyajian Data

Penyampaian data juga bisa diartikan sebagai rangkaian laporan yang terstruktur dengan teratur, yang menggambarkan serta meramalkan cara peneliti menyajikan informasi. Ini memungkinkan pemahaman tentang situasi di lapangan, serta memungkinkan kesimpulan dan tindakan yang dapat diambil. Cenderungnya, unsur kognitif mempermudah informasi yang kompleks menjadi bentuk yang dipilih untuk memudahkan pemahaman, dengan pola yang terlihat dalam bentuk matriks, jaringan, dan grafik.

c. Kegiatan Analisis

Kegiatan analisis merupakan proses yang melibatkan penarikan kesimpulan. Makna-makna yang ditemukan di lapangan harus diuji untuk kebenaran, validitas, dan kesesuaian.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Kebijakan Publik

a) Pengertian Kebijakan Publik

Secara konseptual, salah satu aspek yang dipelajari dalam bidang kebijakan publik adalah administrasi negara. Dalam konteks administrasi negara, terdapat dua permasalahan utama yang menjadi fokus, yaitu "apa" dan "bagaimana." "Apa" merujuk pada subjek yang terkait dengan lapangan tempat administrator menjalankan tugasnya, sementara "bagaimana" berkaitan dengan teknik atau prinsip yang menjadi dasar untuk menjalankan rencana-rencana kooperatif hingga mencapai kesuksesan (Sore & Sobirin, 2017).

Leslie menyampaikan pandangan tentang definisi kebijakan sebagai tindakan atau ketidak-tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk mengatasi masalah tertentu. Ini sejalan dengan pendapat Thomas Dye yang menyatakan bahwa kebijakan publik mencakup segala hal yang dipilih atau tidak dipilih oleh pemerintah. Aderson, di sisi lain, menjelaskan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang memiliki tujuan tertentu dan dilaksanakan untuk memecahkan atau menyelesaikan suatu permasalahan (Patarai, 2020).

Dengan demikian, kebijakan publik merupakan sebuah peraturan atau hukum yang ditetapkan oleh pemerintah dan harus diikuti oleh seluruh masyarakat negara guna mengatur kehidupan bersama.

b) Tahapan Kebijakan Publik

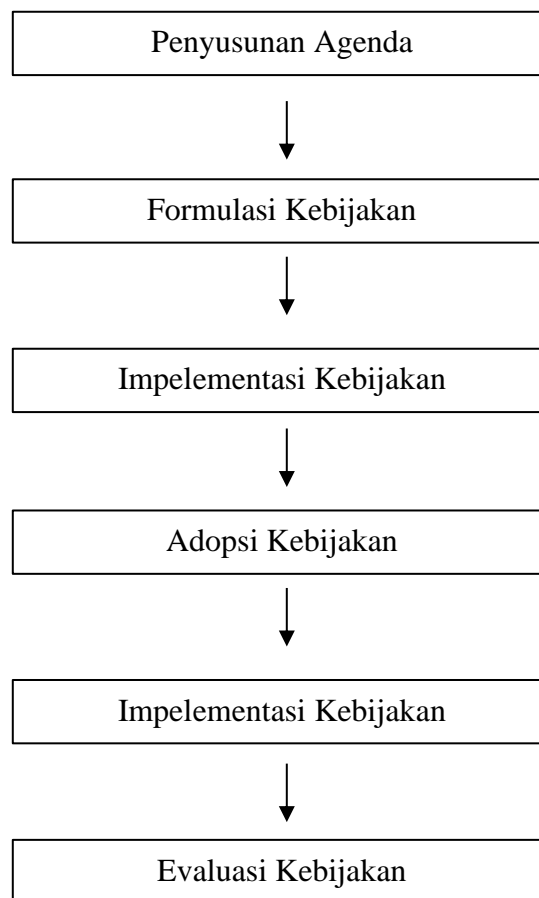
Proses pembuatan kebijakan publik adalah proses yang kompleks karena melibatkan banyak tahapan dan faktor yang harus diperhatikan. Para ahli politik membagi proses ini ke dalam beberapa tahap untuk memudahkan analisisnya. Namun, perlu diingat bahwa urutan tahapan ini dapat berbeda-beda menurut sudut pandang ahli yang berbeda. Tahapan pembuatan kebijakan publik menurut William Dunn, sebagaimana dikutip oleh (Budi Winarno, 2007), dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Tahap Penyusunan Agenda: Pada tahap ini, para pejabat yang berwenang menentukan masalah-masalah yang akan dimasukkan ke dalam agenda publik. Masalah-masalah ini bersaing untuk mendapatkan perhatian dan prioritas. Beberapa masalah mungkin tidak akan dibahas, sementara yang lain akan menjadi fokus pembahasan. Tahap ini sangat penting karena menentukan prioritas dan arah dari kebijakan publik yang akan dibuat.
- b. Tahap Formulasi Kebijakan: Setelah masalah-masalah masuk dalam agenda kebijakan, tahap berikutnya adalah formulasi kebijakan. Para pembuat kebijakan akan mendefinisikan masalah-masalah tersebut dan mencari solusi terbaik. Solusi ini dapat berupa berbagai alternatif kebijakan yang tersedia. Dalam proses ini, setiap alternatif bersaing untuk menjadi kebijakan yang akan dipilih untuk memecahkan masalah. Tahap ini juga melibatkan analisis dampak dan risiko dari setiap alternatif kebijakan, serta konsultasi dengan para pemangku kepentingan terkait.
- c. Tahap Adopsi Kebijakan: Dari berbagai alternatif kebijakan yang diajukan, pada akhirnya salah satu dari mereka akan diadopsi sebagai kebijakan yang resmi. Hal ini terjadi melalui dukungan mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga terkait, atau putusan pengadilan. Tahap ini adalah saat kebijakan publik secara resmi diambil dan diumumkan. Proses komunikasi dan sosialisasi yang efektif sangat penting agar kebijakan ini dapat diterima oleh masyarakat.
- d. Tahap Implementasi Kebijakan: Kebijakan yang telah diadopsi harus diimplementasikan di lapangan oleh badan-badan administrasi dan agen-agen pemerintah di tingkat bawah. Pada tahap ini, berbagai kepentingan bersaing. Beberapa pihak mungkin mendukung implementasi kebijakan, sementara yang lain mungkin menentangnya. Tahap ini adalah tahap pelaksanaan praktis dari

kebijakan publik, dan koordinasi serta supervisi yang baik antara berbagai pihak yang terlibat sangat diperlukan.

- e. Tahap Evaluasi Kebijakan: Tahap terakhir adalah evaluasi kebijakan. Pada tahap ini, kebijakan yang telah dijalankan dinilai untuk melihat sejauh mana dampak yang telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan digunakan untuk menilai keberhasilan kebijakan. Tahap ini adalah tahap penilaian kinerja dan efektivitas kebijakan publik. Hasil evaluasi memberikan umpan balik dan rekomendasi untuk perbaikan atau revisi kebijakan publik jika diperlukan

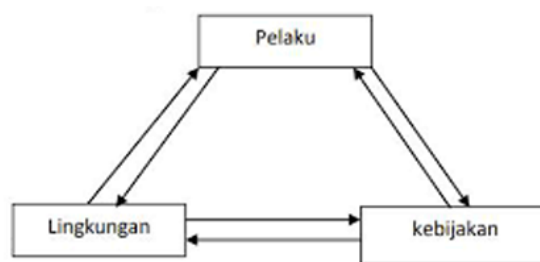
Kerangka tahapan kebijakan publik;



c.) Model Kebijakan Publik

Dalam konteks kebijakan publik menurut Thomas Dye (Said, 2016), terdapat tujuh model, dengan yang pertama disebut sebagai model institusi.

Dalam model ini, kebijakan publik adalah hasil dari keputusan lembaga negara yang memiliki otoritas untuk melaksanakannya. Lembaga yang dimaksud adalah lembaga-lembaga yang memiliki wewenang dalam pembuatan kebijakan, dan kebijakan publik ini berlaku untuk semua warga negara serta semua lembaga pemerintahan. Dalam konteks ini, baik warga negara maupun lembaga pemerintahan harus menjalin hubungan timbal-balik yang baik.

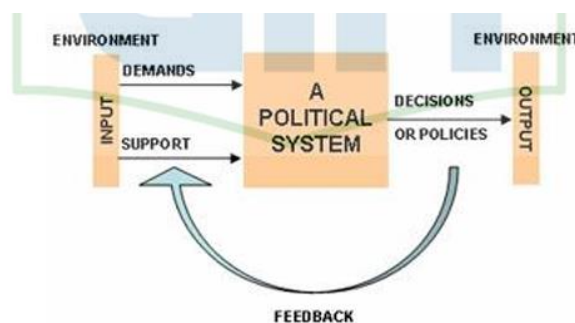


Gambar 2.1 : Model Institusi Kebijakan

Sumber: Said Zainal Abidin, Kebijakan Publik, Salemba Humanika, 2016

Berdasarkan ilustrasi tersebut, terlihat bahwa ada ketergantungan timbal-balik antara pelaksanaan kebijakan dan lingkungan sekitarnya. Artinya, pelaku atau pelaksana kebijakan harus patuh pada kebijakan yang ada, sementara pelaksanaan kebijakan tersebut memerlukan dukungan dari lingkungan sekitar.

Kedua, terdapat model proses, yang menganggap kebijakan sebagai subjek dari serangkaian proses yang berurutan. Di bawah ini, ada gambaran tentang model proses kebijakan.



Gambar 2.2 : Model Proses Kebijakan

Sumber: Said Zainal Abidin, Kebijakan Publik, Salemba Humanika, 2016

Dalam gambar di atas, terlihat bahwa sebuah kebijakan menerima input dari dua elemen, yaitu tuntutan dan dukungan. Ini kemudian menghasilkan sistem politik. Dari sistem politik tersebut, sebuah keputusan diambil.

Model ketiga adalah model sistem, di mana kebijakan publik dipandang sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari berbagai subsistem yang memiliki elemen-elemen yang saling terkait dan mendukung satu sama lain. Sistem politik mengambil aspirasi masyarakat dalam bentuk tuntutan dan dukungan, yang kemudian diolah menjadi kebijakan publik.

Model keempat adalah model rasional, yang berfokus pada pendekatan ekonomi. Dalam model ini, kebijakan publik dirancang untuk mencapai manfaat sebesar-besarnya bagi seluruh masyarakat, dan tidak hanya untuk kepentingan satu kelompok saja. Pengambilan kebijakan harus mempertimbangkan manfaat dan pengorbanan yang merata bagi seluruh masyarakat, agar tidak menimbulkan protes dari sebagian masyarakat.

Model kelima adalah model inkremental, yang memanfaatkan apa yang sudah ada tanpa melakukan perubahan, kecuali jika ada perubahan yang diperlukan. Model ini cenderung menjaga kontinuitas kebijakan yang sudah ada.

Model keenam adalah model kelompok, di mana kebijakan dibuat sebagai hasil kompromi antara beberapa kelompok atau antarkelompok dalam masyarakat untuk menyelesaikan permasalahan yang belum terselesaikan. Karena kompromi ini, keputusan dalam model kelompok bisa menjadi dinamis dan dapat berubah seiring waktu.

Model ketujuh adalah model elit, di mana kebijakan dipandang sebagai cerminan dari keinginan dan kepentingan para elit. Kepentingan masyarakat umum mungkin tidak akan terealisasi jika tidak sejalan dengan kepentingan para elit.

Dalam konteks ini, kebijakan pemerintah dibentuk berdasarkan lingkungan dan kondisi yang ada. Kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah penting dalam mencapai tujuan bersama untuk menjaga

keteraturan di seluruh masyarakat negara. Oleh karena itu, pembuatan kebijakan juga dipengaruhi oleh tuntutan dan dukungan yang diberikan oleh masyarakat kepada pemerintah.

Dalam penelitian ini, penulis memilih untuk menggunakan model proses. Ini disebabkan oleh hubungan yang ada antara tuntutan dan dukungan, baik dari masyarakat maupun pihak lain. Contohnya, tuntutan dari masyarakat yang ingin memiliki layanan publik yang lebih mudah diakses saat akhir pekan, karena kesibukan sehari-hari menghambat mereka dalam mengurus berkas-berkas. Oleh karena itu, pemerintah memutuskan untuk mengembangkan pelayanan akhir pekan. Dalam proses ini, dukungan dari berbagai pihak menjadi sangat penting.

B. Implementasi Kebijakan

Sejumlah ahli menjelaskan konsep implementasi. Kamus Webster mendefinisikan implementasi sebagai "melaksanakan untuk menyediakan sarana pelaksanaan, untuk memberikan efek praktis" (Solihin Abdul Wahab: 2015). Dalam konteks ini, implementasi adalah proses pelaksanaan kebijakan yang umumnya diwujudkan dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan pengadilan, atau dekrit presiden.

Pressman dan Wildavsky mengartikan implementasi sebagai "kata kerja yang erat hubungannya dengan kebijaksanaan" (Solihin Abdul Wahab, 2005). Menurut pandangan mereka, implementasi adalah proses penting dalam melaksanakan kebijakan yang memerlukan perhatian dan pengawasan cermat karena tidak akan berjalan dengan lancar tanpa perhatian dan pengendalian yang seksama.

Van Meter dan Van Horn menggambarkan implementasi sebagai "tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat pemerintah, atau kelompok pemerintah atau swasta untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan" (Leo Agustino, 2014).

Menurut Mazmanian dan Sebastiar, implementasi adalah "pelaksanaan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, tetapi juga dapat

berupa perintah eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan" (Leo Agustino: 2014).

Eugene Bardach, seorang ahli dalam studi kebijakan, mengartikan implementasi sebagai usaha yang tidak hanya menciptakan program dan kebijakan yang tampak baik dalam teori, tetapi juga berusaha mengkomunikasikan dan melaksanakannya dengan cara yang memuaskan semua pihak, termasuk yang dianggap sebagai klien (Leo Agustino, 2014).

Dari penjelasan di atas, dapat menyimpulkan bahwa implementasi adalah serangkaian tindakan yang bertujuan untuk mewujudkan rencana yang telah dibuat sebelumnya. Keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh banyak faktor yang saling terkait. Dalam proses ini, pemimpin memegang peran penting dalam memimpin dan mengawasi pelaksanaan.

Model Implementasi Grindle

Implementasi adalah langkah yang diambil oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam proses pengambilan kebijakan (Ali, 2017). Konsep ini mirip dengan definisi implementasi yang diberikan oleh Van Meter dan Van Horn, yang menggambarkan implementasi sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok, baik dari sektor pemerintah maupun swasta, dengan tujuan mencapai sasaran yang telah ditentukan dalam pengambilan kebijakan (Herabudin, 2016). Oleh karena itu, implementasi merupakan realisasi dari keputusan yang dibuat oleh pemerintah.

Implementasi dapat dianalisis dari tiga perspektif yang berbeda:

- a. Fokus utama pertama adalah pada evaluasi tingkat keberhasilan dan penyebab keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kebijakan.
- b. Perspektif kedua adalah sudut pandang pelaksana, yang menyoroti peran instansi yang bertanggung jawab di lapangan untuk memastikan keberhasilan kebijakan.
- c. Perspektif ketiga adalah pandangan dari kelompok sasaran, yang mengkaji apakah implementasi kebijakan dapat menghasilkan perubahan positif yang berkelanjutan dalam jangka panjang, dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup.

Memiliki wewenang dalam pembuatan kebijakan, dan kebijakan publik ini berlaku untuk semua warga negara serta semua lembaga pemerintahan. Dalam konteks ini, baik warga negara maupun lembaga pemerintahan harus menjalin hubungan timbal-balik yang baik.

Beberapa tokoh telah menyampaikan pandangan mereka tentang pendekatan implementasi kebijakan, salah satunya adalah Merilee S. Grindle. Grindle berpendapat bahwa implementasi kebijakan bergantung pada isi dan kontennya, dan tingkat keberhasilannya ditentukan oleh tiga komponen variabel sumber daya implementasi yang diperlukan. Ketiga komponen yang Grindle sebutkan adalah sebagai berikut:

- 1) Konten pesan kebijakan, yang mencakup:
 - a) Ketersediaan dana dan sumber daya lainnya untuk melaksanakan kebijakan;
 - b) Sanksi yang ada;
 - c) Tingkat ketidaktahuan tentang isu kebijakan.
- 2) Kredibilitas pesan kebijakan, yang terdiri dari:
 - a) Keterangannya yang jelas;
 - b) Keselarasan pesan kebijakan;
 - c) Seberapa sering pesan kebijakan diulang;
 - d) Diterimanya pesan oleh pihak-pihak terkait.
- 3) Bentuk kebijakan, yang melibatkan:
 - a) Efisiensi kebijakan;
 - b) Partisipasi masyarakat;
 - c) Jenis kebijakan yang digunakan.

Program implementasi menurut Grindle bergantung pada konten atau isi program serta konteks pelaksanaannya.

- 1) Konten kebijakan memiliki dampak signifikan terhadap implementasinya, termasuk faktor-faktor berikut:
 - a) Kepentingan yang dipengaruhi oleh Program. Jika tidak ada pihak yang merasa dirugikan oleh kebijakan,

implementasinya akan lebih mudah karena tidak akan ada perlawanan yang signifikan.

- b) Jenis manfaat yang dihasilkan. Jika manfaat dari kebijakan dirasakan oleh banyak pihak, implementasinya akan lebih mudah karena akan mendapatkan dukungan yang lebih besar.
 - c) Jangkauan perubahan yang diinginkan. Jika perubahan yang diinginkan dalam kebijakan sangat besar dan luas, implementasinya akan lebih sulit karena cakupannya yang luas.
 - d) Kedudukan pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan tersebar luas, implementasinya akan lebih rumit karena melibatkan banyak instansi.
 - e) Pelaksana program. Jika pelaksana program mendapatkan dukungan dan memiliki kemampuan yang baik, tingkat keberhasilan kebijakan akan lebih tinggi.
 - f) Sumber daya yang disediakan. Sumber daya seperti tenaga kerja, dana, dan sasaran yang diperlukan dalam implementasi kebijakan akan memengaruhi kelancaran pelaksanaannya.
 - g) Konteks implementasi. Lingkungan dan kondisi di tempat dan oleh pelaksana kebijakan akan mempengaruhi hasil dari implementasi kebijakan. Meskipun demikian, pelaksana tetap menjadi faktor kunci dalam kesuksesan suatu kebijakan.
- Komunikasi
- 2) Konteks implementasi, yang berperan penting dalam menentukan kesuksesan pelaksanaan sebuah kebijakan menurut Grindle, mencakup faktor-faktor berikut:
 - a) Kekuasaan, kepentingan, dan strategi para aktor yang terlibat. Jika ada kekuatan politik yang memiliki kepentingan dalam

program tertentu, mereka akan merancang strategi untuk mencapai hasil yang diinginkan.

- b) Karakteristik lembaga dan penguasa. Dalam pelaksanaan kebijakan, mungkin muncul konflik antara pihak-pihak yang memiliki kepentingan terkait. Dalam situasi seperti itu, seringkali muncul pertanyaan tentang siapa yang akan mendapatkan manfaat apa, yang bisa menjadi petunjuk tidak langsung tentang sifat penguasa atau lembaga yang bertindak sebagai pelaksana kebijakan.

Menurut Grindle (Grindle, 1980) , keberhasilan implementasi suatu kebijakan dapat dipengaruhi oleh dua variabel utama:

1. Isi kebijakan dan konteks implementasinya. Dalam "isi kebijakan," terdapat beberapa faktor seperti kepentingan yang terpengaruh oleh kebijakan, jenis manfaat yang dihasilkan, perubahan yang diinginkan, posisi pembuat kebijakan, pelaksana program, dan sumber daya yang digunakan. Sementara itu, dalam "konteks implementasi," faktor-faktor yang memainkan peran mencakup kekuasaan, kepentingan, serta strategi para aktor yang terlibat, karakteristik lembaga dan penguasa, serta tingkat kepatuhan dan respon terhadap kebijakan.
2. Dampak (impact), yang melibatkan manfaat dari program, perubahan yang terjadi, serta peningkatan dalam kehidupan Masyarakat (Ismet 2015).

Dalam konteks keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan, ada tiga faktor yang dapat menyebabkan keberhasilan:

- a) Kepatuhan terhadap atasan.
- b) Kelancaran rutinitas dan minimnya masalah yang timbul akibat kebijakan.
- c) Mencapai kinerja yang memuaskan semua pihak.

Sementara itu, tiga faktor yang dapat menyebabkan kegagalan implementasi kebijakan adalah:

- a) Isu-isu kebijakan yang tidak jelas, termasuk kurangnya ketegasan dari pihak internal atau eksternal yang menunjukkan kekurangan dalam sumber daya pendukung.
- b) Kekurangan informasi yang membuat gambaran kebijakan kurang tepat, sehingga pelaksana tidak mendapatkan informasi yang cukup tentang isi kebijakan dan hasil yang diharapkan.
- c) Kurangnya dukungan dari berbagai pihak dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

C. Kerangka Pemikiran

Peneliti mengadopsi teori implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Merilee S. Grindle untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan implementasi pengembangan layanan akhir pekan di Kota Semarang. Dalam teori Grindle, terdapat dua variabel indikator yang menjadi penentu keberhasilan suatu kebijakan.

1. Konten kebijakan mencakup:

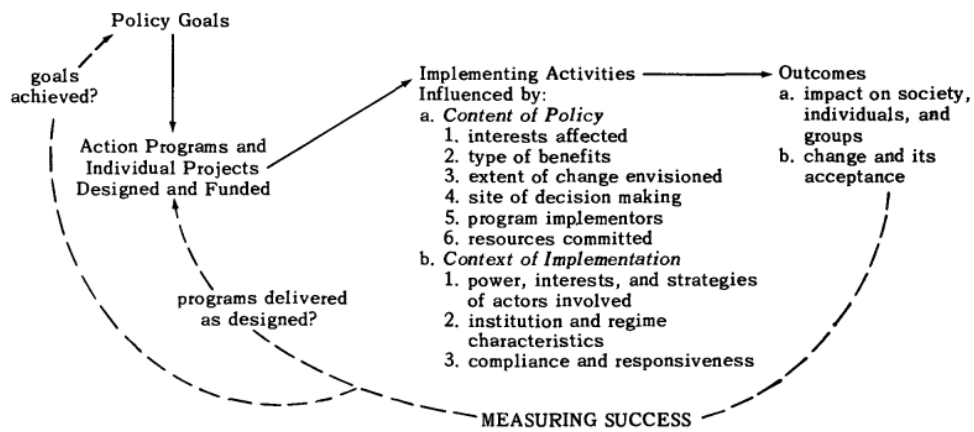
- a) Kepentingan yang terpengaruh oleh kebijakan.
- b) Jenis manfaat yang akan dihasilkan.
- c) Perubahan yang diinginkan.
- d) Posisi atau jabatan pembuat kebijakan.
- e) Identitas pelaksana program.
- f) Sumber daya yang ada.

2. Konteks implementasi melibatkan:

- a) Kekuasaan, kepentingan, dan strategi dari aktor yang terlibat.
- b) Karakteristik lembaga dan penguasa.
- c) Tingkat kepatuhan dan respon terhadap kebijakan.

Berikut adalah skema pemikiran grindle yang akan digunakan dalam pembahasan mengenai pelaksanaan kebijakan sesuai dengan indikator-indikator yang telah disebut

Figure 1-1. Implementation as a Political and Administrative Process



Gambar 2.3 : Skema Pemikiran Grindle

BAB III

GAMBARAN OBYEK DAN DATA PENELITIAN

A. Gambaran Kota Semaang

a) Sejarah Umum Kota Semarang

Kota Semarang, yang merupakan ibu kota provinsi Jawa Tengah, terletak di pesisir utara Pulau Jawa, Indonesia. Wilayah kota ini mencakup luas sekitar 373,78 km², dan pada tahun 2023, memiliki populasi sekitar 1,7 juta jiwa. Kota Semarang merupakan salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia, menduduki peringkat kelima setelah Jakarta, Surabaya, Bandung, dan Medan. Selain itu, kota ini juga dikenal dengan beberapa julukan seperti Kota Lumpia, Kota Atlas, dan Venetië van Java.

Asal-usul nama "Semarang" dapat ditelusuri ke kata "sem" yang berarti asam dan "arang" yang berarti jarang. Legenda menyebutkan bahwa Raden Pandanarang, seorang ulama dan bangsawan dari Kerajaan Demak pada abad ke-16, memberikan nama ini kepada daerah tersebut. Di sana, tumbuh banyak pohon asam yang tidak umum ditemui di tempat lain. Raden Pandanarang juga berperan dalam penyebaran agama Islam di daerah tersebut dan menjadi tokoh awal dalam pembentukan kota Semarang.

Sejarah kota Semarang dimulai sejak abad ke-8 Masehi, saat daerah ini masih dikenal sebagai Pragota dan merupakan bagian dari Kerajaan Mataram Kuno. Pada abad ke-15, daerah ini menjadi wilayah Kerajaan Demak di Jawa Tengah. Pada abad ke-17, kota Semarang menjadi target ekspansi Vereenigde Oost-Indische Compagnie (VOC), perusahaan Hindia Belanda yang tertarik pada potensi perdagangan di pelabuhan Semarang. VOC berhasil memperoleh monopoli perdagangan di Semarang setelah menandatangani perjanjian dengan Sultan Agung dari Mataram pada tahun 1678.

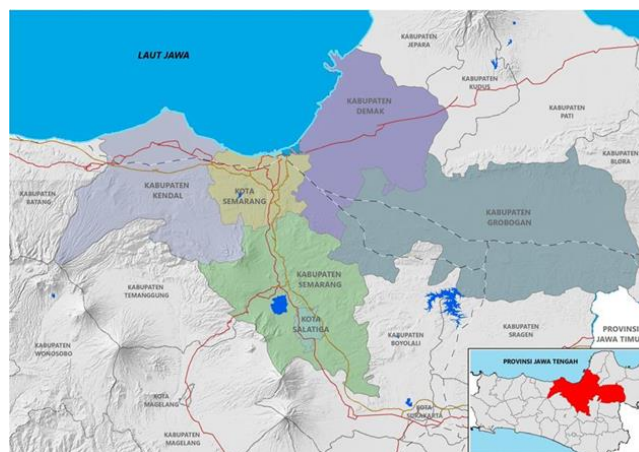
Selama masa penjajahan Belanda, Semarang mengalami perkembangan menjadi kota modern dengan banyak bangunan bergaya Eropa yang masih berdiri hingga saat ini di kawasan Kota Lama. Kota ini juga menjadi pusat

pergerakan nasionalisme Indonesia, dengan berdirinya organisasi-organisasi seperti Budi Utomo, Sarekat Islam, dan Partai Nasional Indonesia. Semarang juga menjadi saksi peristiwa bersejarah penting dalam sejarah Indonesia, termasuk Pertempuran Lima Hari di Semarang pada tahun 1945 dan Peristiwa G30S/PKI pada tahun 1965.

b) Kondisi Geografis Kota Semarang

Kota Semarang, terletak di tengah-tengah Pulau Jawa, memiliki posisi strategis yang sangat penting dalam konteks geografis. Kota ini terletak di antara garis lintang selatan $60^{\circ}50'$ - $70^{\circ}10'$ dan garis bujur timur $109^{\circ}35'$ - $110^{\circ}50'$. Kedudukan Semarang sebagai ibu kota provinsi Jawa Tengah telah memperkuat perannya sebagai pusat pemerintahan. Namun, peran kota ini tidak terbatas pada pemerintahan saja, karena keberadaannya juga memberikan kontribusi yang signifikan dalam aspek ekonomi di wilayah Jawa Tengah.

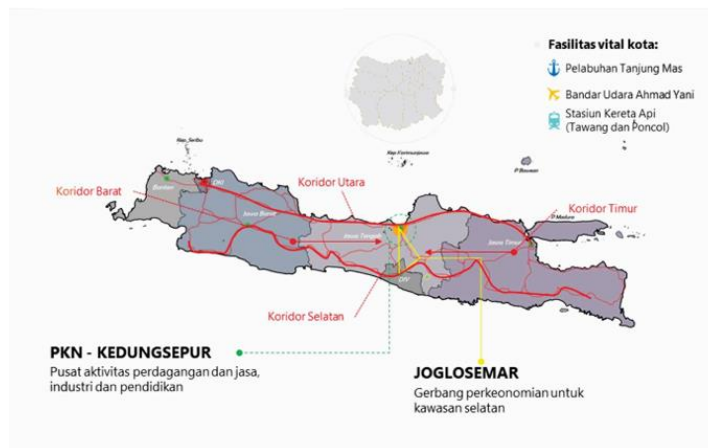
Kota Semarang memiliki lokasi strategis yang menghubungkan empat koridor pembangunan utama di Provinsi Jawa Tengah, yaitu koridor pantai utara, koridor selatan, koridor timur, dan koridor barat. Keberadaan fasilitas transportasi seperti Pelabuhan Tanjung Emas, Bandar Udara Internasional Ahmad Yani, Terminal Terboyo, serta Stasiun Kereta Api Tawang dan Poncol semakin memperkuat peran Kota Semarang sebagai pusat kegiatan pembangunan dan gerbang ekonomi di Provinsi Jawa Tengah serta bagian tengah Pulau Jawa.



Gambar 3.1 : Peta Kontestelasi Kedungsepur

Sumber : Dinas Penataan Ruang Kota Semarang, 2021

Secara administratif, Kota Semarang termasuk dalam wilayah Kedungsepur, yang mencakup beberapa kabupaten dan kota, dengan total mencapai 85 kecamatan. Kota Semarang sendiri terbagi menjadi 16 kecamatan. Dalam perkembangan dan pertumbuhan Jawa Tengah, Kota Semarang memegang peran penting sebagai pusat aktivitas perdagangan, transportasi darat, dan udara. Kota ini berfungsi sebagai simpul transportasi regional di Jawa Tengah serta menjadi hub nasional di wilayah bagian tengah Pulau Jawa.



Gambar 3.2 : Peta JogloSemar

Sumber : Bapedda Kota Semarang, 2020

Kota Semarang juga memiliki hubungan yang kuat dengan luar Jawa, menjadikannya pusat regional yang penting. Dalam konteks pembangunan Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang menjadi bagian dari kawasan strategis nasional Kedungsepur, yang merupakan pusat perdagangan, industri, dan pendidikan. Selain itu, Kota Semarang juga berperan sebagai salah satu pusat pertumbuhan dalam segitiga pusat pertumbuhan regional bersama dengan Yogyakarta dan Solo, dikenal sebagai JOGLOSEMAR.

Posisi strategis dan beragamnya fungsi Kota Semarang, termasuk perdagangan, jasa, industri, dan pendidikan, mempengaruhi perkembangan pembangunan di kota ini. Aktivitas perdagangan, jasa, industri, dan

pendidikan menjadi elemen utama dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, proyek nasional pembangunan jalan tol Trans Jawa yang melintasi Kota Semarang semakin memperkuat potensi kota ini sebagai pusat transit, yang akan mendorong peningkatan mobilitas orang dan barang di wilayah Kota Semarang. Mobilitas ini sangat terkait dengan aksesibilitas dan konektivitas, yang akan mendukung kemudahan aktivitas warga di kota ini. Dengan mobilitas yang baik, Kota Semarang memiliki potensi untuk mencapai tingkat kemakmuran yang lebih tinggi (Pemerintah Kota Semarang, 2023).

c) Kondisi Administratif Kota Semarang

Secara administratif, Kota Semarang terdiri dari 16 kecamatan dan 177 kelurahan. Luas keseluruhan wilayahnya mencapai 373,78 kilometer persegi. Kecamatan dengan luas terbesar adalah Gunungpati, membentang seluas 58,27 kilometer persegi, diikuti oleh Kecamatan Mijen dengan wilayah seluas 56,52 kilometer persegi. Namun, Kecamatan Semarang Tengah mempunyai luas terkecil, hanya sekitar 5,17 kilometer persegi (Badan Pusat Statistik, 2023).

Wilayah Kota Semarang membentang seluas 373,70 km², mewakili sekitar 1,15% dari total luas daratan Provinsi Jawa Tengah. Wilayahnya berbatasan dengan:

- Barat: Kabupaten Kendal
- Timur: Kabupaten Demak
- Selatan: Kabupaten Semarang
- Utara: Laut Jawa

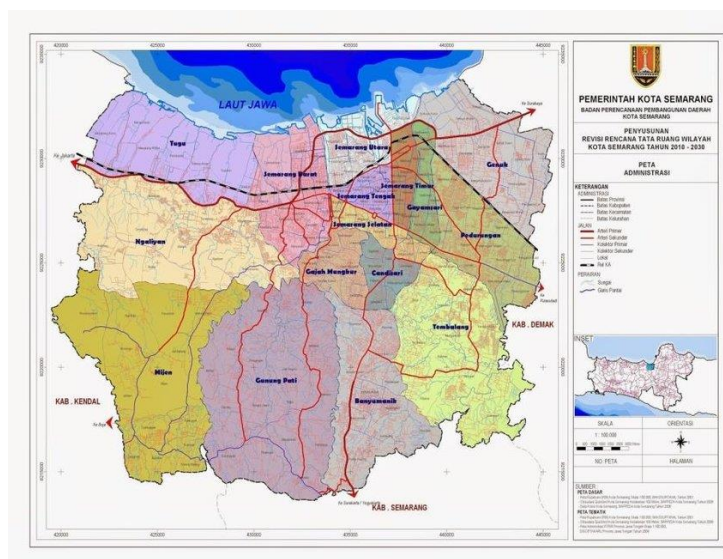
Secara administrasi, Kota Semarang terbagi menjadi 16 kecamatan dan 177 kelurahan. Rincian luas wilayah tiap kecamatan adalah sebagai berikut::

No	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Luas (km ²)
1	Mijen	14	57.55
2	Gunungpati	16	54.11

3	Banyumanik	11	25.69
4	Gajahmungkur	8	9.07
5	Semarang Selatan	10	5.93
6	Candisari	7	6.54
7	Tembalang	12	44.20
8	Pedurungan	12	20.72
9	Genuk	13	27.39
10	Gayamsari	7	6.18
11	Semarang Timur	10	7.70
12	Semarang Utara	9	10.97
13	Semarang Tengah	15	6.14
14	Semarang Barat	16	37.99
15	Tugu	7	21.74
16	Ngaliyan	10	31.78
	Total	177	373.70

Tabel 3.1 : Tabel Kecamatan

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Semarang 2023



Gambar 3.3 : Peta Administrasi Kota Semarang 2010-2030(Martina, M & Jumari, Jumari & Murningsih, M, 2021)

d) Kondisi Demografis Kota Semarang

Berdasarkan proyeksi interim penduduk 2020–2023 (pertengahan tahun/Juni), populasi Kota Semarang pada tahun 2022 mencapai 1.659.975 individu. Kepadatan penduduk memiliki kecenderungan meningkat sejalan dengan pertumbuhan jumlah penduduk. Namun, distribusi penduduk di setiap kecamatan belum merata. Dalam wilayah Kota Semarang, Kecamatan Semarang Timur mencatatkan sebagai daerah dengan kepadatan penduduk tertinggi (12.067 penduduk per kilometer persegi), sementara Kecamatan Tugu menunjukkan kepadatan terendah (1.176 penduduk per kilometer persegi).

Dalam sejalan dengan laju pertumbuhan penduduk, sektor tenaga kerja menjadi fokus dalam upaya memperluas dan meratakan peluang pekerjaan serta melindungi tenaga kerja.

Berdasarkan definisi BPS, penduduk usia kerja merupakan mereka yang berusia 15 tahun ke atas, yang dibedakan menjadi Angkatan Kerja dan Bukan Angkatan Kerja. Angkatan Kerja meliputi individu yang sedang bekerja atau mencari pekerjaan, sedangkan Bukan Angkatan Kerja mencakup mereka yang aktivitas utamanya melibatkan rumah tangga, pendidikan, atau mereka yang tidak dapat bekerja karena usia lanjut atau alasan fisik (cacat).

Jumlah penduduk usia kerja yang tergolong dalam angkatan kerja di Kota Semarang pada tahun 2022 mencapai 1.075.827 orang, sementara yang termasuk dalam kategori bukan angkatan kerja berjumlah 455.948 orang. Dari keseluruhan angkatan kerja tersebut, sebanyak 92,40 persen bekerja, sementara sisanya termasuk dalam kategori pengangguran terbuka. Mayoritas penduduk yang tergolong dalam kategori pengangguran terbuka memiliki latar belakang pendidikan SMA, mencapai 46,79 persen dari total pengangguran (Badan Pusat Statistik 2023).

Kecamatan	Jumlah Penduduk	Luas (Km²)	Kepadatan (Jiwa/km²)
Mijen	85818	56,52	1 518,28

Gunungpati	98674	58,27	1 693,34
Bayumanik	141319	29,74	4 751,45
Gajah Mungkur	55490	9,34	5 938,69
Semarang Selatan	61212	5,95	10 294,11
Candisari	74461	6,40	11 639,84
Tembalang	193480	39,47	4 902,02
Pedurungan	193125	21,11	9 148,66
Genuk	128696	25,98	4 953,84
Gayamsari	69334	6,22	11 147,11
Semarang Timur	65427	5,42	12 067,24
Semarang Utara	116054	11,39	10 186,71
Semarang Tengah	54338	5,17	10 502,98
Semarang Barat	146915	21,68	6 777,58
Tugu	33079	28,13	1 176,14
Ngaliyan	142553	42,99	3 316,14
Kota Semarang	1 659 975	373,78	4 441,05

Tabel 3.2 : Kepadatan Penduduk Kota Semarang Kecamatan Tahun
2022

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Semarang, 2023

B. Struktur Pemerintahan Kota Semarang

1. Visi, Misi Kota Semarang

RPJMD Tahun 2021-2026 adalah implementasi dari fase akhir atau keempat RPJPD Kota Semarang 2005-2025, yang menggambarkan rencana pembangunan jangka menengah. Pada periode ini, tema pembangunan yang diambil dari RPJPD menjadi pedoman bagi para pemimpin daerah dalam merumuskan Visi dan Misi Kota Semarang untuk tahun 2021-2026. Visi pembangunan Kota Semarang dalam periode 2021-2026, yang didasarkan pada visi Walikota dan Wakil Walikota yang baru terpilih

**“TERWUJUDNYA KOTA SEMARANG YANG SEMAKIN
HEBAT BERLANDASKAN PANCASILA DALAM BINGKAI
NKRI YANG BER-BHINEKA TUNGGAL IKA”**

Maknanya, Kota Semarang yang sudah hebat akan terus menjadi lebih baik di masa depan. Prestasi sebelumnya membuktikan bahwa sebagai kota besar, Kota Semarang berhasil mengatasi masalah dalam beberapa tahun terakhir, seperti pertumbuhan ekonomi, pembangunan manusia, dan masalah lainnya. Konsep "semakin hebat" berarti Kota Semarang akan menghadapi tantangan global, masalah perkotaan yang beragam, dan tuntutan layanan publik yang lebih tinggi, sambil tetap memperhatikan lingkungan.

Untuk mencapai hal ini, Pemerintah Kota Semarang akan bekerja sama dengan masyarakat dalam membangun kota berdasarkan nilai-nilai Pancasila dan semangat Bhinneka Tunggal Ika. Tujuannya adalah agar Kota Semarang menjadi lingkungan yang kondusif, mendukung ekonomi, sosial, dan budaya, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Visi "**Semakin Hebat**" menunjukkan komitmen untuk memperkuat keunggulan Kota Semarang dengan kerja sama dari semua pihak yang terlibat dalam pembangunan kota. Ini melibatkan pemanfaatan sumber daya manusia yang unggul, ekonomi yang berdaya saing, keadilan sosial, infrastruktur yang berkualitas, dan layanan publik yang dinamis untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan Visi "**Terwujudnya Kota Semarang yang Semakin Hebat Berlandaskan Pancasila Dalam Bingkai NKRI yang Ber-Bhineka Tunggal Ika,**" dirumuskan 5 misi pembangunan daerah berikut:

a. Misi 1 : Meningkatkan Kualitas dan Kapasitas Sumber Daya Manusia yang Unggul dan Produktif untuk Mencapai Kesejahteraan dan Keadilan Sosial

Fokus pembangunan adalah pada peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan tingkat pendidikan dan kesehatan yang tinggi, serta membangun masyarakat yang memiliki kemampuan dan tenaga kerja terampil, termasuk dukungan terhadap pemuda.

b. Misi 2 : Meningkatkan Potensi Ekonomi Lokal yang Berdaya Saing dan Stimulasi Pembangunan Industri, Berlandaskan Riset dan Inovasi Berdasarkan Prinsip Demokrasi Ekonomi Pancasila

Pentingkan dalam mengembangkan ekonomi daerah yang kompetitif berdasarkan potensi lokal, mendorong inovasi, serta memberi dukungan kepada pelaku industri dalam pemasaran produk lokal dan kolaborasi bisnis.

c. Misi 3. Menjamin Kemerdekaan Masyarakat Menjalankan Ibadah, Pemenuhan Hak Dasar dan Perlindungan Kesejahteraan Sosial serta Hak Asasi Manusia bagi Masyarakat Secara Berkeadilan

Perhatian utama pada memberdayakan sosial, menjamin perlindungan dan jaminan sosial untuk semua warga, pemberdayaan gender, serta perlindungan anak guna mencapai kesejahteraan sosial keseluruhan. Juga, menjunjung tinggi kebebasan beribadah dan upaya mewujudkan kota yang religius.

d. Misi 4. Mewujudkan Infrastruktur Berkualitas yang Berwawasan Lingkungan untuk Mendukung Kemajuan Kota

Fokus pembangunan adalah pada pengembangan infrastruktur perkotaan berkualitas untuk semua warga, termasuk konektivitas wilayah, sambil tetap memperhatikan aspek lingkungan dan keberlanjutan melalui pengelolaan lingkungan yang baik dan pelestarian keanekaragaman hayati.

e. Misi 5. Menjalankan Reformasi Birokrasi Pemerintahan Secara Dinamis dan Menyusun Produk Hukum yang Sesuai Nilai-Nilai Pancasila dalam Kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia

Prioritasnya adalah memperbaiki birokrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan manajemen internal, penyederhanaan peraturan, serta peningkatan kapasitas keuangan daerah untuk meningkatkan kualitas dan cakupan pelayanan publik kepada seluruh warga.

2. Struktur Organisasi

Sesuai amanat dari Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005, pemerintahan daerah Kota Semarang mengemban tanggung jawab dalam menjalankan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya, kecuali urusan pemerintahan yang berada di bawah pemerintah pusat dan pemerintah provinsi. Dalam menjalankan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, pemerintahan daerah memiliki otonomi yang luas untuk mengatur dan mengelola urusan pemerintahan berdasarkan prinsip otonomi dan tugas pembantuan.

Dalam konteks desentralisasi daerah yang telah diatur dalam ketentuan pembagian urusan antara Pemerintah Pusat, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota, Kota

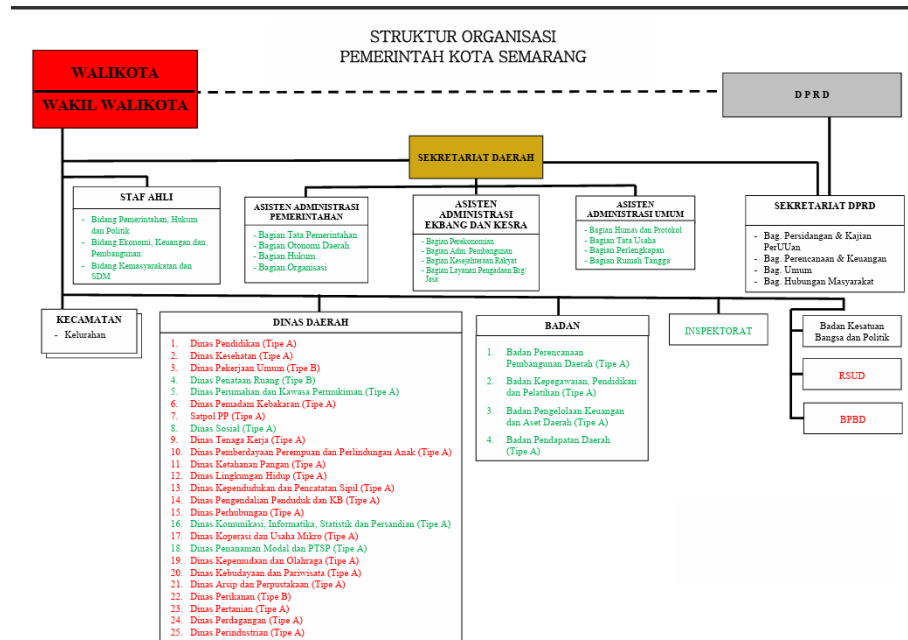
Semarang mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 yang mengatur pembagian urusan pemerintahan di antara tingkat pemerintahan tersebut. Urusan yang menjadi kewenangan daerah terdiri dari urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan wajib melibatkan pelayanan dasar bagi masyarakat, seperti pendidikan dasar, kesehatan, lingkungan hidup, perhubungan, dan kependudukan. Sementara itu, urusan pilihan adalah urusan yang diutamakan oleh pemerintah daerah untuk mengembangkan potensi unggulan yang khas bagi daerah.

Terkait pelaksanaan urusan pemerintahan di luar urusan wajib dan urusan pilihan, pemerintahan daerah harus tetap melaksanakannya sepanjang merupakan kewenangan daerah. Untuk memberikan kejelasan hukum dalam menjalankan urusan pemerintahan daerah, termasuk urusan wajib dan urusan pilihan, perlu ditetapkan Peraturan Daerah yang mengatur penetapan urusan tersebut.

Dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah dan untuk mewujudkan perlindungan, pelayanan, pemberdayaan, dan kesejahteraan masyarakat, Kota Semarang memiliki struktur pemerintahan yang terdiri dari berbagai Perangkat Daerah. Perangkat Daerah ini meliputi sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan, dan kelurahan.

DPRD memiliki peran sebagai mitra kerja Walikota dan Wakil Walikota dalam menjalankan pemerintahan Kota Semarang. Sekretaris Daerah berfungsi sebagai unsur pembantu pimpinan Pemerintah Kota dan bertanggung jawab kepada Walikota. Sekretariat Daerah terbagi menjadi Asisten dengan berbagai bagian yang memegang peran tertentu. Dinas daerah berfungsi sebagai pelaksana otonomi daerah dan dipimpin oleh kepala dinas yang diangkat oleh kepala daerah. Kota Semarang memiliki 25 dinas daerah yang masing-masing mengurus bidang urusan pemerintahan. Jumlah kecamatan di Kota Semarang adalah 16 dengan total 177 kelurahan. Lembaga teknis daerah adalah elemen pendukung tugas kepala daerah dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan

yang bersifat khusus, seperti lembaga badan, kantor, atau rumah sakit umum daerah.



Gambar 3.4 : Struktur Organisasi Pemerintah Kota Semarang (Hasna, 2019)

C. Kondisi Sosial dan Politik Kota Semarang

a) Kondisi Sosial

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang pada tahun 2021, jumlah penduduk Kota Semarang mencapai sekitar 1,6 juta jiwa, dengan kepadatan penduduk mencapai sekitar 4.300 jiwa per kilometer persegi. Mayoritas penduduk kota ini menganut agama Islam (87,5%), diikuti oleh Kristen (9,3%), Buddha (2,3%), Hindu (0,6%), dan agama lainnya (0,3%). Selain itu, penduduk Semarang berasal dari berbagai suku bangsa seperti Jawa, Tionghoa, Arab, Sunda, Batak, Minangkabau, dan berbagai etnis lainnya.

Kota Semarang memainkan peran penting dalam perekonomian Jawa Tengah dan Indonesia secara keseluruhan. Pada tahun 2020, Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kota Semarang mencapai Rp 166 triliun

dengan pertumbuhan ekonomi sebesar 1,8%. Sektor-sektor yang memberikan kontribusi terbesar terhadap PDRB meliputi industri pengolahan (28,7%), perdagangan besar dan eceran (18,9%), konstruksi (10,8%), dan jasa-jasa (10,6%).

Kota ini juga menawarkan peluang investasi yang signifikan, khususnya di sektor pariwisata, perdagangan, jasa keuangan, industri kreatif, dan teknologi informasi. Kota Semarang memiliki banyak lembaga pendidikan formal dan nonformal yang berkualitas.

Pada tahun 2020, terdapat sekitar 1.545 sekolah di kota ini dengan jumlah siswa mencapai sekitar 450 ribu jiwa. Tingkat partisipasi kasar (APK) pendidikan di Kota Semarang mencapai 100% untuk jenjang SD/MI/Sederajat, 99% untuk jenjang SMP/MTs/Sederajat, dan 84% untuk jenjang SMA/MA/SMK/Sederajat. Kota ini juga merupakan rumah bagi beberapa perguruan tinggi terkemuka di Indonesia, seperti Universitas Diponegoro, Universitas Negeri Semarang, Universitas Katolik Soegijapranata, dan Universitas Islam Negeri Walisongo.

b) Kondisi Politik

Kota Semarang, sebagai salah satu pusat urban penting di Jawa Tengah, Salah satu peristiwa adalah pelaksanaan Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) serentak pada tahun 2020, yang juga terjadi di 270 daerah lainnya di Indonesia. Dalam Pilkada Kota Semarang tersebut, terdapat pasangan calon yang Hendrar Prihadi dan Hevearita Gunaryanti Rahayu (Hendi-Heve) yang didukung oleh koalisi partai seperti PDIP, Golkar, NasDem, PKB, PPP, Hanura, dan PSI melawan kotak kosong.

Perubahan politik kemudian terjadi ketika Hendrar Prihadi memutuskan untuk mengundurkan diri dari jabatannya sebagai Wali Kota Semarang. Hendrar Prihadi saat ini menjabat sebagai Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) sejak tanggal 10 Oktober 2022. Akibatnya, kursi kepemimpinan Kota Semarang saat ini dipegang oleh wakilnya.

Kota Semarang juga dikenal memiliki tingkat partisipasi politik yang tinggi. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang, jumlah pemilih yang menggunakan hak pilihnya dalam pemilu legislatif tahun 2019 mencapai sekitar 1,2 juta jiwa, dengan tingkat partisipasi sebesar 82,5%. Angka ini menunjukkan tingginya minat warga Semarang dalam proses pemilihan umum dan kesadaran politik yang kuat.

Selain Pilkada, dinamika politik di Kota Semarang juga tercermin melalui Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Semarang. DPRD Kota Semarang adalah lembaga legislatif unikameral yang bekerja bersama Pemerintah Kota Semarang. DPRD ini terdiri dari 50 anggota yang terpilih dari enam daerah pemilihan (dapil) dengan sistem pemilihan representasi proporsional.

Pada Pemilu 2019, berbagai partai politik memperebutkan kursi di DPRD Kota Semarang. Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan (PDIP) mendapatkan kursi terbanyak dengan jumlah 19 kursi, disusul oleh Partai Gerakan Indonesia Raya (Gerindra), Partai Demokrat, dan Partai Keadilan Sejahtera (PKS) masing-masing mendapat 6 kursi. Partai Kebangkitan Bangsa (PKB) memperoleh 4 kursi, sementara Partai Golongan Karya (Golkar) mendapatkan 3 kursi. Selanjutnya, Partai Nasdem dan Partai Amanat Nasional (PAN) masing-masing mendapatkan 2 kursi parlemen. Bahkan, Partai baru dalam Pemilu 2019, Partai Solidaritas Indonesia (PSI), juga berhasil mendapatkan 2 jatah kursi parlemen DPRD Kota Semarang.

D. Potrait Pelayanan Publik di Kota Semarang

Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Semarang, tergambar dengan jelas komitmen untuk mengatasi masalah utama dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik. Masih ada sejumlah tantangan yang perlu diatasi dalam rangka mewujudkan reformasi birokrasi yang lebih efektif. Salah satu fokus utama adalah peningkatan pelayanan publik.

Akar permasalahan yang dihadapi termasuk pelaksanaan tertib administrasi kependudukan yang belum mencapai 100%, akses dan penyediaan sarana prasarana pelayanan publik yang masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal layanan daring

(online). Selain itu, penanganan administrasi pertanahan juga masih belum mencapai target 100%, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan publik masih belum optimal. Cakupan pelayanan publik juga belum mencapai tingkat optimal.

Untuk mengatasi permasalahan ini, Pemerintah Kota Semarang mengambil Langkah, sebagaimana diatur dalam peraturan-peraturan yang ada. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 40 Tahun 2022 dan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 adalah beberapa contoh peraturan yang mengatur pedoman dan ketentuan dalam pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah daerah.

Untuk memastikan transparansi dan aksesibilitas informasi terkait pelayanan publik, Portal resmi Pemerintah Kota Semarang mempublikasikan informasi dan dokumentasi tentang pelayanan publik dan pembangunan di wilayah administratif Kota Semarang. Portal ini juga menyediakan aplikasi sistem yang digunakan Pemerintah Kota Semarang dan lembaga lainnya dalam implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta program "Semarang Smart City." Dengan demikian, warga Semarang memiliki akses lebih mudah ke informasi pelayanan publik dan kemajuan pembangunan di kota mereka.

Secara keseluruhan, potret pelayanan publik di Kota Semarang, sebagaimana tergambar dalam RPJMD, mencerminkan komitmen yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Meskipun masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi, komitmen untuk reformasi birokrasi dan penyelenggaraan pelayanan yang baik sangat nyata dalam upaya menuju pemerintahan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam visi pembangunan Kota Semarang, pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar penting untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.

BAB IV

PELAYANAN PUBLIK AKHIR PEKAN DAN MALAM HARI DI KOTA SEMARANG

A. Latar Belakang adanya program

Walikota Semarang, Hendrar Prihadi, menjelaskan Program Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Semarang sejak tahun 2022. Tujuan dari program ini adalah memberikan kemudahan dan aksesibilitas bagi masyarakat yang ingin mengurus administrasi dan perizinan di luar jam kerja normal.

Menurut Walikota, program ini merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, yang merupakan harapan dan hak setiap warga negara. Banyak warga Kota Semarang yang tidak bisa mengurus administrasi pada hari kerja karena kesibukan di tempat kerja atau sekolah. Oleh karena itu, program ini memberikan solusi bagi mereka yang hanya bisa mengurus administrasi di hari libur. Dalam wawancara walikota dengan media beliau mengatakan bahwa,

"Hanya bisa mengurus hal-hal administratif di hari libur. Padahal kalau hari libur ya pelayanan umumnya ikut libur. Jadi kita coba carikan solusinya, Itu semua bukan hal yang sepele." (Kompas TV, 2022)

Program Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari diselenggarakan setiap bulan pada hari Sabtu di minggu pertama, mulai pukul 07.30 WIB sampai dengan 13.00 WIB. Kemudian, dilanjutkan pelayanan malam hari mulai pukul 19.00 WIB sampai dengan 22.00 WIB. Program ini melibatkan beberapa perangkat daerah yang membuka pelayanan di 16 kecamatan di Kota Semarang, seperti Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan.

Dinas Arsip dan Perpustakaan, Badan Pendapatan Daerah, DPMPTSP, dan lain lain. Layanan yang dibuka pada malam hari dan akhir pekan mencakup pengurusan KTP, KK, akta, pembayaran PBB, serta konsultasi UMKM dan perizinan. Program ini mendapatkan respons positif dari masyarakat, karena dapat memfasilitasi mereka yang tidak bisa mengurus administrasi pada hari kerja. Selain

itu, program ini juga dapat meningkatkan pendapatan daerah dari sektor pajak dan retribusi. Walikota juga mengatakan bahwa program ini akan terus dievaluasi dan ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Beberapa tantangan dan kekurangan yang perlu diatasi antara lain adalah koordinasi antarperangkat daerah yang terlibat, ketersediaan sumber daya manusia dan anggaran, serta sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang program ini. Beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki adalah kualitas pelayanan yang masih bervariasi di tiap kecamatan, ketersediaan fasilitas pendukung seperti internet dan listrik, serta pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan program ini. Selain itu, pengembangan pelayanan akhir pekan ini juga sejalan dengan visi dan misi Walikota Semarang, khususnya Misi 5. Misi ini fokus pada menjalankan reformasi birokrasi pemerintahan secara dinamis dan menyusun produk hukum yang sesuai dengan nilai-nilai Pancasila dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Prioritasnya adalah memperbaiki birokrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan manajemen internal, penyederhanaan peraturan, serta peningkatan kapasitas keuangan daerah untuk meningkatkan kualitas dan cakupan pelayanan publik kepada seluruh warga.

B. Dasar – dasar hukum program

Analisis dalam bagian ini akan mencakup peraturan perundang-undangan, kebijakan nasional atau daerah, serta peraturan terkait lainnya yang menjadi landasan legal dari kebijakan yang akan diterapkan. Dalam kegiatan studi lapangan yang penulis lakukan, penulis mendapatkan bahwa ada dasar hukum kebijakan yaitu :

a) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (UU 23/2014) adalah peraturan hukum yang mengatur tata cara pemerintahan di tingkat daerah di Indonesia. UU ini menggantikan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang telah mengalami beberapa perubahan.

UU 23/2014 memiliki beberapa tujuan utama, yaitu:

1. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan pemerintahan daerah.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat.
3. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat di tingkat daerah.
4. Meningkatkan daya saing daerah dalam berbagai aspek.
5. Memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa Indonesia.

UU 23/2014 mengatur berbagai aspek pemerintahan daerah, termasuk pembagian kewenangan, struktur organisasi pemerintah daerah, sumber daya manusia, keuangan daerah, hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah, serta pengawasan terhadap pelaksanaan pemerintahan daerah.

1. **Pembagian Urusan Pemerintahan:** UU ini membagi urusan pemerintahan menjadi tiga kategori, yaitu yang menjadi kewenangan pemerintah pusat, pemerintah daerah provinsi, dan pemerintah daerah kabupaten/kota. Hal ini mencakup urusan yang bersifat strategis, nasional, provinsi, atau kabupaten/kota.
2. **Struktur Organisasi Pemerintah Daerah:** Struktur ini terdiri dari berbagai unsur, seperti kepala daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), Sekretariat Daerah, Dinas, Badan, Lembaga Teknis Daerah (LLD), dan Kecamatan. Kepala daerah adalah pemimpin pemerintah daerah yang dipilih oleh warga secara langsung. DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah. Sekretariat Daerah dan berbagai unit lainnya memiliki peran dalam mendukung kepala daerah dalam tugas-tugas mereka.
3. **Sumber Daya Manusia:** UU ini mengatur tentang pegawai pemerintahan daerah, termasuk Pegawai Negeri Sipil Daerah (PNSD), Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), dan Tenaga Kontrak Daerah (TKD). Masing-masing memiliki peran dan kriteria yang berbeda dalam administrasi pemerintah daerah.
4. **Keuangan Daerah:** UU ini mengatur pendapatan daerah, belanja daerah, serta perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan

daerah. Ini mencakup hak daerah untuk mendapatkan pendapatan dan kewajiban daerah untuk melakukan belanja. Perimbangan keuangan mengatur pembagian sumber daya antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

5. **Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah**

Daerah: UU ini mengatur transfer ke daerah, dana perimbangan, dan dana alokasi khusus. Transfer ke daerah adalah bantuan keuangan dari pemerintah pusat ke daerah. Dana perimbangan digunakan untuk membiayai kebutuhan daerah yang tidak dapat ditutupi oleh pendapatan daerah sendiri. Dana alokasi khusus digunakan untuk keperluan tertentu di daerah.

6. **Pengawasan terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah:**

UU ini mencakup pengawasan oleh DPRD, pemerintah pusat, dan masyarakat terhadap pelaksanaan pemerintahan daerah. DPRD melakukan pengawasan melalui fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan. Pemerintah pusat melakukan pengawasan melalui Menteri Dalam Negeri. Masyarakat juga berperan dalam pengawasan melalui lembaga swadaya masyarakat (LSM) dan media massa.

Program Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari di kota Semarang dapat dilakukan dengan lebih terstruktur dan sesuai dengan kerangka hukum yang berlaku. Hal ini juga memastikan bahwa program ini berada dalam konteks yang jelas dan sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan daerah yang berlaku di Indonesia.

b) **Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan**

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (PP 17/2018) adalah regulasi pemerintah yang mengatur tentang keberadaan, tugas, dan kewenangan kecamatan. PP ini menggantikan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan dan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan.

Pembentukan Kecamatan: Kecamatan dibentuk dengan mempertimbangkan faktor administratif, geografis, dan potensi ekonomi. Proses

pembentukan kecamatan ini dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota setelah mempertimbangkan hasil kajian yang menilai layaknya pembentukan tersebut.

Tugas Kecamatan: Kecamatan memiliki peran untuk membantu bupati/wali kota dalam mengelola pemerintahan, pembangunan, dan urusan masyarakat di wilayah kecamatan tersebut.

Kewenangan Kecamatan: Kewenangan kecamatan mencakup empat bidang utama:

1. **Pemerintahan Umum:** Melibatkan bantuan dalam penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan, pelayanan publik, serta urusan pemerintahan yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah yang tidak dapat dijalankan oleh desa/kelurahan.
2. **Ketertiban dan Ketertiban Umum:** Termasuk pengelolaan ketertiban dan ketertiban umum, keamanan, dan perlindungan masyarakat di wilayah kecamatan.
3. **Pembangunan:** Melibatkan dukungan dalam pelaksanaan pembangunan di wilayah kecamatan, perencanaan pembangunan, dan evaluasi proyek-proyek pembangunan.
4. **Kemasyarakatan:** Terlibat dalam penyelenggaraan urusan kemasyarakatan, pemberdayaan masyarakat, dan pembinaan masyarakat di wilayah kecamatan.

Camat: Camat adalah pemimpin kecamatan yang diangkat oleh bupati/wali kota. Tugas camat mencakup memimpin kecamatan serta mendukung bupati/wali kota dalam melaksanakan pemerintahan umum, menjaga ketertiban umum, mengelola pembangunan, dan mendukung urusan kemasyarakatan di wilayah kecamatan.

Perangkat Kecamatan: Struktur kecamatan terdiri dari sekretariat kecamatan dan unit pelaksana teknis kecamatan. Sekretariat kecamatan dipimpin oleh sekretaris kecamatan yang diangkat oleh bupati/wali kota, sementara unit pelaksana teknis kecamatan dipimpin oleh kepala unit pelaksana teknis kecamatan yang juga diangkat oleh bupati/wali kota.

PP 17/2018 dirancang untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di tingkat kecamatan. Selain itu, regulasi ini memainkan peran penting dalam mengkoordinasikan kerjasama antara pemerintah kecamatan dan pemerintah kabupaten/kota, seperti Kota Semarang, untuk memastikan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efisien serta pelayanan publik yang lebih baik bagi warga kota Semarang. Dalam hal ini

c) Peraturan Walikota Semarang Nomor 7 Tahun 2018 mengenai pelimpahan sebagian kewenangan walikota kepada camat

Peraturan Walikota Semarang Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat (Perwal 7/2018) adalah regulasi yang mengatur pelimpahan sebagian kewenangan dari walikota kepada camat di Kota Semarang. Tujuan utama dari Perwal 7/2018 adalah untuk:

1. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di wilayah kecamatan.
2. Mempercepat dan mempermudah pelayanan publik di tingkat kecamatan.
3. Mengembangkan potensi kecamatan sebagai ujung tombak pemerintahan daerah.

Pelimpahan kewenangan dalam Perwal 7/2018 terbagi dalam empat bidang utama:

1. **Pemerintahan Umum:** Ini mencakup penyusunan dan pelaksanaan rencana kerja kecamatan, administrasi kependudukan, pelayanan administrasi umum, perizinan, dan pengawasan pemerintahan di wilayah kecamatan.
2. **Ketertiban dan Ketertiban Umum:** Kewenangan mencakup penyelenggaraan ketertiban umum, keamanan, perlindungan masyarakat, dan penanggulangan bencana di wilayah kecamatan

3. **Pembangunan:** Ini melibatkan penyelenggaraan pembangunan, perencanaan pembangunan, dan evaluasi pembangunan di wilayah kecamatan.
4. **Kemasyarakatan:** Kewenangan dalam bidang kemasyarakatan mencakup urusan kemasyarakatan, pemberdayaan masyarakat, dan pembinaan masyarakat di wilayah kecamatan.

Proses pelimpahan kewenangan dilakukan melalui surat keputusan walikota, yang mencakup deskripsi kewenangan yang dialihkan, batasan-batasan, dan tanggung jawab camat dalam pelaksanaan kewenangan yang diberikan.

Pengawasan terhadap pelaksanaan kewenangan yang dilimpahkan dilakukan oleh walikota melalui perangkat daerah yang membidangi pemerintahan umum. Sanksi akan diberikan kepada camat yang melanggar pelaksanaan kewenangan yang telah dilimpahkan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Perwal 7/2018 merupakan instrumen penting dalam upaya meningkatkan kualitas pemerintahan dan pelayanan publik di Kota Semarang serta dalam mengoptimalkan peran kecamatan sebagai unit pemerintahan yang dekat dengan masyarakat.

d) Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2021-2026.

Perencanaan pembangunan adalah proses berkesinambungan untuk menetapkan tujuan pembangunan yang mengarah pada perbaikan. Ini adalah langkah penting dalam menentukan arah perkembangan Kota Semarang yang dipimpin oleh H. Hendrar Prihadi, SE, MM sebagai Walikota dan Ir. Hj. Hevearita Gunaryanti Rahayu, M.Sos sebagai Wakil Walikota periode Tahun 2021-2026. Perencanaan ini juga berfungsi sebagai alat pengukur untuk mengawasi pelaksanaan kegiatan pembangunan. Tanpa perencanaan yang baik, tujuan pembangunan sulit dicapai. Perencanaan

yang efektif memerlukan data, fakta, dan informasi yang akurat, valid, dan akuntabel, serta perhatian pada potensi dan sumber daya setiap daerah.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) adalah dokumen perencanaan pembangunan lima tahunan yang menguraikan target dan penanganan masalah di Kota Semarang. RPJMD mencerminkan visi dan misi Walikota dan Wakil Walikota terpilih. Dokumen ini menjadi pedoman dalam membangun kesepakatan dan komitmen bersama dari semua pihak yang terlibat dalam pembangunan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menetapkan kewajiban untuk menyusun perencanaan pembangunan daerah sebagai bagian dari sistem perencanaan nasional. RPJMD disusun secara terpadu dan berkelanjutan, berdasarkan pendekatan partisipatif, teknokratif, politis, serta top-down dan bottom-up.

RPJMD kemudian dijabarkan melalui Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) sebagai dokumen perencanaan tahunan, yang menjadi dasar untuk penyusunan Rencana Kerja Perangkat Daerah (Renja PD), Kebijakan Umum Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (KUA), Prioritas dan Plafon Anggaran Sementara (PPAS), dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (RAPBD).

RPJMD Tahun 2021-2026 adalah panduan utama bagi semua tahapan pembangunan di Kota Semarang yang dipimpin oleh H. Hendrar Prihadi, SE, MM sebagai Walikota dan Ir. Hj. Hevearita Gunaryanti Rahayu, M.Sos sebagai Wakil Walikota. Dokumen ini bertujuan untuk:

1. Menjabarkan visi dan misi Walikota dan Wakil Walikota terpilih dalam bentuk tujuan, sasaran, dan indikator kinerja pembangunan daerah, melalui kolaborasi dengan semua pemangku kepentingan.
2. Menjadi alat ukur kinerja Kepala Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah, serta instrumen pengawasan DPRD.

3. Menjadi panduan dalam penyusunan Rencana Strategis Perangkat Daerah, yang merupakan penjabaran teknis RPJMD di tingkat perangkat daerah sampai tahun 2026 berdasarkan tugas dan kewenangan masing-masing.
4. Menjamin keterkaitan antara perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi pembangunan daerah.

e) Surat Edaran B/811/140/II/2022

Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Sekretariat Daerah Kota Semarang pada dasarnya berisi langkah-langkah implementasi Program Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari. Program ini didasarkan pada RPJMD Kota Semarang 2021-2026 dan hasil rapat tertanggal 14 Februari 2022 yang membahas persiapan pelaksanaan pelayanan di luar jam kerja normal di dalam Komisi ruang komisi A-B.

Dalam rangka mengimplementasikan prioritas RPJMD, Pemerintah Kota Semarang akan melaksanakan Gelar Pelayanan Terpadu Kecamatan Akhir Pekan dan Malam Hari yang mencakup pelayanan administrasi Kelurahan, Kecamatan, dan dukungan dari berbagai perangkat daerah, seperti Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Badan Pendapatan Daerah, DPMPTSP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, Dinas Kominfo, Dinas Arsip dan Perpustakaan, dan BPN Kota Semarang.

Program ini menyediakan beragam layanan, termasuk konsultasi pendirian dan pembinaan koperasi, pengembangan UMKM, klinik pajak daerah, pembayaran PBB, pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan kesehatan, perijinan, dukungan internet, perpustakaan keliling, dan pelayanan informasi pertanahan.

Seluruh perangkat daerah terkait diminta untuk mempersiapkan kegiatan pelayanan terpadu akhir pekan dan malam hari sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan program ini akan mengikuti jadwal yang telah ditentukan dan tetap mematuhi protokol kesehatan.

BAB V

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN AKHIR PEKAN DAN MALAM HARI

Pada bab ini, penulis akan menjelaskan bagaimana kebijakan yang telah dirumuskan dan dijalankan dalam praktiknya serta analisis dengan metode Grindle.

A. Implementasi Kebijakan Program Akhir Pekan dan Malam Hari

1. Isi Kebijakan (Content of Policy)

a) Kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi (Interest Affected)

Dalam pelaksanaan kebijakan Program Akhir Pekan dan Malam Hari oleh Kota Semarang, terdapat beragam kepentingan yang memainkan peran sentral dalam menentukan arah dan tujuan kebijakan ini. Ini terutama terkait dengan visi misi Walikota Semarang yang tercermin dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD). RPJMD ini menekankan pentingnya reformasi birokrasi dalam tata kelola pemerintahan yang harus dinamis serta penyusunan produk hukum yang sejalan dengan nilai-nilai Pancasila, sebagai dasar negara Republik Indonesia. Hal ini dijelaskan secara eksplisit dalam misi ke-5 RPJMD, yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan kebijakan

Dalam upaya mewujudkan visi dan misi ini, Pemerintah Kota Semarang melaksanakan sejumlah langkah strategis. Di antara langkah-langkah tersebut adalah mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi, meningkatkan manajemen internal, menyederhanakan regulasi, dan memperkuat kapasitas keuangan daerah. Seluruh langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik yang tersedia bagi seluruh masyarakat.

Walikota Semarang dengan tegas ingin menyediakan pelayanan publik yang mudah diakses oleh masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki jadwal padat di hari-hari biasa. Dalam wawancara dengan Bagian Tata Pemerintahan, diungkapkan:

"Program ini ditujukan untuk masyarakat yang tidak dapat mengurus administrasi pada hari kerja biasa, sehingga Pemerintah Kota Semarang mendengarkan aspirasi masyarakat dan berkomitmen untuk menjalankan misi ke-5 yang dicanangkan oleh Pak Hendi" (Wawancara dengan Ibu Isia, Bagian Tata Pemerintahan, 24 Juli 2023).

Dalam penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa berbagai kepentingan mempengaruhi realisasi visi dan misi Walikota Semarang, yang pada gilirannya memotivasi pelaksanaan Program Akhir Pekan dan Malam Hari. Kepentingan-kepentingan ini mencakup Bagian Tata Pemerintahan dalam perannya sebagai pelaksana kebijakan, serta masyarakat yang membutuhkan kemudahan dan aksesibilitas dalam pelayanan publik.

b) Tipe manfaat (Type of Benefits)

Dalam konteks jenis manfaat (Grindle, 1980) mengemukakan bahwa tujuan utama adalah untuk menunjukkan bahwa suatu kebijakan harus menghasilkan berbagai jenis manfaat yang mencerminkan dampak positif dari pelaksanaan kebijakan yang dimaksud. Peraturan atau kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, baik dalam bentuk peraturan perundang-undangan, program-program kegiatan, dan sejenisnya, harus memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat atau pihak yang terlibat dalam kebijakan tersebut. Prinsipnya, kebijakan harus mampu menciptakan dampak positif, dengan implementasi yang bertujuan untuk perbaikan, penyelesaian masalah, dan memberikan manfaat yang nyata.

Program akhir pekan dan malam hari di kota Semarang memiliki, manfaat adanya kebijakan tersebut untuk memaksimalkan akhir pekan bagi masyarakat yang ingin mengurus administrasi Seperti penjelasan dari Kepala Seksi Pelayanan Publik kecamatan Ngaliyan bahwa:

"Program ini banyak manfaat administrasinya, jika ingin mengurus administrasi bisa langsung tanpa perlu datang surat dari

RT/RW/pengantar, dan Misalnya mau mengurus hal yang lain seperti akta waris juga bisa lebih cepat” (Wawancara dengan Bu Tuti, 28 Agustus 2023)

Kemudian penulis mewancarai dengan salah satu warga Bernama Nanda yang memanfaatkan program akhir pekan ini, Berikut Hasil wawancara:

“Saya disini untuk mengurus KTP karena minggu lalu saya tepat berusia 17 tahun, lalu kebetulan ada program ini saya manfaatkan, karena saya juga hari biasa sekolah dengar ada program ini saya manfaatkan dan cukup cepat untuk pengurusan nya” (Wawancara dengan Nanda, 5 Agustus 2023)

Lalu dalam wawancara dengan Mas Ardi Selaku Staff Kecamatan Tengah juga memberi penjelasan terkait program ini, berikut Hasil Wawancara:

“Program ini menurut saya sangat bagus, selama saya menjadi pegawai negeri sipil di Kota Semarang belum pernah program ini, Salah satu manfaat yang sempat saya terima Ketika masyarakat bilang adalah program ini sangat menarik dan sangat membantunya dalam pengurusan administrasi karena terdapat dinas – dinas yang cukup lengkap sehingga tidak perlu pergi ke kantor dinas masing - masing” (Wawancara dengan Mas Ardhi, 4 September 2023)

Dari penjelasan dari Pihak Kecamatan Ngaliyan, Kecamatan Semarang Tengah dan juga salah satu masyarakat yang datang untuk memanfaatkan layanan program akhir pekan bahwa ada manfaat yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat sekitar.

c) Derajat perubahan yang ingin dicapai (Extent of Change Envision)

Menurut Merilee S. Grindle (1980), seperti yang diungkapkan oleh Leo Agustino (2016: 143), dalam konteks perubahan yang ingin dicapai melalui pelaksanaan kebijakan, penting untuk diingat bahwa setiap kebijakan memiliki target atau tujuan yang harus dicapai. Pelaksanaan

kebijakan harus dilakukan dengan jelas, dan pelaksanaan yang efektif akan menghasilkan manfaat atau hasil yang positif dalam jangka pendek maupun jangka panjang secara teratur dan berkelanjutan.

Derajat perubahan yang ingin dicapai oleh program ini dapat dikatakan cukup tinggi, karena program ini merupakan salah satu program unggulan Walikota Semarang yang tertuang dalam RPJMD 2021-2026. Program ini juga menuntut adanya perubahan perilaku dan budaya masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi, perizinan, dan lain-lain di akhir pekan dan malam hari. Selain itu, program ini juga memerlukan perubahan sistem dan mekanisme pelayanan publik yang melibatkan 16 kecamatan se-Kota Semarang dan beberapa OPD terkait. Dalam Wawancara dengan Ibu Isia menjelaskan sebagai berikut:

“Kota Semarang ingin terus melakukan inovasi agar ada perubahan-perubahan birokrasi untuk memudahkan masyarakat, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat salah satunya dengan cara program akhir pekan dan malam hari ini” (Wawancara dengan Ibu Isia, Tata Pemerintahan 24 Juli 2023)

Dari data yang tersedia dan wawancara kepada Koordinatir Pelaksana Program Akhir Pekan dan Malam Hari Di kota Semarang menyatakan bahwa terkait dengan perubahan atau target yang ingin dicapai dalam peningkatan pelayanan program ini sudah tepat. Dengan demikian, inisiatif pelayanan pada akhir pekan dan malam hari ini dapat dipahami sebagai salah satu upaya Pemerintah Kota Semarang dalam menciptakan perubahan positif dalam pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan konsep teori Grindle tentang perubahan dalam konteks kebijakan publik. Pemerintah Kota Semarang berkomitmen untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, memastikan produk hukum sesuai dengan nilai-nilai dasar negara, dan memberikan pelayanan yang lebih baik dan merata kepada masyarakat Kota Semarang. Diharapkan, inisiatif ini dapat memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat setempat.

d) Letak pengambilan keputusan (Site of Decision Making)

Merilee S. Grindle (1980), seperti yang dijelaskan oleh Leo Agustino (2016: 143), berpendapat bahwa proses pengambilan keputusan dalam suatu kebijakan memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Oleh karena itu, pada bagian ini, akan dibahas di mana sebenarnya proses pengambilan keputusan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut berlangsung. Stakeholder atau pihak-pihak yang memiliki kepentingan terkait erat dengan lokasi atau tahap pengambilan keputusan ini. Dalam setiap tahap pengambilan keputusan, penting untuk mematuhi peraturan atau kebijakan yang telah ada, dan keputusan yang diambil haruslah bertujuan untuk kepentingan bersama.

Kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ini merupakan inisiatif dari Walikota Semarang dan diatur dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) tahun 2021-2026. RPJMD adalah dokumen perencanaan pembangunan daerah yang mencakup berbagai tujuan, sasaran, strategi, program, dan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh pemerintah daerah selama lima tahun. Dalam RPJMD, salah satu misi yang ditetapkan adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Dalam proses pembuatan peraturan walikota yang mengatur tentang pelayanan akhir pekan dan malam hari, Pemerintah Kota Semarang mempertimbangkan dua faktor penting. Pertama, mereka merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang kewenangan kecamatan. Peraturan ini mengatur tentang kewenangan kecamatan sebagai unit administrasi pemerintahan daerah yang melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota. Kedua, mereka merujuk pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 7 tahun 2018 tentang pelimpahan sebagian kewenangan walikota kepada camat dalam bidang perizinan dan nonperizinan.

Pentingnya menetapkan posisi pembuat kebijakan dengan tepat dalam konteks kebijakan pelayanan publik akhir pekan dan malam hari di kota Semarang adalah agar pelaksanaan kebijakan tersebut dapat berjalan sesuai rencana, efisien, dan efektif. Dengan dasar hukum yang kuat dan pertimbangan yang matang, kebijakan ini memiliki potensi untuk memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat Kota Semarang dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Dengan kata lain, langkah ini merupakan bagian dari upaya Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan perubahan positif dalam pelayanan publik, meningkatkan efisiensi birokrasi, dan memastikan kesesuaian produk hukum dengan nilai-nilai dasar negara. Semua ini dilakukan dengan tujuan akhir memberikan pelayanan yang lebih baik dan merata kepada masyarakat Kota Semarang.

Kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ini merupakan inisiatif dari walikota Semarang yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) tahun 2021-2026. Lalu berdasarkan RPJMD tersebut Untuk mempersiapkan pelaksanaan program ini, Bagian Tata Pemerintahan sebagai koordinatif pelaksana menggelar rapat internal pada tanggal 14 Desember 2021 Bertempat di Tata Pemerintahan Lantai 6 Kantor Balaikota Semarang yang di hadiri pegawai bagian tata pemerintahan serta Camat Kota Semarang.



Gambar 4 .1 :Dokumentasi Rapat

Sumber : Dokumentasi Penulis

Lalu rapat selanjutnya pada tanggal Senin, 14 Februari 2022 di Ruang Komisi AB. Dalam proses pembuatan peraturan walikota tersebut, pemerintah kota Semarang mempertimbangkan dua faktor penting, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang kewenangan kecamatan dan Peraturan Walikota Semarang Nomor 7 tahun 2018 tentang pelimpahan sebagian kewenangan walikota kepada camat. Pelayanan Akhir Pekan Di Kota Semarang Dalam Surat Edaran B/811/140/II/2022.

Oleh karena itu dalam SE Walikota Pelayanan Akhir Pekan Di Kota Semarang Dalam Surat Edaran B/811/140/II/2022., dapat dikatakan bahwa posisi pembuat kebijakan terkait pelayanan publik akhir pekan dan malam hari di kota Semarang telah ditentukan dengan tepat. Hal ini akan berkontribusi positif dalam pelaksanaan kebijakan tersebut karena memiliki landasan hukum yang kuat.

e) Program Implementator (Pelaksana Program)

Penetapan pihak yang akan bertanggung jawab dan melaksanakan program, dalam konteks ini disebut sebagai implementor, berperan penting dalam kesuksesan implementasi kebijakan. Seperti yang diungkapkan oleh (Grindle, 1980), keputusan yang dibuat selama perumusan kebijakan juga mengindikasikan siapa yang akan ditugaskan untuk menjalankan berbagai program, dan keputusan-keputusan tersebut dapat memengaruhi bagaimana kebijakan tersebut akan dilaksanakan.

Indikator ini menjelaskan tentang implementator program, yang merujuk kepada pihak yang secara aktif terlibat dalam pelaksanaan program. Dalam RPJMD 2021-2026 memuat Bagian Tata Pemerintahan sebagai Pelaksana Program yang dalam hal ini adalah . Salah satu program yang diamanatkan dalam RPJMD adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk menjalankan program ini, Bagian Tata Pemerintahan ditunjuk sebagai pelaksana yang berperan sebagai koordinator dalam menjalankan kebijakan ini. Bagian Tata Pemerintahan

merupakan bagian dari Sekretariat Daerah Kota Semarang yang bertugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang tata pemerintahan.

PROGRAM PRIORITAS VISI MISI WALIKOTA DAN WAKIL WALIKOTA	PRIORITAS / RINCIAN	OPD PELAKSANA / TERKAIT	PENAHAPAN PRIORITAS				
			2022	2023	2024	2025	2026
Program Layanan Publik	Layanan Terpadu Malam Hari	Setda (Bagian Tata Pemerintahan), Dispendukcapil, Kecamatan, Disbudpar, Dinkop dan UKM					
	a. Koordinatif pelaksanaan	Setda (Bagian Tata Pemerintahan)					
	b. Dukungan penyediaan layanan mobile	Dispendukcapil					
	c. Dukungan fasilitasi penyediaan layanan	Kecamatan					
	d. Dukungan terhadap event seni	Disbudpar					
	e. Dukungan terhadap stand-stand pameran	Dinkop dan UKM, Bapenda, Dinas Kesehatan, Dinas Arsip dan Perpustakaan					
	Pengembangan Layanan Publik Akhir Pekan	Setda (Bagian Tata Pemerintahan), DPMPPTSP, Bapenda, Dispendukcapil, Kecamatan					
	a. Koordinatif pelaksanaan	Setda (Bagian Tata Pemerintahan)					
	b. Dukungan terhadap pelayanan publik akhir pekan	DPMPPTSP					
	c. Dukungan penyediaan pelayanan pajak dan retribusi	Bapenda					
	d. Dukungan penyediaan pelayanan administrasi kependudukan	Dispendukcapil					

RPJMD KOTA SEMARANG TAHUN 2021-2026

VI-62

Gambar 5.2 : RPJMD 2021-2026

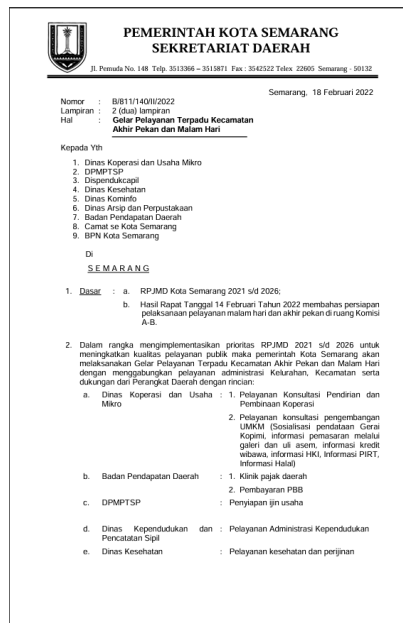
Sumber : Kota Semarang

Peraturan Walikota Nomor 90 Tahun 2021 memberikan rincian mengenai peran dan tanggung jawab Bagian Tata Pemerintahan di Kota Semarang. Bagian ini dibagi menjadi tiga subkoordinator yang memiliki tugas yang berbeda dalam berbagai aspek administrasi pemerintahan, administrasi kewilayahan, dan partisipasi masyarakat. Ketiga subkoordinator tersebut adalah:

1. Subkoordinator Administrasi Pemerintahan, bertugas mengkoordinasikan urusan administrasi pemerintahan di bidang perencanaan pembangunan daerah, anggaran daerah, pengawasan internal, penatausahaan umum, dan peningkatan kapasitas aparatur.
2. Subkoordinator Administrasi Kewilayahan, bertugas mengkoordinasikan urusan administrasi kewilayahan di bidang pembinaan dan pengembangan wilayah administratif kecamatan dan kelurahan, serta penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan dan kelurahan.

3. Subkoordinator Partisipasi Masyarakat, bertugas mengkoordinasikan urusan partisipasi masyarakat di bidang pembinaan dan pengembangan lembaga kemasyarakatan, organisasi kemasyarakatan, organisasi profesi, organisasi kepemudaan, organisasi perempuan, organisasi keswadayaan masyarakat, serta kerjasama antara pemerintah daerah dengan masyarakat.

Penunjukan Bagian Tata Pemerintahan sebagai koordinator pelaksanaan kebijakan ini dilakukan karena program ini melibatkan aspek kewenangan kecamatan, yang berada di bawah tanggung jawab Walikota melalui Sekretaris Daerah (Sekda). Dalam hal ini, kecamatan memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan publik di bidang perizinan dan nonperizinan. Oleh karena itu, Bagian Tata Pemerintahan sebagai koordinator pelaksanaan kebijakan ini harus berkoordinasi dengan camat dan lurah sebagai pelaksana kebijakan di tingkat kecamatan dan kelurahan. Berlandaskan RPJMD, Bagian Tata Pemerintahan menurunkan surat lagi bernomor Surat Edaran B/811/140/II/2022 yang ditunjukkan kepada Kecamatan dan OPD Pelaksana sebagai dasar pelaksanaan nya program.



Gambar 5.3 : Surat Edaran B/811/140/II/2022

Sumber : Sekda Kota Semarang

Dengan demikian, penentuan siapa pelaksana program terkait kebijakan pelayanan akhir pekan dan malam hari di Kota Semarang telah mengikuti peraturan dan landasan hukum yang kuat. Hal ini akan berdampak positif dalam pelaksanaan kebijakan karena memastikan adanya koordinasi yang baik, sesuai dengan prinsip-prinsip yang dijelaskan dalam teori Grindle. Hal ini juga sesuai dengan teori tersebut yang menyatakan bahwa konteks kebijakan, termasuk siapa pelaksana program, memengaruhi tingkat kesulitan dalam implementasi kebijakan. Dengan penunjukan yang tepat dan jelas, pelaksanaan kebijakan di lapangan dapat berjalan dengan lebih lancar dan efektif, dengan memastikan keterlibatan, koordinasi, dan komunikasi yang baik antara semua pemangku kepentingan.

f) Sumber-sumber daya yang digunakan (Resources Committed)

Jenis dan bentuk sumber daya yang digunakan untuk mencapai tujuan kebijakan juga berperan dalam aktivitas implementasi. Sumber daya dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kelompok, seperti tenaga kerja (staf), informasi (informasi), wewenang (otoritas), dan fasilitas (fasilitas); serta pentingnya sumber daya keuangan dalam proses implementasi kebijakan

Untuk menggarap program ini dengan maksimal, Pemerintah Kota Semarang telah melakukan persiapan yang matang dengan mengalokasikan sumber daya yang sesuai. Sumber daya tersebut tidak hanya mencakup aspek tenaga kerja dari berbagai instansi, tetapi juga mencakup peran serta instansi-instansi yang memiliki tanggung jawab khusus dalam pelaksanaan program ini. Beberapa instansi yang terlibat dalam program ini termasuk:

1. **Koordinatif Pelaksana (Setda - Tata Pemerintahan):** Setda bertanggung jawab sebagai koordinator pelaksanaan program ini di seluruh wilayah Kota Semarang. Mereka memiliki wewenang untuk mengawasi, mengendalikan, dan mengevaluasi pelaksanaan program ini secara menyeluruh.

2. **Dukungan penyediaan pelayanan pajak dan retribusi (Bapenda):**
Bapenda memiliki peran sebagai penyedia pelayanan pajak daerah dan retribusi daerah. Mereka mengelola pendapatan daerah, mengawasi pajak daerah dan retribusi daerah, serta melakukan penagihan piutang pajak daerah dan retribusi daerah.
3. **Dukungan penyediaan pelayanan administrasi kependudukan (Dispendukcapil):** Dispendukcapil bertugas sebagai penyedia pelayanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, dan lainnya.
4. **Dukungan fasilitasi penyediaan layanan (Kecamatan):** Kecamatan berperan sebagai fasilitator penyediaan layanan di tingkat kecamatan dan kelurahan. Mereka memiliki kewenangan untuk membina dan mengembangkan wilayah administratif kecamatan dan kelurahan, serta mengelola pelayanan publik di tingkat kecamatan dan kelurahan.

Untuk Pelaksanaan suatu program pelayanan publik tentu perlu adanya Anggaran, Penulis mendapatkan bahwa secara anggaran kegiatan ini dianggarkan oleh masing – masing kecamatan dan OPD pelaksana. Anggaran ini meliputi pembayaran insentif terhadap pegawai, penyewaan tenda, persiapan, dan lain-lain. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Isia bagian Tata Pemerintahan Kota Semarang.

“Anggaran mengikuti masing – masing Kecamatan dan OPD Pelaksana, Kecamatan kan punya anggaran nah dia bebas menggunakan anggaran tersebut asal bisa dipertanggungjawabkan, lalu untuk program yang di kelurahan tentu akan mengikuti anggaran dari kecamatan. Untuk OPD pelaksana dia punya anggaran masing – masing juga” (Wawancara dengan Ibu Isia, Tata Pemerintahan 24 Juli 2023)

Hal ini juga dikonfirmasi oleh Ibu Tuti di Kecamatan Ngaliyan selaku Seksi Pelayanan Publik, Berikut Hasil Wawancara :

“Secara anggaran kita masing- masing per kecamatan ada anggarannya sendiri tentu kecamatan kami dan kecamatan pasti bisa berbeda namun tidak mengurangi tujuan dari program ini bahkan secara anggaran kita sudah menggarakan sampai tahun 2024” (Wawancara dengan Bu Tuti, 28 Agustus 2023)

Dari informasi ini, dapat disimpulkan bahwa sumber daya yang melaksanakan serta alokasi anggaran untuk program pelayanan publik telah dipertimbangkan secara cermat, dan setiap bagian pemerintahan berkomitmen untuk mendukung program ini dengan sumber daya manusia dan finansial yang memadai. Hal ini menunjukkan keseriusan dalam menjalankan program pelayanan publik yang bertujuan memberikan kemudahan akses pelayanan public kepada masyarakat Kota Semarang.

2. Lingkungan Implementasi (Context of Policy)

a) Kekuasaan, Kepentingan-kepentingan dan Strategi dari aktor yang terlibat (Power, Interprest, and Strategy of Actor Involved)

Dalam proses implementasi, peran aktor yang terlibat dalam kebijakan harus diidentifikasi dengan baik. Selama proses implementasi, setiap aktor yang berusaha memengaruhi pihak lain dalam pengambilan keputusan memiliki peran yang signifikan. Tidak dapat disangkal bahwa kekuatan (power) dari implementor, baik itu pada tingkat nasional, regional, maupun lokal, memainkan peran yang cukup penting dalam hal ini. Masing-masing implementor memiliki kepentingan yang berbeda terkait program yang dijalankan. Tidak menutup kemungkinan bahwa tujuan pribadi dari setiap aktor tersebut dapat memicu konflik.

Seperti yang diungkapkan oleh Grindle (1980:12), tujuan dari setiap aktor akan berkonflik langsung satu sama lain, dan hasil dari konflik ini, serta siapa yang mendapatkan apa, akan ditentukan oleh strategi, sumber daya, dan posisi kekuatan masing-masing aktor yang terlibat. Implementasi program mungkin juga dinilai berdasarkan kapabilitas kekuatan (power of capabilities) dari setiap aktor, serta kepentingan

mereka, termasuk strategi yang mereka gunakan untuk mencapai tujuan mereka, dan rezim yang mengatur (Grindle, 1980:12).

Dalam konteks ini, perlu diakui bahwa implementasi kebijakan seringkali melibatkan berbagai aktor yang memiliki kepentingan yang berbeda. Konflik kepentingan dapat muncul, dan hasilnya dipengaruhi oleh strategi, sumber daya, dan kekuatan masing-masing aktor yang terlibat. Hal ini menggarisbawahi kompleksitas dalam menjalankan program kebijakan dan pentingnya pemahaman yang mendalam tentang peran dan dinamika antaraktor dalam proses implementasi.

Pelaksanaan suatu kebijakan, penting untuk memahami peran serta pengaruh dari berbagai aktor yang terlibat, termasuk pemerintah, badan-badan terkait, dan instansi-instansi terkait lainnya. Elemen-elemen seperti kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang digunakan oleh para aktor ini akan sangat memengaruhi bagaimana kebijakan tersebut dijalankan dan hasil yang dapat dicapai melalui implementasinya.

Menurut pandangan peneliti, indikator yang disebut sebagai kekuasaan, kepentingan, dan strategi dari aktor yang terlibat mencakup Kecamatan, Dinas dan masyarakat.

Dalam konteks pembangunan kualitas layanan publik di Kota Semarang, seperti pengembangan layanan akhir pekan dan malam hari, berbagai pihak terlibat dalam upaya ini. Pemerintah Kota Semarang berperan sebagai pembuat kebijakan utama, sedangkan Kecamatan dan Dinas terkait juga memiliki peran yang penting dalam implementasi kebijakan ini.

Setiap Dinas yang terlibat dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) memiliki kepentingan dan target tersendiri dalam mencapai tujuan mereka. Sebagai contoh, Dinas Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan pangan industri rumah tangga (PIRT) dan mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB). Dengan membuka layanan di setiap 16 kecamatan,

mereka berusaha memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Berikut hasil wawancara dengan dinas DPMPTSP :

“Kepentingan kami adalah memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan. Program pelayanan akhir pekan dan malam hari memungkinkan kami memberikan perizinan PIRT dan NIB secara lebih mudah karena layanan ini tersedia di setiap 16 kecamatan.” (Wawancara dengan Bu Nina, Sub Koordinator perencanaan dan Kelompok jabatan fungsional, 5 September 2023)

Selain itu, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) memiliki kepentingan untuk memastikan ketaatan wajib pajak dan menarik wajib pajak yang belum membayar pajak daerah, terutama bagi mereka yang sibuk selama hari kerja. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Agustine : Kasubid Pelayanan dan Konsultasi Pajak Daerah, menyatakan,

"Kepentingan kita adalah ketaatan wajib pajak bagi masyarakat yang belum membayar pajak daerah serta menjangkau masyarakat yang sedang sibuk di hari kerja agar bisa membayar wajib pajak". (Wawancara Dengan Kasubid Pelayanan dan Konsultasi Pajak Daerah, Ibu Agustine 13 September 2023).

Tidak hanya dinas, setiap kecamatan juga memiliki kepentingan dan strategi masing-masing. Mereka memiliki dasar hukum dalam mengelola wilayah mereka berdasarkan Peraturan Walikota Kota Semarang Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat. Kecamatan Semarang Tengah, sebagai contoh, dengan wawancara Bersama mas ardhi, berikut hasil wawancara :

“Salah satu cara kecamatan Semarang Tengah untuk mengimplementasikan program ini agar lebih baik dengan cara mengisi/menambah program agar lebih menarik Masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan dari kita salah satunya kita dengan cara menggandeng pihak – pihak seperti Samsat keliling, Pelayanan BPJS Kesehatan” Wawancara dengan Mas Ardhi, Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Semarang Tengah, 4 September 2023).



Gambar 5.4 : Mobil BPJS Kesehatan di Semarang Tengah

Sumber : Dokumentasi Penulis

Strategi aktor dan kepentingan juga dilakukan oleh Kecamatan Ngaliyan berikut hasil wawancara dengan pihak Kecamatan Ngaliyan

“Di kecamatan Ngaliyan dalam rangka memberikan pelayanan, kecamatan berhak melakukan inovasi lagi karena ini sudah juga diatur oleh perwali kita melakukan tambahan edukasi farming (edu farm). Kegiatan ini juga tidak hanya agar Masyarakat memanfaatkan namun juga bisa meriahkan dan meramaikan serta juga kita untuk pembuatan KTP lebih cepat tanpa perlu surat pengantar” (Wawancara dengan Bu Tuti, 28 Agustus 2023)



Gambar 5.5 : Edufarm di Kecamatan Ngaliyan

Sumber : Kecamatan Ngaliyan

Menurut analisis penelitian, indikator penguasa, kepentingan, dan strategi yang berasal dari kebijakan telah mencakup tiga aspek indikator

dalam konteks kebijakan tersebut. Aspek pertama adalah Kecamatan dan Dinas sebagai aktor penguasa, sementara aspek kedua mencakup masyarakat yang menjadi sasaran kepentingan dan Dinas Pelaksana sebagai aktor yang memiliki kepentingan. Aspek ketiga adalah strategi dari pihak pelaksana agar Masyarakat memanfaatkan program ini. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Program ini memenuhi indikator Penguasa, kepentingan, dan strategi dari aktor yang terlibat dalam konteks kebijakan tersebut.

b) Karakteristik Lembaga dan Rezim yang Berkuasa (Intitution and Regime Characteristic)

Indikator selanjutnya adalah mengenai karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa, dimana menurut (Merilee S., Grindl1980) dalam Leo Agustino (2016: 144) menjelaskan bahwasannya lingkungan di dalam suatu kebijakan tersebut dilaksanakan akan berpengaruh juga akan keberhasilannya, untuk itu pada indikator ini akan menjelaskan karakteristik dari suatu lembaga yang akan turut mempengaruhi suatu kebijakan.

Pemerintah Kota Semarang, yang memiliki tanggung jawab utama dalam merumuskan kebijakan, menunjukkan karakteristik yang sesuai dengan moto mereka, yaitu "SEMAKIN HEBAT." Moto ini mencerminkan tekad Kota Semarang untuk terus memperkuat keunggulan-keunggulan dalam berbagai aspek sebagai sebuah kota metropolitan. Hal ini mencakup memiliki sumber daya manusia yang unggul, mendorong ekonomi berbasis masyarakat yang kompetitif melalui riset dan inovasi, menegakkan keadilan sosial, meningkatkan infrastruktur yang berkualitas dan berkelanjutan, serta memberikan pelayanan publik yang dinamis untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah Kota Semarang juga menunjukkan perbaikan dalam penanganan isu-isu terkait pelayanan publik. Mereka telah merumuskan kebijakan untuk meningkatkan pelayanan pada akhir pekan dan malam hari, yang sejalan dengan salah satu Misi mereka, yaitu reformasi birokrasi

pemerintahan secara dinamis dan penyusunan produk hukum yang sesuai dengan nilai-nilai Pancasila dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dari hasil penelitian yang ditanyakan kepada Bu Isia terkait karakteristik Lembaga dan penguasa, Berikut Hasil Wawancara ;

“Program – program seperti ini terus pemerintah kota semarang agar sesuai dengan Moto kota semarang yang semakin hebat serta menjalankan visi – misi yang digagas oleh bapak walikota semarang pak hendi, Meskipun Pak hendi tidak menjabat lagi sebagai Walikota namun program ini terus dijalanka oleh Ibu Ita selaku Walikota semarang yang baru” (Wawancara dengan Ibu Isia, Bagian Tata Pemerintahan, 24 Juli 2023).

Hal ini juga di dukung Oleh DPRD kota semarang selaku Lembaga legislative Kota Semarang Sekretaris Komisi A DPRD Kota Semarang, Budiharto, dengan jelas menyatakan apresiasi terhadap inovasi layanan kependudukan yang telah diperkenalkan oleh Pemerintah Kota. Layanan ini membantu masyarakat dengan memberikan akses yang lebih mudah ke layanan publik, terutama pada waktu-waktu yang sebelumnya sulit dijangkau.

Wali Kota Semarang, Hendrar Prihadi, yang juga berencana untuk meningkatkan frekuensi layanan akhir pekan ini, dengan tegas menyatakan bahwa program ini mendapatkan respons positif yang besar dari masyarakat. Oleh karena itu, dia berkomitmen untuk mengalokasikan lebih banyak anggaran pada tahun-tahun mendatang untuk memperluas cakupan program ini. Secara keseluruhan, kerja sama yang erat antara Pemerintah Kota dan DPRD adalah kunci utama dalam menciptakan kebijakan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Evaluasi secara berkala dan pendekatan yang komprehensif akan memastikan bahwa program ini terus berjalan dengan baik dan memberikan manfaat maksimal bagi warga Kota Semarang.

Sesuai dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Tahun 2023, terdapat peningkatan yang signifikan dalam alokasi anggaran. Bagian yang berkaitan dengan Tata Pemerintahan, yang berperan sebagai koordinator pelaksanaan pelayanan akhir pekan dan malam hari, mendapatkan alokasi anggaran sebesar Rp 2.499.033.524, dibandingkan dengan tahun sebelumnya pada tahun 2022 yang hanya sebesar Rp 1.177.446.100. Selain itu, terjadi peningkatan anggaran di berbagai kecamatan, dengan peningkatan mencapai Rp 751.510.101.952 pada tahun 2023, dibandingkan dengan anggaran tahun 2022 sebesar Rp 666.512.275.996. Peningkatan anggaran ini mencerminkan dukungan dan apresiasi terhadap program pelayanan akhir pekan dan malam hari yang menunjukkan komitmen terhadap pengembangan program ini.

c) Tingkat Kepatuhan dan Adanya Respon dari Pelaksana (Compliance and Responsiveness)

Dalam indikator tingkat kepatuhan dan respons dari para pelaksana, seperti yang dijelaskan oleh Merilee S. Grindle, diperlihatkan bahwa dalam pelaksanaan suatu kebijakan, juga akan dipertimbangkan sejauh mana para pelaksana mematuhi dan merespons kebijakan tersebut.

Pelaksanaan kebijakan, tingkat kepatuhan dan juga adanya respon dari pelaksana merupakan suatu fakta bahwa pelaksanaan kebijakan itu apabila kepatuhan dan respon terhadap tugas program akhir pekan dan malam hari dilaksanakan dijalankan dan dilakukan maka hasil implementasinya akan terlaksana dengan baik, dan dapat bermanfaat bagi masyarakat serta pemerintahan itu sendiri sekitar. Kemudian penjelasan dari koordinatif pelaksana bagian tata pemerintahan. berikut hasil hasil wawancara :

“Program ini memiliki Dasar Hukum RPJMD 2021-2026 dari dasar ini kami langsung menggelar rapat kepada camat dan internal tata pemerintahan untuk bagaimana program ini di implementasikan

secepatnya (Wawancara dengan Ibu Isia, Bagian Tata Pemerintahan, 24 Juli 2023).”

Berhubungan juga dengan kepatuhan dan respon pelaksana Kecamatan Semarang Tengah, Mas Ardhi Seksi Pelayanan Publik

“Setelah surat edaran dari tata pemerintah turun lalu kita merencanakan dan merancang kegiatan di Kecamatan Semarang Tengah, lalu untuk pelaporan dari pihak bagian tata pemerintahan meminta setiap seminggu setelah pelaksanaan” (Wawancara dengan Mas Ardhi, 4 September 2023).”

Hasil wawancara terhadap tingkat kepatuhan dan respon dari dari pelaksana menyatakan bahwasannya penjelasan bisa dibilang tingkat kepatuhan yang tinggi dan pemahaman yang jelas terhadap pedoman ini, maka implementasi layanan akhir pekan dan malam hari di Kota Semarang dapat dipercepat dan dijalankan dengan sukses, sehingga memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Selanjutnya terkait tingkat kepatuhan adalah Monitoring implementasi kebijakan publik adalah suatu tindakan yang dimaksudkan untuk mengawasi dan menilai sejauh mana kebijakan publik diterapkan sesuai dengan rencana, tujuan, dan target yang telah ditentukan. Monitoring implementasi kebijakan publik juga berguna untuk memberikan masukan, melakukan tindakan perbaikan, dan memberikan saran kepada pemangku kebijakan (Sudarsono, 2012)

Monitoring implementasi kebijakan dilakukan oleh masing-masing Dinas pelaksana yang melaksanakan pelayanan akhir pekan dan malam hari. Salah satu contoh dinas yang penulis wawancarai adalah Dinas DPMPTSP, dan dalam wawancara dengan Ibu Nina, beliau menjelaskan bahwa setiap pelaksanaan program atau kebijakan dari Dinas DPMPTSP mengalami pemantauan yang cermat di setiap kecamatan/di Mall Pelayanan Publik. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi potensi kendala yang mungkin timbul selama pelaksanaan kebijakan tersebut. Berikut Hasil Wawancara

"Monitoring biasanya kita lakukan secara langsung di lokasi, untuk memastikan apakah ada masalah yang muncul di lapangan. Jika ada kendala, kami akan segera mengatasinya. Selain itu, kami juga menjalin koordinasi yang erat dengan pegawai di kecamatan, karena kami memiliki 16 kecamatan di wilayah pelayanan kami. Koordinasi merupakan hal yang sangat penting dalam memastikan kelancaran pelaksanaan kebijakan." (Wawancara dengan Sub Koordinator perencanaan dan evaluasi serta kelompok jabatan fungsional, DPMPTSP, Bu Nina, 2023)

Selanjutnya, hasil dari proses monitoring ini akan dijadikan bahan laporan yang akan disampaikan oleh masing-masing dinas kepada kecamatan terkait. Kecamatan kemudian akan melaporkan informasi tersebut kepada Bagian Tata Pemerintahan Kota Semarang.

Penerapan proses serupa juga terjadi di Dinas Bapenda, seperti yang disampaikan oleh Ibu Agustine dalam wawancara. Berikut Hasil Wawancara

"Dalam pelaksanaan program Bapenda, kami juga melakukan monitoring di lapangan untuk mengevaluasi kondisi yang mungkin timbul, seperti masalah jaringan atau pembayaran. Kami selalu siap untuk berkoordinasi dengan kecamatan dan wilayah Bapenda, sehingga komunikasi tetap lancar antar pihak." (Hasil Wawancara dengan Kasubid Pelayanan dan Konsultasi Pajak daerah Ibu Agustine, 2023).

Seluruh informasi dan laporan hasil monitoring dari berbagai dinas ini akan dikirimkan kepada Pemerintah Kota Semarang melalui Sekretaris Daerah Bagian Tata Pemerintahan Kota Semarang. Selama proses monitoring, terjadi rotasi dan bergantian dalam mengunjungi lokasi pelaksanaan kebijakan untuk memastikan koordinasi dengan camat dan mengidentifikasi potensi kendala selama tahap pelaksanaan. Hal ini dilakukan guna memastikan bahwa pelaksanaan kebijakan publik berjalan

dengan lancar dan efektif. Pernyataan ini merupakan hasil wawancara dengan Ibu Isia bagian Tata pemerintahan berikut hasil wawancara

"Proses monitoring dan koordinasi dilakukan secara teratur oleh berbagai dinas yang terlibat dalam gelar pelayanan akhir pekan . Hal ini bertujuan untuk memastikan pelaksanaan pelayanan akhir pekan ini berjalan lancar dan efektif. Koordinasi dengan camat juga merupakan bagian penting dari proses ini, yang memungkinkan respon cepat terhadap perubahan atau kendala yang mungkin muncul di lapangan” (wawancara dengan Ibu Isia bagian Tata pemerintahan 24 July 2023)

Setiap bulannya, setiap kecamatan diwajibkan untuk menyusun laporan kegiatan yang mencakup berbagai aspek pelaksanaan program-program yang mereka tangani. Laporan ini harus disampaikan kepada Bagian Tata Pemerintahan paling lambat satu minggu setelah pelaksanaan program tersebut selesai. Tujuan utama dari penyusunan laporan ini adalah untuk memantau, mengevaluasi, dan memastikan bahwa berbagai program yang telah direncanakan dan dijalankan oleh kecamatan berjalan sesuai dengan rencana dan memberikan manfaat yang diharapkan kepada masyarakat. Berikut Contoh Pelaporan kepada bagian tata pemerintahan dari Kecamatan Semarang Tengah.

Laporan Pelaksanaan Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari Di Kecamatan Semarang Tengah

NO	Kategori	Jumlah	Malam Pekan (17.00 sd 18.00)		Malam Hari (19.00 sd 22.00)	
			Transaksi (Dg)	Keterangan	Uraian	Keterangan
1	KECAMATAN	6		LABUJ, KTF & K6, BPS, MUKAJI		
11	PEB	17	Rp	4.739.000	Pembayaran PDB	
12	BAKRAF	6		BPTS, Wana, Nibah		
13	PANGKALAN	0				
14	DEKALAN	0				
15	PANGKALAN	1		Wahana, K6 & KTF		
16	DEKALAN	0				
17	DEKALAN	0				
18	DEKALAN	0				
19	PANGKALAN	4		Berkas, K6 & KTF		berisi wtkawa
20	PANGKALAN	2		KTF, K6		
21	PANGKALAN	0				
22	PANGKALAN	0				
23	PANGKALAN	0				
24	PANGKALAN	0				
25	PANGKALAN	2		K6 & KTF		berisi data umum
26	PANGKALAN	0				
27	PANGKALAN	0				
28	PANGKALAN	0				
29	PANGKALAN	0				
30	PANGKALAN	0				
31	PANGKALAN	0				
32	PANGKALAN	0				
33	PANGKALAN	0				
34	PANGKALAN	0				
35	PANGKALAN	0				
36	PANGKALAN	0				
37	PANGKALAN	0				
38	PANGKALAN	0				
39	PANGKALAN	0				
40	PANGKALAN	0				
41	PANGKALAN	0				
42	PANGKALAN	0				
43	PANGKALAN	0				
44	PANGKALAN	0				
45	PANGKALAN	0				
46	PANGKALAN	0				
47	PANGKALAN	0				
48	PANGKALAN	0				
49	PANGKALAN	0				
50	PANGKALAN	0				
51	PANGKALAN	0				
52	PANGKALAN	0				
53	PANGKALAN	0				
54	PANGKALAN	0				
55	PANGKALAN	0				
56	PANGKALAN	0				
57	PANGKALAN	0				
58	PANGKALAN	0				
59	PANGKALAN	0				
60	PANGKALAN	0				
61	PANGKALAN	0				
62	PANGKALAN	0				
63	PANGKALAN	0				
64	PANGKALAN	0				
65	PANGKALAN	0				
66	PANGKALAN	0				
67	PANGKALAN	0				
68	PANGKALAN	0				
69	PANGKALAN	0				
70	PANGKALAN	0				
71	PANGKALAN	0				
72	PANGKALAN	0				
73	PANGKALAN	0				
74	PANGKALAN	0				
75	PANGKALAN	0				
76	PANGKALAN	0				
77	PANGKALAN	0				
78	PANGKALAN	0				
79	PANGKALAN	0				
80	PANGKALAN	0				
81	PANGKALAN	0				
82	PANGKALAN	0				
83	PANGKALAN	0				
84	PANGKALAN	0				
85	PANGKALAN	0				
86	PANGKALAN	0				
87	PANGKALAN	0				
88	PANGKALAN	0				
89	PANGKALAN	0				
90	PANGKALAN	0				
91	PANGKALAN	0				
92	PANGKALAN	0				
93	PANGKALAN	0				
94	PANGKALAN	0				
95	PANGKALAN	0				
96	PANGKALAN	0				
97	PANGKALAN	0				
98	PANGKALAN	0				
99	PANGKALAN	0				
100	PANGKALAN	0				
101	PANGKALAN	0				
102	PANGKALAN	0				
103	PANGKALAN	0				
104	PANGKALAN	0				
105	PANGKALAN	0				
106	PANGKALAN	0				
107	PANGKALAN	0				
108	PANGKALAN	0				
109	PANGKALAN	0				
110	PANGKALAN	0				
111	PANGKALAN	0				
112	PANGKALAN	0				
113	PANGKALAN	0				
114	PANGKALAN	0				
115	PANGKALAN	0				
116	PANGKALAN	0				
117	PANGKALAN	0				
118	PANGKALAN	0				
119	PANGKALAN	0				
120	PANGKALAN	0				
121	PANGKALAN	0				
122	PANGKALAN	0				
123	PANGKALAN	0				
124	PANGKALAN	0				
125	PANGKALAN	0				
126	PANGKALAN	0				
127	PANGKALAN	0				
128	PANGKALAN	0				
129	PANGKALAN	0				
130	PANGKALAN	0				
131	PANGKALAN	0				
132	PANGKALAN	0				
133	PANGKALAN	0				
134	PANGKALAN	0				
135	PANGKALAN	0				
136	PANGKALAN	0				
137	PANGKALAN	0				
138	PANGKALAN	0				
139	PANGKALAN	0				
140	PANGKALAN	0				
141	PANGKALAN	0				
142	PANGKALAN	0				
143	PANGKALAN	0				
144	PANGKALAN	0				
145	PANGKALAN	0				
146	PANGKALAN	0				
147	PANGKALAN	0				
148	PANGKALAN	0				
149	PANGKALAN	0				
150	PANGKALAN	0				
151	PANGKALAN	0				
152	PANGKALAN	0				
153	PANGKALAN	0				
154	PANGKALAN	0				
155	PANGKALAN	0				
156	PANGKALAN	0				
157	PANGKALAN	0				
158	PANGKALAN	0				
159	PANGKALAN	0				
160	PANGKALAN	0				
161	PANGKALAN	0				
162	PANGKALAN	0				
163	PANGKALAN	0				
164	PANGKALAN	0				
165	PANGKALAN	0				
166	PANGKALAN	0				
167	PANGKALAN	0				
168	PANGKALAN	0				
169	PANGKALAN	0				
170	PANGKALAN	0				
171	PANGKALAN	0				
172	PANGKALAN	0				
173	PANGKALAN	0				
174	PANGKALAN	0				
175	PANGKALAN	0				
176	PANGKALAN	0				
177	PANGKALAN	0				
178	PANGKALAN	0				
179	PANGKALAN	0				
180	PANGKALAN	0				
181	PANGKALAN	0				
182	PANGKALAN	0				
183	PANGKALAN	0				
184	PANGKALAN	0				
185	PANGKALAN	0				
186	PANGKALAN	0				
187	PANGKALAN	0				
188	PANGKALAN	0				
189	PANGKALAN	0				
190	PANGKALAN	0				
191	PANGKALAN	0				
192	PANGKALAN	0				
193	PANGKALAN	0				
194	PANGKALAN	0				
195	PANGKALAN	0				
196	PANGKALAN	0				
197	PANGKALAN	0				
198	PANGKALAN	0				
199	PANGKALAN	0				
200	PANGKALAN	0				
201	PANGKALAN	0				
202	PANGKALAN	0				
203	PANGKALAN	0				
204	PANGKALAN	0				
205	PANGKALAN	0				
206	PANGKALAN	0				
207	PANGKALAN	0				
208	PANGKALAN	0				
209	PANGKALAN	0				
210	PANGKALAN	0				
211	PANGKALAN	0				
212	PANGKALAN	0				
213	PANGKALAN	0				
214	PANGKALAN	0				
215	PANGKALAN	0				
216	PANGKALAN	0				
217	PANGKALAN	0				
218	PANGKALAN	0				
219	PANGKALAN	0				
220	PANGKALAN	0				
221	PANGKALAN	0				
222	PANGKALAN	0				
223	PANGKALAN	0				
224	PANGKALAN	0				
225	PANGKALAN	0				
226	PANGKALAN	0				
227	PANGKALAN	0				
228	PANGKALAN	0				
229	PANGKALAN	0				
230	PANGKALAN	0				
231	PANGKALAN	0				
232	PANGKALAN	0				
233	PANGKALAN	0				

Gambar 5.6 : Pelaporan Akhir Pekan dan Malam Hari Kecamatan
Semarang Tengah

Sumber : Kecamatan Semarang Tengah

B. Masalah dalam Implementasi

Masalah dalam implementasi adalah aspek yang seringkali menjadi fokus perhatian. Menurut teori implementasi kebijakan, masalah tersebut dapat mencakup berbagai hal, mulai dari hambatan administratif, resistensi dari aktor-aktor terkait, hingga ketidaksesuaian antara peraturan dan praktik lapangan (Pressman & Wildavsky, 1984).

Meskipun masalah dalam implementasi kebijakan atau program publik adalah hal yang umum terjadi, dalam beberapa kasus, pelaksanaan dapat berjalan tanpa masalah yang signifikan. Ini bisa menjadi hasil dari berbagai faktor yang mendukung, seperti perencanaan yang matang, koordinasi yang baik, ketersediaan sumber daya yang memadai, dan partisipasi aktif dari berbagai pemangku kepentingan.

Dalam Wawancara dengan Kecamatan Semarang Tengah Mas Ardhi, Berikut Hasil Wawancara:

“Selama dalam pelaksanaan Program Akhir Pekan dan Malam Hari di Kecamatan Ngaliya, Kami tidak pernah mengalami masalah/hambatan yang ada mungkin jika ada ya masalah yang tidak terlalu berarti misalnya saat hujan tapi pelaksanaan tetap jalan”

Selanjutnya dalam Wawancara dengan Kecamatan Ngaliyan dengan Ibu Tuti, Berikut Hasil Wawancara:

“Kami belum pernah mengalami masalah-masalah dalam pelaksanaan program ini karena juga ada koordinasi yang terus berlangsung antara kecamatan, OPD, serta Bagian Tata Pemerintahan”

Namun Penulis mendapatkan bahwa sempat adanya absen nya Pelayanan ini pada tanggal 1 April 2023. Penulis menanyakan kepada pihak Kecamatan Ngaliyan, Berikut Hasil Wawancara :

“Tanggal 1 April 2023, masih di bulan Ramadhan sehingga kita tidak ada edaran untuk melaksanakan program tersebut di Bulan April namun setelahnya belum pernah ada absen lagi untuk program ini”

Secara keseluruhan, penjelasan terakhir menunjukkan bahwa, meskipun masalah dalam implementasi kebijakan atau program publik adalah fenomena umum yang seringkali muncul dalam teori implementasi kebijakan, ada kasus di mana pelaksanaan program berjalan dengan lancar tanpa masalah yang signifikan. Faktor-faktor kunci yang dapat mendukung pelaksanaan yang mulus meliputi perencanaan yang matang, koordinasi yang baik antar pihak yang terlibat, ketersediaan sumber daya yang memadai, dan partisipasi aktif dari pemangku kepentingan. Fleksibilitas dalam menanggapi kondisi khusus,

C. Dampak Program Pada Kualitas Pelayanan Publik Kota Semarang

Kebijakan yang dibuat akan selalu memberikan perubahan ataupun dampak terhadap sasaran dalam setiap program. Dampak atau perubahan yang diinginkan dari setiap kebijakan merupakan suatu kebijakan ke arah yang lebih baik lagi bagi penerima manfaat dari suatu program.

Program Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari di Kota Semarang membawa dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Dampak tersebut mencakup beberapa aspek yaitu :

Pertama, program ini meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Masyarakat merasa terbantu dan terlayani dengan baik karena mereka dapat mengurus berbagai keperluan administratif dan perizinan pada akhir pekan dan malam hari tanpa harus meninggalkan pekerjaan atau aktivitas sehari-hari mereka. Selain itu, program ini juga membantu mereka menghemat biaya transportasi dan waktu yang biasanya diperlukan untuk datang ke kantor pemerintah pada hari kerja.

Dalam data penulis yang didapatkan dalam program ini sebanyak data yang penulis dapat dalam rentang waktu Mei hingga November tahun 2022. Sebanyak 56,531 Masyarakat memanfaatkan pelayanan ini, menciptakan akses yang lebih mudah untuk mendapatkan berbagai layanan publik. Selain itu, terdapat pencapaian positif lainnya yang dapat dilihat dari total pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

(PBB) sebesar Rp 1.791.299.739. Hal ini menunjukkan bahwa program pelayanan akhir pekan dan malam hari memberikan kontribusi positif terhadap pendapatan daerah, serta pelayanan public yang merupakan bukti konkret dari keterlibatan masyarakat dalam dukungan terhadap kebijakan publik ini (Sumber: Tata Pemerintahan, 2022).



Gambar 5.7 : Data Masyarakat Memanfaatkan Program Akhir Pekan
 Sumber : Bagian Tata Pemerintahan Kota Semarang

Kedua, program ini meningkatkan citra positif pemerintah di mata masyarakat. Program ini menunjukkan komitmen dan inovasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan visi dan misi Walikota Semarang. Hal ini memberikan bukti bahwa pemerintah hadir dan peduli terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam wawancara dengan OPD pelaksana DPMPTSP berikut hasil wawancara :

"Pelaksanaan program ini tentu dengan semangat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan visi dan misi walikota semarang khususnya Misi 5. Menjalankan Reformasi Birokrasi Pemerintahan Secara Dinamis dan Menyusun Produk Hukum yang Sesuai Nilai-Nilai Pancasila dalam Kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia Prioritasnya adalah memperbaiki birokrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan manajemen internal, penyederhanaan peraturan, serta peningkatan kapasitas keuangan daerah untuk meningkatkan kualitas dan

cakupan pelayanan publik kepada seluruh warga.” (Wawancara dengan Ibu Nina)

Pernyataan selanjutnya terkait dampak positif ini disampaikan oleh Mas Ardhi Sebagai Seksi Kecamatan Semarang Tengah :

"Kami menjalankan program ini dengan semangat yang tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan visi dan misi Walikota Semarang, terutama Misi 5, yang menekankan Reformasi Birokrasi Pemerintahan Secara Dinamis dan Penyusunan Produk Hukum yang Sesuai dengan Nilai-Nilai Pancasila dalam Kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Ditambah kami ada perwali yang di mana memberikan Sebagian tugas walikota kepada camat yang di mana itu Kembali lagi kepada masyarakat."

Dari penelitian yang sudah dilakukan, Program Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari adalah contoh nyata kebijakan yang memberikan dampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik dan citra pemerintah di mata masyarakat. Program ini bukan hanya memberikan kemudahan akses pelayanan, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah daerah dan masyarakat, yang merupakan langkah penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan warga Kota Semarang. Program ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat Kota Semarang.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Secara keseluruhan, implementasi Kebijakan Program Akhir Pekan dan Malam Hari di Kota Semarang adalah bagian integral dari upaya Pemerintah Kota Semarang untuk mewujudkan visi dan misi yang tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 2021-2026, Serta Surat Edaran Nomor B/811/140/II/2022 Kebijakan ini dipengaruhi oleh berbagai kepentingan, termasuk peningkatan kualitas pelayanan publik, efisiensi birokrasi, dan keselarasan dengan nilai-nilai dasar negara.

Manfaat dari kebijakan ini mencakup kemudahan akses masyarakat dalam mengurus administrasi pada akhir pekan dan malam hari, yang telah mendapat tanggapan positif dari warga dan pihak terkait. Program ini mencerminkan perubahan yang cukup signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan merubah perilaku serta budaya masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi, perizinan, dan sebagainya di akhir pekan dan malam hari.

Proses pengambilan keputusan terkait kebijakan ini telah diarahkan dengan tepat, mengacu pada peraturan dan landasan hukum yang kuat. Bagian Tata Pemerintahan Kota Semarang memegang peran penting sebagai koordinator pelaksanaan kebijakan ini, dengan dukungan dari berbagai instansi terkait.

Sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan kebijakan ini termasuk tenaga kerja, wewenang, fasilitas, dan sumber daya keuangan yang telah dialokasikan dengan baik. Anggaran untuk program ini dianggarkan oleh masing-masing kecamatan dan OPD pelaksana, yang mencerminkan komitmen dalam menjalankan program pelayanan publik untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat Kota Semarang.

Implementasi kebijakan ini adalah langkah nyata dalam upaya meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat setempat dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Diharapkan bahwa program ini akan memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi birokrasi, memastikan produk hukum yang sejalan dengan nilai-nilai dasar negara,

dan memberikan pelayanan yang lebih baik dan merata kepada masyarakat Kota Semarang.

Dalam hal dampak program, Program Akhir Pekan dan Malam Hari memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Semarang. Dampak tersebut mencakup peningkatan kepuasan masyarakat karena mereka dapat mengurus berbagai keperluan administratif pada akhir pekan dan malam hari tanpa kesulitan. Program ini juga berkontribusi pada pendapatan daerah melalui peningkatan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Selain itu, program ini memperkuat citra positif pemerintah di mata masyarakat, menunjukkan komitmen dan inovasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan visi dan misi Walikota Semarang. Ini juga merupakan langkah dalam menjalankan reformasi birokrasi pemerintahan.

Dengan demikian, Program Akhir Pekan dan Malam Hari adalah contoh nyata kebijakan yang memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan citra pemerintah. Program ini harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk terus memberikan manfaat bagi masyarakat Kota Semarang. Dalam konteks ini, analisis lingkungan implementasi telah mengidentifikasi berbagai aktor, kepentingan, potensi konflik, strategi, dan karakteristik lembaga yang relevan dalam proses ini. Monitoring, evaluasi, dan pelaporan menjadi komponen penting dalam memastikan kesuksesan berkelanjutan dari pelaksanaan kebijakan ini.

B. Saran

Saran Kepada Pemerintah :

Antusiasme Masyarakat dalam program ini sudah cukup baik namun, Pemerintah daerah sebaiknya meningkatkan lagi upaya sosialisasi dan penyebaran informasi terkait program ini kepada masyarakat. Media massa, media sosial, dan berbagai saluran informasi lainnya harus digunakan secara efektif untuk menarik minat serta melibatkan lebih banyak warga dalam memanfaatkan layanan publik yang telah disediakan.

Saran kepada Peneliti:

Saran pertama adalah melanjutkan penelitian yang lebih mendalam terkait dampak jangka panjang program Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari terhadap Masyarakat

Saran kedua adalah untuk mengeksplorasi lebih lanjut aspek-aspek khusus dalam implementasi program ini. Aspek-aspek seperti penggunaan teknologi informasi, manajemen internal, dan peraturan yang terkait dengan program ini sebaiknya menjadi fokus penelitian agar dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam.

Saran ketiga adalah melakukan studi perbandingan dengan program serupa yang telah diterapkan di daerah lain. Melalui studi perbandingan ini, peneliti dapat mengevaluasi pelajaran dan praktik terbaik yang dapat diterapkan dari pengalaman program sejenis di tempat lain.

Saran kepada Masyarakat:

1. Saran kedua adalah mempromosikan program ini kepada anggota masyarakat lainnya. Dengan membagikan informasi dan manfaat dari program ini, lebih banyak warga dapat memanfaatkannya.
2. Saran ketiga adalah menjaga komunikasi terus berjalan dengan pemerintah daerah. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa program ini terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga dapat memberikan manfaat yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Artikel

- Abidin, S. Z. (2016). *Kebijakan publik*. Salemba Humanika.
- Aminah, S., & Roikan, R. (2019). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan ADMINISTRATIO*, 10(1), 57-66.
- Amrozi, Y. (2023). Implementasi E-Government pelayanan publik pada aplikasi E-Kios. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 1-15.
- Fadhillah, Z. (2023). Implementasi kebijakan kartu identitas anak (KIA) dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. *JOURNAL OF SCIENCE AND SOCIAL RESEARCH*, 6(1), 1-15.
- Griapon, G., & Ohoiwutun, Y. (2022). Implementasi layanan aspirasi dan pengaduan online (e-lapor) oleh Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura. *Jurnal Kebijakan Publik*, 6(1), 23-34.
- GRINDLE, M. S. (Ed.). (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton University Press.
- Gumilar, P., Taufiq, A., & ., T. (2016). Peran balai latihan kerja (BLK) Kabupaten Magelang dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM). *Journal of Politic and Government Studies*, 5(04), 11-20. [Retrieved from ¹](#)
- Herabudin. (2016). *Studi kebijakan pemerintah dari filosofi ke implementasi*. Pustaka Setia.
- Imaniar, D. (2023). *Implementasi Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*. Tesis, Universitas Gadjah Mada.
- Larasati, L. (2023). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada layanan UPT perpustakaan Universitas Andalas*. Skripsi, Universitas Negeri Padang.
- Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (1983). *Implementation and public policy*. Scott, Foresman.

- Muhammad Ali, 1968- (penulis). (2017). *Kebijakan pendidikan menengah dalam perspektif governance di Indonesia / Dr. Muhammad Ali, M.Si.* Malang :: UB Press,.
- Patarai, M. I. (2020). Kebijakan publik daerah: Posisi dan dimensinya dalam perspektif desentralisasi kebijakan. *De La Macca*.
- Pelyadina, D. (2023). *Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kota Semarang*. Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Rosidi, D. (2023). Implementasi kebijakan perizinan berusaha berbasis resiko (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 4(2), 126-150.
- Saputra, A., & Widiyarta, I. (2021). Efektivitas program SIPRAJA sebagai inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 1-15.
- Sari, D. M. (2023). *Implementasi kebijakan peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 dalam pelayanan perizinan online Surabaya Single Windows (SSW) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya*. Skripsi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Soekanto, S. (2012). *Sosiologi: Suatu pengantar*. Rajawali Pers.
- Soerjono Soekanto. (2010). *Pengantar penelitian hukum*. UI Press.
- Sucahyo, I. (2023). Implementasi program online single submission (OSS) dalam pelayanan perizinan usaha mikro pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo di era new normal. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan dan Sosial*, 6(1), 1-15.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulila, I. (2015). Implementasi dimensi pelayanan publik dalam konteks otonomi daerah. *Deepublish*.
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan publik: Teori dan proses (Edisi revisi)*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Yin, R. K. (2006). *Case study research: Design and methods (Vol. 5)*. Sage publications.

Perundang-undangan:

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2021-2026.

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017

Peraturan Walikota Semarang Nomor 7 Tahun 2018

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

DAFTAR LAMPIRAN
Dokumentasi Wawancara



Dokumentasi Bersama Ibu Agustine Bapenda



Dokumentasi Bersama Mas Ardhi Semarang Tengah



Dokumentasi Bersama Ibu Tika dan Ibu Tuti Kecamatan Ngaliyan




Dokumentasi Bersama Ibu Nina DPMPTSP



Dokumentasi Bersama Ibu Isia Bagian Tata Pemerintahan

Dokumen

	PEMERINTAH KOTA SEMARANG SEKRETARIAT DAERAH
<small>Jl. Pemuda No. 148 Telp. 3513366 – 3515871 Fax : 3542522 Telex 22605 Semarang - 50132</small>	
Semarang, 18 Februari 2022	
Nomor : B/811/140/II/2022 Lampiran : 2 (dua) lampiran Hal : Gelar Pelayanan Terpadu Kecamatan Akhir Pekan dan Malam Hari	
Kepada Yth	
1. Dinas Koperasi dan Usaha Mikro 2. DPMPPTSP 3. Dispendukcapil 4. Dinas Kesehatan 5. Dinas Kominfo 6. Dinas Arsip dan Perpustakaan 7. Badan Pendapatan Daerah 8. Camat se Kota Semarang 9. BPN Kota Semarang	
Di S E M A R A N G	
1. Dasar : a. RPJMD Kota Semarang 2021 s/d 2026; b. Hasil Rapat Tanggal 14 Februari Tahun 2022 membahas persiapan pelaksanaan pelayanan malam hari dan akhir pekan di ruang Komisi A-B.	
2. Dalam rangka mengimplementasikan prioritas RPJMD 2021 s/d 2026 untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik maka pemerintah Kota Semarang akan melaksanakan Gelar Pelayanan Terpadu Kecamatan Akhir Pekan dan Malam Hari dengan menggabungkan pelayanan administrasi Kelurahan, Kecamatan serta dukungan dari Perangkat Daerah dengan rincian:	
a. Dinas Koperasi dan Usaha Mikro	: 1. Pelayanan Konsultasi Pendirian dan Pembinaan Koperasi 2. Pelayanan konsultasi pengembangan UMKM (Sosialisasi pendataan Gerai Kopimi, informasi pemasaran melalui galeri dan uli asem, informasi kredit dibawa, informasi HKI, Informasi PIRT, Informasi Halal)
b. Badan Pendapatan Daerah	: 1. Klinik pajak daerah 2. Pembayaran PBB
c. DPMPPTSP	: Penyiapan ijin usaha
d. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	: Pelayanan Administrasi Kependudukan
e. Dinas Kesehatan	: Pelayanan kesehatan dan perijinan

Surat Edaran Nomor B/811/140/II/2022

Notulen Rapat Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari

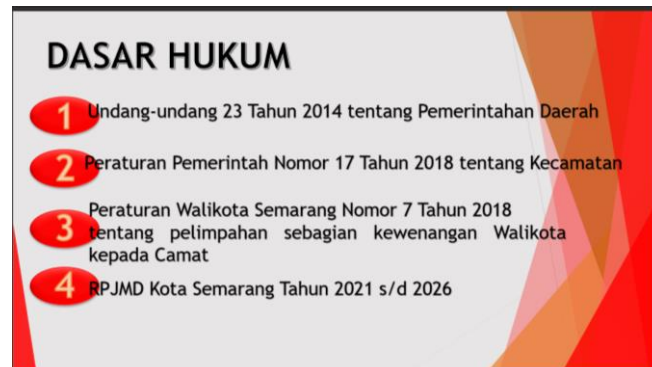
Hari/Tanggal : Senin, 14 Februari 2022
Waktu : 11.00 s/d 13.30
Tempat : Ruang Komisi AB

Rapat Dipimpin oleh : Kepala Bagian Tata Pemerintahan

Rapat dihadiri oleh :
1. Dinas Koperasi dan Usaha Mikro
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. Dinas Arsip dan Perpustakaan
4. Dinas Kesehatan
5. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian
6. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
7. DPMTSP
8. Badan Pendapatan Daerah
9. Camat Se Kota Semarang

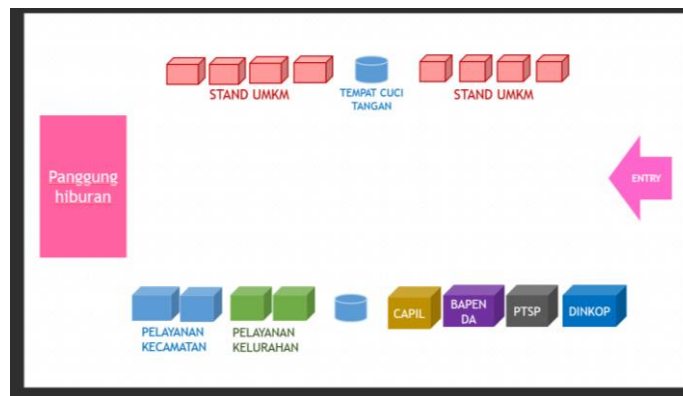
1. Jaringan internet pada saat pelayanan akan disediakan lebih besar oleh Dinas Kominfo Kota Semarang;
2. Pelayanan yang akan dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, adalah pelayanan biasa tidak termasuk cetak KTP karena ketersediaan blanko e KTP yang belum memadai;
3. Masing-masing Kecamatan untuk menyesuaikan anggaran untuk kegiatan pelayanan terpadu malam hari dan akhir pekan;
4. Kecamatan untuk segera menginformasikan tempat pelayanan terpadu di Kecamatan;
5. Dinas Arpus menyiapkan perpustakaan keliling;
6. Dinas kesehatan menyiapkan layanan all in (pelayanan kesehatan & perijinan);
7. Dinas Koperasi akan melaksanakan edukasi perkoprasian dan UMKM;
8. DPMTSP akan membuka Stand pendampingan jin usaha;
9. Bapenda siap untuk menerima pembayaran pajak daerah;
10. Kecamatan untuk menyiapkan meja kursi tratag pada saat pelayanan terpadu;
11. Untuk UMKM apabila kecamatan merasa kesulitan maka dapat mengkoordinasikan ke Dinas Koperasi;
12. Untuk hiburan apabila dari Kecamatan ada kesulitan maka untuk dikoordinasikan dengan Disbudpar.
13. Ada stand untuk BPN.

Notulensi Rapat Untuk implementasi di RPJMD



Pelaporan

- ▶ Jumlah kunjungan
- ▶ Jumlah pemohon yang dilayani
- ▶ Jumlah partisipan yang ikut
- ▶ Pelaporan dikirimkan ke Bagian Tata Pemerintahan setiap bulan paling lambat tanggal 10



Persiapan Perangkat Daerah

- Dinas Kebudayaan & Pariwisata
Stand Food Truck & pembinaan kesenian lokal untuk show
- Badan Pendapatan Daerah
Pelayanan Pembayaran pajak
- Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil
Pelayanan administrasi kependudukan
- Dinas Koperasi dan UMKM
Pelayanan administrasi koperasi & UMKM, pembinaan UKM
- DPMPTSP
Pelayanan administrasi
- Dinas Perpustakaan & Arsip
Perpustakaan Keliling
- Dinas Kominfo
Membuat info grafis & penyebarluasan informasi
- Dinas Kesehatan
Puskesmas keliling

Power Point yang disampaikan Oleh Bagian Tata Pemerintahan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Dheas Ananda
Tempat/Tgl. Lahir : Magelang, 07 Desember 2000
Telpon/Email: 085759234830
Agama : Islam
Nama Orang Tua : Dasril
Kristiyani
Riwayat Pendidikan : Ilmu Politik UIN Walisongo 2019 - Sekarang
SMAN 12 Bekasi 2016-2019
SMPN 25 Bekasi 2013-2016
Riwayat Pekerjaan : Folkafe, Semarang 2023
Starbucks, Semarang 2022-2023
Pizza Hut, Semarang 2022
Mujigae, Bekasi 2021