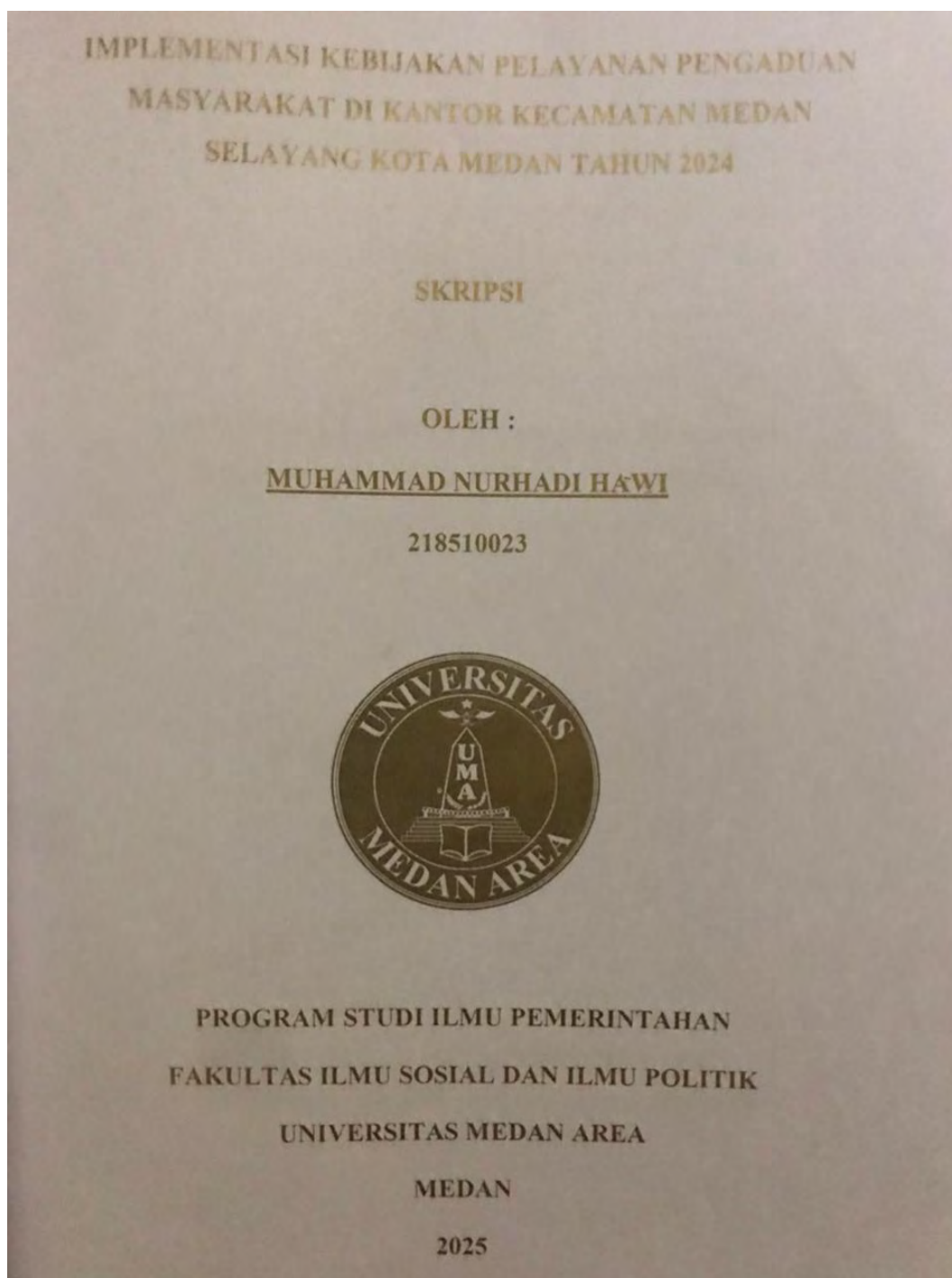
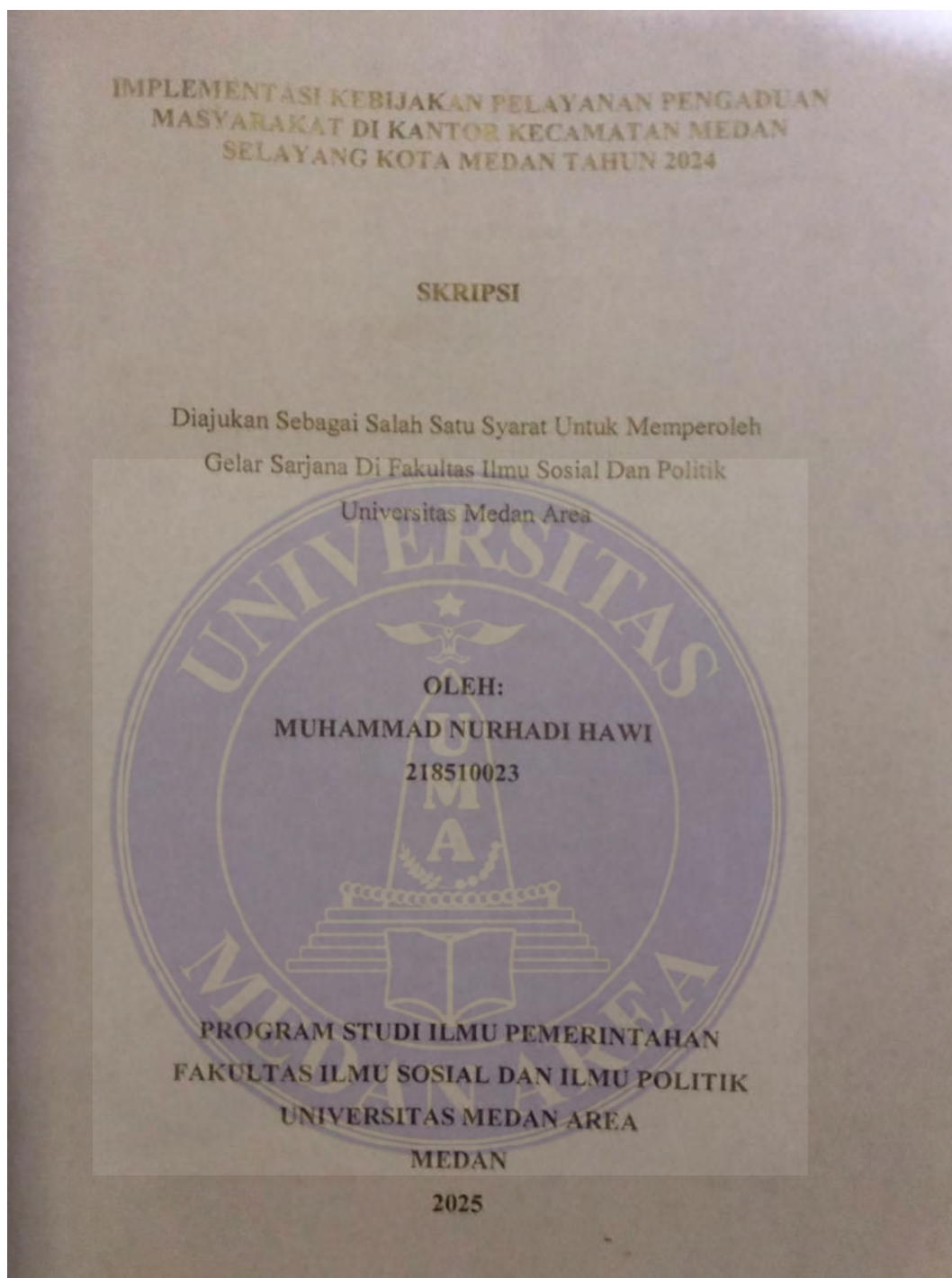






LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Masyarakat
di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan Tahun
2024

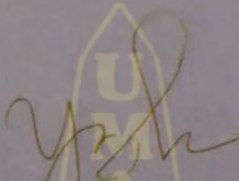
Nama Mahasiswa : Muhammad Nurhadi Hawi

NPM : 218510023

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh:
Komisi Pembimbing


Dr. Yurial Arief Lubis, S.Sos., M.I.P
Pembimbing

Mengetahui:


Dr. Widiyasthafa S., S.Sos., M.I.P
Dekan Fakultas ISIPOL

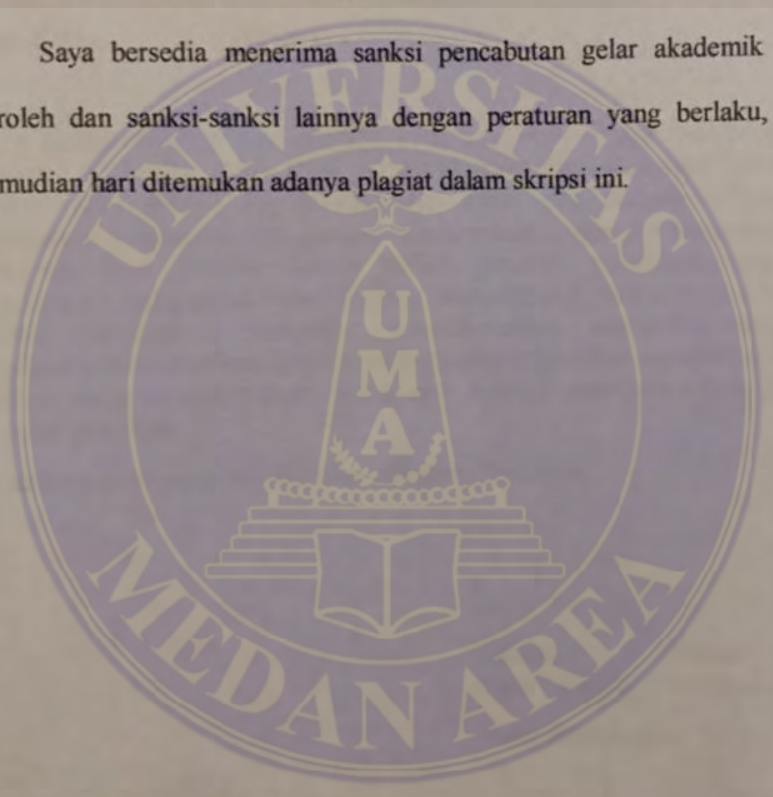

Dr. Evi Nurwan Kurniaty, S.Sos., M.I.P
Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Tanggal Lulus:

LEMBAR PERNYATAAN KARYA ASLI

Saya Menyatakan bahwa skripsi yang saya susun ini adalah sebagai syarat memperoleh gelar sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber dan hasil karya orang lain, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 20 September 2025



Muhammad Nurhadi Hawi
218510023

**LEMBARAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

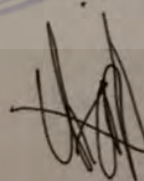
Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Nurhadi Hawi
NPM : 218510023
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan Tahun 2024"**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Medan
Pada Tanggal : 20 September 2025
Yang Menyatakan



Muhammad Nurhadi Hawi
218510023

ABSTRAK

Sarana untuk memperbaiki penyelenggaraan dalam layanan publik yaitu pengaduan, baik dari kepentingan penerima pelayanan yaitu aspek yang berkepentingan adalah pengaduan dan saranan agar dapat layanan yang terbaik adalah masyarakat. Karena hubungan interaksi antara dua unsur baik dari pengelola pelayanan pengaduan yaitu pemerintah publik dalam proses administrasi. Penelitian ini membahas implementasi kebijakan pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan pada tahun 2024. Fokus utama penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana kebijakan tersebut berjalan efektif berdasarkan teori implementasi Edward III yang mencakup empat indikator utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam kepada aparatur kecamatan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang terbangun belum sepenuhnya merata dan efektif dalam menjangkau masyarakat. Sumber daya manusia dan sarana yang tersedia belum cukup optimal terutama pada saat beban kerja meningkat. Selain itu, disposisi atau sikap petugas dalam merespons pengaduan dinilai cukup baik, namun masih ditemukan keterlambatan dalam penyelesaian masalah. Dari segi struktur birokrasi, sudah tersedia SOP dan pembagian tugas, tetapi pelaksanaan masih menghadapi kendala koordinasi lintas unit. Penelitian ini merekomendasikan adanya penguatan sistem komunikasi, peningkatan kapasitas SDM dan sarana, serta penyempurnaan alur koordinasi agar pelayanan pengaduan dapat berjalan lebih efektif dan responsif.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan, Pengaduan Masyarakat

ABSTRACT

A key mechanism for improving the delivery of public services is the complaint system, which serves the interests of service recipients primarily the community as a means to express concerns and seek better service outcomes. This relationship reflects the interaction between service providers, namely public administrators, and the public in the administrative process. This study examines the implementation of public complaint service policies at the District Office of Medan Selayang, Medan City, in 2024. The main focus is to analyze how effectively these policies are being implemented based on Edward III's implementation theory, which includes four key indicators: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The research adopts a qualitative approach, using in-depth interviews with subdistrict officials and community members as primary data sources. The findings indicate that communication has not been fully effective or evenly distributed in reaching the public. Human resources and available facilities are not yet optimal, especially during periods of high workload. Furthermore, while officers' disposition and responsiveness to complaints are generally positive, delays in problem resolution still occur. In terms of bureaucratic structure, standard operating procedures (SOPs) and task distributions are already in place, yet coordination across units remains a challenge. The study recommends strengthening communication systems, enhancing human resources and infrastructure, and improving coordination mechanisms to ensure the complaint service system operates more efficiently and responsively.

Keywords: Implementation, Services, Public Complaints

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Muhammad Nurhadi Hawi, anak dari Bapak Azhar dan Ibu Maryanah. Penulis lahir di Desa Cinagara, Kecamatan Caringin, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat pada tanggal 1 Maret 2001. Penulis merupakan anak ke-1 (satu) dari 2 (dua) bersaudara. Penulis menempuh pendidikan di Sekolah Dasar (SD) Swasta PERSA Kecamatan Medan Baru Kota Medan, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 3 Medan, dan penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 9 Medan dan lulus pada bulan Mei 2019. Setelah itu pada Tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan Kuliah di Universitas Medan Area dan terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan.

Selama aktif dalam kegiatan perkuliahan, penulis juga aktif dalam organisasi kemahasiswaan. Penulis terlibat secara aktif di Ikatan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (IKAMITA) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

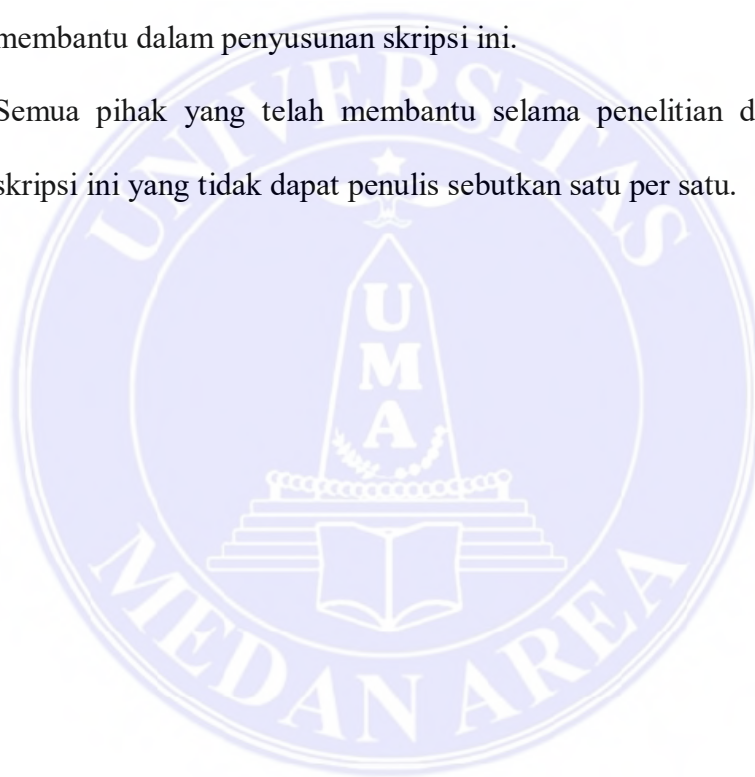
KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas Rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan hidayah-Nya sehingga penulis dapat mengerjakan Skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas dan merupakan syarat untuk meraih Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan proposal ini adalah “Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan Tahun 2024”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca dengan tujuan untuk menyempurnakan skripsi ini sangat diharapkan dan diterima dengan senang hati. Dalam menyelesaikan tugas skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan yang bersifat bimbingan, petunjuk maupun kesempatan berdiskusi dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan kali ini pula dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.SC selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Walid Musthafa Sembiring, S.Sos selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Evi Yunita Kurniaty, S.Sos., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

4. Bapak Dr. Yurial Arief Lubis, S.Sos., M.IP selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada kedua orang tua , Ayahanda Azhar dan Ibu Maryanah yang penulis sayangi, yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang yang sangat besar kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.
6. Kepada teman-teman Prodi Ilmu Pemerintahan stambuk 21 yang banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu selama penelitian dan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.



Medan, November, 2024

Penulis,

Muhammad Nurhadi Hawi

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN KARYA ASLI	Error! Bookmark not defined.
LEMBARAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Implementasi.....	10
2.1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi	12
2.1.2 Tahapan dalam Implementasi	13
2.2 Kebijakan.....	14
2.2.1 Karakteristik Kebijakan.....	15
2.2.2 Jenis-Jenis Kebijakan	16
2.3 Definisi Implementasi Kebijakan	17
2.4 Pelayanan.....	21
2.4.1 <i>New Public Management</i> (NPM)	24
2.4.2 <i>New Public Service</i> (NPS)	24
2.4.3 <i>Good Governance</i>	25
2.5 Pengaduan Masyarakat.....	25
2.6 Penelitian Terdahulu.....	30

2.7 Kerangka Berpikir	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	35
3.2.2 Waktu Penelitian	36
3.3 Teknik Pengambilan Informan Penelitian.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5 Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Profil Kecamatan Medan Selayang	41
4.1.2 Visi Misi Kecamatan Medan Selayang Kota Medan	44
4.1.3 Motto Kecamatan Medan Selayang.....	45
4.1.4 Struktur Organisasi Kecamatan Medan Selayang	45
4.2 Pembahasan	46
4.2.1 Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan	46
4.2.1.1 Komunikasi.....	47
4.2.1.2 Sumber Daya.....	52
4.2.1.3 Disposisi	56
4.2.1.4 Struktur Birokrasi.....	61
4.2.2 Faktor Penghambat dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	36
Tabel 3. 2 Informan Penelitian	37
Tabel 4. 1 Data Kependudukan Kecamatan Medan Selayang	43
Tabel 4. 2 Contoh Pengaduan Masyarakat di Kecamatan Medan Selayang	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Berpikir Penelitian.....	33
Gambar 4. 1 Peta Kecamatan Medan Selayang.....	42
Gambar 4. 2 Kantor Kecamatan Medan Selayang.....	43
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Kecamatan Medan Selayang	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Riset	73
Lampiran 2 Surat Permohonan Riset	74
Lampiran 3 Surat Pemberian Izin Riset	75
Lampiran 4 Surat Selesai Riset.....	76
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	77
Lampiran 6 Hasil Wawancara.....	83



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama yang dijalankan pemerintah, sehingga kegiatan ini menjadi salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan kinerja pemerintah. Hal ini menjadi keharusan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, juga dipengaruhi oleh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan. *New Public Service* (NPS) sebagai paradigma terbaru dalam ilmu administrasi negara meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator negara/daerah (Hardiyansyah, 2011: 1).

Selain itu, perkembangan teknologi informasi yang terjadi tidak hanya terjadi di bidang usaha semata, tetapi juga di berbagai bidang termasuk dalam hal pelayanan. Dampak perkembangan teknologi ini adalah memberikan banyak kemudahan sehingga setiap organisasi berlomba-lomba menciptakan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pelanggan. Bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan, pemerintah harus memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan dan pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan. Karena penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam hal pelayanan publik. Konsep yang dikembangkan dalam penyediaan pelayanan publik yang bermutu adalah Pelayanan Prima. Pelayanan Prima (*excellent service*) adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kepmenpan No.63 tahun 2003 dalam Mukarom, 2015 : 148).

Salah satu strategi dalam mengembangkan pelayanan prima dalam pelayanan publik dapat dilakukan dengan pengelolaan pengaduan (Mukarom, 2015 :154). Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan (Prasetya, 2014). Lebih lanjut dikatakan bahwa pengaduan masyarakat bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Pengaduan masyarakat diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kinerja pemerintah dan memperbaiki mutu layanan. Namun, selama ini yang terjadi bahwa masyarakat enggan melakukan pengaduan terkait pelayanan publik yang diterimanya karena bingung tidak tahu harus mengadu kemana, bagaimana caranya atau pun tidak berani untuk melaporkan keluhannya. Standar pelayanan penanganan pengaduan bagi masyarakat adalah untuk menyediakan informasi dan panduan yang jelas, baik bagi pelaksana pelayanan maupun pengguna pelayanan mengenai penanganan pengaduan masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik terhadap sasaran yang hendak dicapai maupun kemanfaatan (*outcome*) pelayanan (KepmenPan-RB No.25 tahun 2004).

Adapun tujuannya sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013, Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil. Sedangkan sasaran yang hendak dicapai yaitu tertanganinya pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, tertib, dan dapat

dipertanggungjawabkan kepada masyarakat serta adanya rasa keadilan bagi pengadu dan yang diadukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Fajarwati, 2017). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini intansi pemerintahan baik dipusat maupun di daerah.

Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu intansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya. Organisasi diharapkan mampu menangani pengaduan masyarakat yang muncul dengan sangat baik dan dalam jangka waktu yang sesingkat-singkatnya. Pentingnya pengaduan sebagai upaya untuk melaksanakan demokratisasi pelayanan publik agar pada akhirnya pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat memiliki kualitas yang baik. Oleh karena itu, birokrasi pemerintah dituntut untuk mengelola mekanisme pengaduan yang baik. Upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang salah satunya dengan meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat yaitu dengan mengoptimalkan pengelolaan keluhan atau komplain dari masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Di era reformasi dan keterbukaan informasi, masyarakat semakin kritis terhadap pelayanan publik yang mereka terima (KepmenPan-RB, 2018).

Secara nasional, kualitas pelayanan publik terus menjadi perhatian pemerintah maupun lembaga pengawas eksternal. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Ombudsman RI tahun 2022 menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan publik adalah 3,19 dari skala 1–4, yang termasuk kategori Baik (Ombudsman RI, 2022). Hal ini sejalan dengan laporan Kementerian PANRB tahun 2023 yang menyebut bahwa Indeks Pelayanan

Publik (IPP) nasional mencapai skor 3,78 (skala 5), sementara Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) nasional sebesar 3,53 (skala 4). Kedua indikator tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik di Indonesia telah berada pada kategori baik, meskipun masih terdapat ruang signifikan untuk perbaikan (KemenPANRB, 2023).

Kondisi di daerah, khususnya di Kota Medan, memperlihatkan capaian yang cukup baik namun tetap menghadapi berbagai tantangan. Pemerintah Kota Medan melalui survei IKM periode Juli–November 2024 melaporkan rata-rata skor 80,34 untuk perangkat daerah yang memberikan layanan publik, termasuk kecamatan dan kelurahan (Pemkot Medan, 2024). Bahkan di Kecamatan Medan Perjuangan, nilai IKM yang diperoleh mencapai 84,56 dengan predikat Sangat Baik (Kecamatan Medan Perjuangan, 2024). Data ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum pelayanan publik di Kota Medan mendapat apresiasi masyarakat, tidak menutup kemungkinan masih terdapat kesenjangan kualitas antar kecamatan.

Pengaduan masyarakat menjadi salah satu cara untuk mengekspresikan ketidakpuasan dan harapan terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penting bagi Kantor Camat untuk memiliki mekanisme yang efektif dalam menangani pengaduan tersebut. Proses penanganan pengaduan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Pengelolaan pengaduan harus menjadi dasar pelayanan setiap instansi publik dalam memenuhi kewajibannya melayani masyarakat (KepmenPANRB, 2018).

Namun, dalam praktiknya, implementasi kebijakan pelayanan publik, khususnya dalam penanganan pengaduan, seringkali menghadapi berbagai tantangan. Masalah seperti kurangnya sumber daya, keterbatasan anggaran, dan

kurangnya pelatihan bagi petugas pelayanan dapat menghambat efektivitas proses ini. Selain itu, ada juga faktor budaya dan sosial yang mempengaruhi bagaimana masyarakat menggunakan saluran pengaduan yang tersedia (LAN RI, 2016).

Kecamatan Medan Selayang, Kota Medan, merupakan salah satu wilayah dengan dinamika masyarakat yang tinggi. Kantor Kecamatan Medan Selayang memiliki peran penting dalam menyelesaikan berbagai pengaduan masyarakat, mulai dari administrasi hingga persoalan sosial. Namun, seringkali ditemukan kendala dalam implementasi kebijakan pelayanan publik, seperti kurangnya komunikasi yang efektif, keterbatasan sumber daya, dan prosedur birokrasi yang kompleks. Hal ini sesuai dengan penelitian Rusnadiyah et al. (2021), yang menemukan bahwa faktor komunikasi dan keterbatasan sumber daya menjadi penghambat utama dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan publik yang optimal (Rusnadiyah et al., 2021).

Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Medan Selayang saat ini masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan karena masyarakat masih sering dikecewakan terhadap pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami sehingga masyarakat beranggapan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kurang optimal, efektif, dan efisien.

Dalam konteks pelayanan publik di tingkat kecamatan, data statistik menjadi penting untuk menggambarkan sejauh mana kualitas layanan dapat dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan laporan tahunan Kecamatan Medan Selayang tahun 2023, jumlah pengaduan masyarakat yang masuk melalui berbagai kanal, baik secara langsung maupun daring, mencapai 268 kasus. Dari jumlah tersebut, sekitar 41%

terkait pelayanan administrasi kependudukan, 27% mengenai pelayanan perizinan, dan sisanya menyangkut persoalan sosial kemasyarakatan. Tingginya jumlah pengaduan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin kritis dan aktif dalam menyampaikan keluhan atas kualitas layanan publik yang mereka terima (Kecamatan Medan Selayang, 2023).

Lebih lanjut, survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Kecamatan Medan Selayang pada tahun yang sama menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat hanya berada pada angka 72,14%. Angka ini masih tergolong kategori cukup baik, namun belum mencapai standar ideal yang ditetapkan Kementerian PAN-RB yakni minimal 80% untuk dapat dikategorikan sebagai pelayanan baik. Rendahnya capaian ini terutama dipengaruhi oleh indikator kecepatan layanan, kepastian prosedur, serta keterbukaan informasi yang belum sepenuhnya optimal (Kecamatan Medan Selayang, 2023).

Sementara itu, temuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara juga menguatkan kondisi tersebut. Dalam laporan pemantauan tahun 2022, Ombudsman menempatkan Kota Medan pada posisi tiga besar daerah dengan jumlah pengaduan terbanyak terkait pelayanan publik, dengan persentase dominan berasal dari layanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan dan kelurahan. Kecamatan Medan Selayang sendiri masuk dalam kategori wilayah dengan pengaduan yang cukup tinggi dibandingkan kecamatan lain di Kota Medan. Hal ini menegaskan adanya persoalan serius dalam mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yang perlu segera ditangani melalui reformasi pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan berbasis teknologi (Ombudsman RI Perwakilan Sumut, 2022).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persoalan pelayanan publik di Kecamatan Medan Selayang tidak hanya berhenti pada aspek prosedural, tetapi juga menyangkut kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah. Tingkat kepercayaan publik yang masih rendah berimplikasi pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan kanal pengaduan yang telah disediakan. Oleh karena itu, keberadaan data kuantitatif seperti jumlah pengaduan dan survei kepuasan menjadi landasan penting dalam menganalisis implementasi kebijakan pelayanan publik, sekaligus memberikan gambaran konkret mengenai tantangan yang dihadapi pemerintah daerah dalam memperbaiki kualitas layanan di tingkat kecamatan (Wibowo, 2018).

Berdasarkan observasi awal peneliti, melihat permasalahan pengaduan pelayanan publik terjadi di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan, dalam hal ini terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat perihal suatu layanan publik yang jadi suatu masalah yaitu kebutuhan warga serta efisiensi waktu yang semakin bertambah. Layanan pengaduan online di Kecamatan Medan Selayang masih belum efektif karena masih banyaknya kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Pemahaman masyarakat dengan penggunaan teknologi, sosialisasi yang belum maksimal artinya masyarakat masih banyak yang belum mengetahui adanya pengaduan yang bisa diakses dengan *online*, dan kurangnya pengawasan terhadap pengaduan yang masuk akibatnya tingkat kepercayaan terhadap respon pengaduan masih kurang. Di Kantor Kecamatan Medan Selayang sendiri telah menyediakan *website* pengaduan bagi rakyat agar bisa ditanggapi, direspon dengan cepat dan bisa diselesaikan apa yang harus diperbaiki. Di Kantor Kecamatan Medan Selayang masih perlu diteliti lebih lanjut bagaimana mekanisme pengaduannya.

Proses penanganan pengaduan masyarakat di tingkat kecamatan adalah bagian penting dari pelayanan publik yang mencerminkan akuntabilitas dan responsivitas pemerintah. Berdasarkan studi oleh Wibowo (2018), implementasi kebijakan pelayanan publik yang baik memerlukan standar operasional yang jelas, sumber daya manusia yang kompeten, serta mekanisme pengawasan yang efektif (Wibowo, 2018).

Kebijakan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini sejalan dengan penelitian Erlin (2016), yang menunjukkan bahwa integrasi sistem pelayanan dan kemudahan aksesibilitas menjadi elemen kunci dalam implementasi kebijakan pelayanan publik di tingkat lokal (Erlin, 2016).

Berdasarkan pemaparan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Selayang, khususnya dalam proses penanganan pengaduan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di tingkat kecamatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka terdapat beberapa hal yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan Tahun 2024?

2. Apa saja faktor penghambat dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan Tahun 2024?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian yang ingin di capai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan Tahun 2024.
2. Untuk mengetahui Faktor penghambat dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan Tahun 2024.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi terhadap kajian akademik mengenai implementasi kebijakan publik, khususnya dalam konteks pelayanan publik di tingkat pemerintahan lokal.

2. Manfaat Praktis

Dengan perbaikan sistem pengaduan, penelitian ini diharapkan dapat mendukung terciptanya pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Implementasi

Secara umum istilah Implementasi dalam kamus Besar Bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Pressman dan Wildavsky implentasi dimaknai dengan beberapa kata kunci sebagai berikut: untuk menjalankan kebijakan (*to carry out*), untuk memenuhi janji-janji sebagaimana dinyatakan dalam dokumen kebijakan(*to fulfill*), untuk menghasilkan output sebagaimana dinyatakan dalam tujuan kebijakan (*to produce*), untuk menyelesaikan misi yang harus diwujudkan dalam tujuan kebijakan (Purwanto, 2015:20).

Implementasi merupakan proses pelaksanaan atau penerapan suatu rencana atau kebijakan yang telah disusun dengan matang dan terperinci. Ini adalah langkah penting dalam siklus kebijakan publik yang bertujuan untuk merealisasikan keputusan-keputusan yang telah dibuat menjadi tindakan nyata yang berdampak pada masyarakat. Dalam konteks ini, beberapa ahli telah memberikan definisi dan pandangan yang memperkaya pemahaman kita tentang konsep implementasi.

Menurut Pressman dan Wildavsky (1984), implementasi adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan tertentu. Sementara itu, menurut Mazmanian dan Sabatier (1989), implementasi adalah tahap dalam kebijakan publik yang berfokus pada bagaimana kebijakan yang telah dirumuskan dapat dijalankan dengan efektif di lapangan.

Yulianto Kadji (2015:14) mengemukakan bahwa implementasi melibatkan sistem insentif, penghargaan, dan sanksi (repunishment) agar pelaksanaan suatu kebijakan dapat berjalan dengan baik. Sistem insentif ini bertujuan untuk mendorong para pelaksana kebijakan untuk bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penghargaan diberikan sebagai bentuk apresiasi atas kinerja yang baik, sementara sanksi dikenakan untuk mencegah dan mengatasi pelanggaran atau ketidakpatuhan terhadap kebijakan. Dengan adanya sistem ini, implementasi kebijakan diharapkan dapat lebih efektif dan efisien, menghasilkan kinerja yang optimal, dan memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Grindle (dalam Mulyadi, 2015:47) menyatakan bahwa implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan. Pandangan ini menekankan bahwa implementasi tidak hanya sekedar menjalankan apa yang telah direncanakan, tetapi juga melibatkan penyesuaian dan pengaturan operasional agar tujuan kebijakan dapat tercapai secara efektif. Implementasi juga mencakup evaluasi terhadap kinerja dan dampak kebijakan, yang kemudian menjadi dasar untuk penyusunan kebijakan baru di masa depan.

Subarsono (2011) mengemukakan bahwa implementasi adalah suatu kegiatan yang berkaitan dengan penyelesaian suatu pekerjaan melalui penggunaan sarana (tools) untuk memperoleh hasil yang diinginkan. Implementasi dalam konteks kebijakan adalah kegiatan yang berkaitan dengan penyelesaian atau aktivitas untuk mencapai kebijakan yang sudah dibuat. Ini adalah tahapan penting

dalam merealisasikan suatu kebijakan yang sudah direncanakan, karena tanpa implementasi, kebijakan hanya akan menjadi dokumen tanpa dampak nyata.

Secara keseluruhan, implementasi kebijakan melibatkan serangkaian langkah yang dirancang untuk memastikan bahwa keputusan kebijakan dapat dijalankan secara efektif dan efisien. Proses ini mencakup perencanaan operasional, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Implementasi juga memerlukan koordinasi antar berbagai pihak yang terlibat, baik dari sektor pemerintah maupun masyarakat. Dalam tahap ini, penting untuk memastikan bahwa semua sumber daya yang diperlukan tersedia dan digunakan secara optimal.

Dengan demikian, implementasi adalah proses kompleks yang memerlukan perhatian terhadap berbagai aspek, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Keberhasilan implementasi kebijakan sangat tergantung pada kemampuan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang muncul dan melakukan penyesuaian yang diperlukan berdasarkan evaluasi dan umpan balik. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang proses implementasi dan faktor-faktor yang mempengaruhinya sangat penting bagi para pembuat kebijakan dan pelaksana di lapangan.

2.1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi

Beberapa faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi antara lain:

1. Komunikasi, yaitu kejelasan instruksi dan pemahaman dari pihak yang bertanggung jawab terhadap implementasi sangat berpengaruh terhadap hasil yang dicapai.

2. Sumber Daya, yaitu ketersediaan anggaran, tenaga kerja, serta teknologi yang memadai akan mendukung keberhasilan implementasi.
3. Struktur Birokrasi, yaitu kompleksitas dan fleksibilitas dari struktur organisasi yang bertanggung jawab atas implementasi dapat mempengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan.
4. Dukungan dan Komitmen, yaitu partisipasi dan dukungan dari pemangku kepentingan, baik dari pihak internal maupun eksternal, sangat penting dalam proses implementasi.
5. Lingkungan Sosial dan Politik, yaitu faktor eksternal seperti kondisi sosial, budaya, serta dinamika politik dapat memberikan pengaruh terhadap keberhasilan implementasi.

2.1.2 Tahapan dalam Implementasi

Secara umum, proses implementasi terdiri dari beberapa tahapan berikut:

1. Perencanaan, yaitu menyusun strategi implementasi yang mencakup tujuan, sasaran, serta sumber daya yang dibutuhkan.
2. Pelaksanaan, yaitu menerapkan kebijakan atau program sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat.
3. Monitoring dan Evaluasi, yaitu melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan serta menilai efektivitas implementasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan.
4. Perbaikan, yaitu melakukan penyesuaian atau perbaikan terhadap strategi implementasi berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan.

2.2 Kebijakan

Kebijakan pada dasarnya merupakan sebuah keputusan yang dibuat untuk mengatasi permasalahan tertentu atau untuk melakukan kegiatan tertentu dengan tujuan yang jelas dan spesifik. Mustopadidjaja dalam Tahir (2014:21) menjelaskan bahwa istilah kebijakan lazim digunakan dalam kaitannya dengan kegiatan pemerintah serta perilaku negara pada umumnya. Kebijakan tersebut biasanya diimplementasikan dan dituangkan dalam berbagai bentuk peraturan. Peraturan-peraturan ini mencerminkan langkah-langkah dan tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu, baik itu dalam rangka pembangunan, pelayanan publik, atau pengelolaan sumber daya. Dengan demikian, kebijakan merupakan panduan bagi pemerintah dalam bertindak dan membuat keputusan yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat luas.

Anderson dalam Tahir (2014:12), kebijakan adalah suatu tindakan yang memiliki tujuan tertentu yang dilakukan oleh seorang pelaku atau sejumlah pelaku untuk memecahkan suatu masalah. Dalam konteks ini, kebijakan tidak hanya merupakan sekadar rencana atau ide, melainkan juga mencakup langkah konkret yang diambil untuk mencapai hasil yang diinginkan. Para pelaku yang terlibat bisa beragam, mulai dari individu hingga kelompok, yang semuanya bekerja sama untuk menemukan solusi yang efektif terhadap isu yang dihadapi. Kebijakan ini bertujuan untuk memberikan arah dan panduan dalam menangani masalah sehingga dapat dicapai perubahan atau perbaikan yang diharapkan.

Crinson dalam Ayuningtyas (2014:8) menyatakan bahwa kebijakan adalah sebuah konsep, bukan fenomena yang spesifik atau konkret, sehingga pendefinisianya sering menghadapi banyak kendala. Crinson juga menyatakan

bahwa kebijakan akan jauh lebih bermanfaat jika dilihat sebagai petunjuk untuk bertindak atau serangkaian keputusan yang saling berhubungan.

Sementara Fredrich dalam Agustino (2017:166), kebijakan adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh individu, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu yang dihadapkan pada berbagai hambatan dan peluang. Kebijakan ini dirancang agar dapat mengatasi kesulitan-kesulitan dan memanfaatkan kesempatan-kesempatan yang ada untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Selanjutnya Menurut Anderson dalam Agustino (2017: 17), menegaskan bahwa kebijakan publik adalah rangkaian tindakan yang direncanakan untuk mencapai tujuan tertentu, yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang yang terlibat dalam isu atau hal tertentu yang sedang dipertimbangkan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan publik dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Kebijakan publik dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan presiden, atau aturan lainnya yang ditetapkan oleh pemerintah. Tujuan utama dari kebijakan publik adalah untuk memperbaiki kondisi sosial, ekonomi, dan lingkungan dalam suatu negara atau wilayah.

2.2.1 Karakteristik Kebijakan

Kebijakan memiliki beberapa karakteristik utama yang membedakannya dari keputusan biasa, antara lain:

1. Bersifat mengikat: Kebijakan biasanya mengandung peraturan atau keputusan yang harus diikuti oleh pihak yang terlibat.

2. Dibuat oleh otoritas yang berwenang: Kebijakan umumnya ditetapkan oleh pemerintah, organisasi, atau institusi yang memiliki kewenangan dalam bidang tertentu.
3. Memiliki tujuan tertentu: Kebijakan dirancang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Mengandung keputusan strategis: Kebijakan sering kali menyangkut keputusan penting yang memiliki dampak luas dalam suatu sistem sosial, ekonomi, atau politik.
5. Melibatkan berbagai pihak: Dalam proses pembuatannya, kebijakan sering kali melibatkan banyak aktor seperti pemerintah, swasta, akademisi, dan masyarakat umum.

2.2.2 Jenis-Jenis Kebijakan

Menurut Dunn (2003), kebijakan dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis, yaitu:

1. Kebijakan Substantif dan Kebijakan Prosedural: Kebijakan substantif berfokus pada isi kebijakan seperti kebijakan pendidikan atau kesehatan, sedangkan kebijakan prosedural mengatur bagaimana suatu kebijakan diimplementasikan.
2. Kebijakan Distributif, Redistributif, dan Regulatif: Kebijakan distributif bertujuan untuk memberikan manfaat kepada masyarakat luas, kebijakan redistributif mengatur distribusi ulang sumber daya, sedangkan kebijakan regulatif mengatur tindakan individu atau kelompok tertentu.

3. Kebijakan Publik dan Kebijakan Privat: Kebijakan publik dibuat oleh pemerintah dan bersifat mengikat secara luas, sementara kebijakan privat dibuat oleh organisasi atau perusahaan tertentu.

2.3 Definisi Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan langkah yang bertujuan untuk memastikan bahwa suatu kebijakan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Makmur dan Thahier (dalam Setyawan, 2017), implementasi kebijakan publik adalah proses yang melibatkan pemikiran dan tindakan manusia untuk menciptakan keteraturan serta ketertiban dalam pelaksanaan tugas-tugas negara atau pemerintahan. Proses ini dilakukan guna menciptakan kesejahteraan bersama yang didasari oleh asas keadilan dan pemerataan, dengan perencanaan yang baik, rasional, efisien, dan efektif.

Dalam pelaksanaan kebijakan, terdapat berbagai unsur yang harus bekerja sama untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi kebijakan merupakan tindakan nyata pemerintah untuk mencapai target yang telah dirumuskan dalam keputusan kebijakan. Namun, sebelum kebijakan diimplementasikan, penting bagi pemerintah untuk melakukan kajian mendalam agar kebijakan tersebut tidak menimbulkan dampak negatif bagi masyarakat. Langkah ini bertujuan agar kebijakan yang dihasilkan tidak bertentangan dengan kepentingan masyarakat dan tidak merugikan pihak manapun.

Menurut Wibawa (dalam Tahir, 2014), tujuan implementasi kebijakan adalah menetapkan arah agar tujuan kebijakan politik dapat direalisasikan sebagai hasil dari kegiatan pemerintah. Proses penetapan kebijakan baru dapat dimulai jika tujuan dan sasaran yang awalnya bersifat umum telah dijabarkan secara rinci,

program telah dirancang dengan matang, serta alokasi dana telah disediakan untuk mendukung pencapaian tujuan dan sasaran tersebut.

Implementasi kebijakan juga melibatkan upaya para pembuat kebijakan untuk mempengaruhi apa yang disebut Lipsky sebagai “street-level bureaucrats,” yaitu pihak-pihak yang berperan dalam memberikan pelayanan atau mengatur perilaku kelompok sasaran. Pada kebijakan yang sederhana, implementasi hanya melibatkan satu badan yang bertindak sebagai pelaksana kebijakan, misalnya kebijakan pembangunan infrastruktur publik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas hidup masyarakat. Namun, pada kebijakan makro, seperti kebijakan pengurangan kemiskinan di pedesaan, implementasi kebijakan akan melibatkan banyak institusi, seperti birokrasi tingkat kabupaten, kecamatan, hingga pemerintah desa. Menurut Merilee S. Grindle, proses implementasi kebijakan tidak hanya terkait dengan perilaku pelaksana kebijakan dalam berkomunikasi dengan kelompok sasaran, tetapi juga mencakup interaksi dengan jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang dapat mempengaruhi tujuan kebijakan, baik secara positif maupun negatif.

Secara teknis, Bowman (dalam Aslinda & Ibrahim, 2018) menyatakan bahwa implementasi kebijakan menempatkan berbagai tujuan dari policy adopters untuk mencapai hasil yang diinginkan melalui tindakan dan usaha tertentu. Tujuan-tujuan ini kemudian dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan selama proses pelaksanaan kebijakan. Hal ini sejalan dengan pendapat Hill dan Hupe (dalam Aslinda & Ibrahim, 2018) yang menyebutkan bahwa dalam proses implementasi terdapat sub-proses pembuatan kebijakan, sehingga kebijakan akan terus berkembang dan disesuaikan selama tahap implementasi berlangsung.

Menurut Merilee S. Grindle at al (Tahir, 2014:75), keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh kejelasan pesan yang disampaikan oleh pembuat kebijakan kepada pelaksana. Dengan menganalogikan kebijakan sebagai peasan maka kemudahan implementasi kebijakan ditentukan oleh isi faktor pesan, bentuk pesan, dan reputasi komunikatornya.

Menurut Edward III yang dikutip Subarsono (2011: 90–92), ada empat faktor utama yang mempengaruhi bagaimana kebijakan diimplementasikan:

- a. Komunikasi, Implementasi kebijakan yang efektif memerlukan komunikasi yang jelas antara kelompok sasaran dan pelaksana mengenai maksud dan tujuan kebijakan, Hal ini akan mengurangi distorsi implementasi.
- b. Sumber Daya, Meskipun isi kebijakan telah dijelaskan dengan jelas dan konsisten, implementasi kebijakan tidak akan berhasil jika pelaksana kebijakan tidak memiliki sumber daya keuangan dan sumber daya manusia (seperti keahlian pelaksana).
- c. Disposisi, Sifat dan kepribadian pelaksana, termasuk dedikasi, integritas, dan pandangan demokratisnya. Tindakan yang diinginkan pembuat kebijakan dalam implementasi kebijakan dapat diikuti jika pelaksananya berperilaku baik. Akan tetapi jika terdapat perbedaan sikap atau perspektif antara implementor dan pembuat kebijakan, maka proses implementasi juga menjadi tidak efektif.
- d. Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh signifikan. Aspek-aspek yang terkait dengan struktur organisasi adalah Standard Operating Procedure (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang cenderung akan melemahkan pengawasan dan menimbulkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks,

sehingga menjadi aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Menurut Van Matter dan Van Horn (dalam Nugroho, 2014:628) bahwa dalam suatu implementasi kebijakan perlu dukungan sumberdaya, baik sumberdaya manusia (human resources), sumberdaya material (material resources) dan sumberdaya metode (method resources). Sumberdaya yang paling penting dari ketiga sumberdaya tersebut adalah sumberdaya manusia karena disamping sebagai subyek implementasi kebijakan, sekaligus juga sebagai objek. Edwards juga menyoroti bahwa struktur birokrasi memiliki dua karakteristik utama, yaitu Standard Operating Procedures (SOP) dan fragmentasi. SOP berkembang sebagai respons internal terhadap keterbatasan waktu dan sumber daya para pelaksana, serta keinginan untuk mencapai keseragaman dalam organisasi yang kompleks dan tersebar luas.

Di sisi lain, fragmentasi dalam birokrasi muncul dari tekanan eksternal seperti komite-komite legislatif, kelompok kepentingan, pejabat eksekutif, konstitusi negara, dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi birokrasi pemerintah. Kombinasi kedua karakteristik ini menggambarkan bagaimana birokrasi berusaha mengelola sumber daya dan menetapkan prosedur standar, sambil menghadapi tekanan dan tuntutan dari berbagai pemangku kepentingan eksternal.

Oleh karena Dalam penelitian mengenai implementasi kebijakan dianalisis menggunakan teori dari Edward III, yang dijelaskan secara rinci oleh Subarsono (2011: 90–92), menerangkan beberapa faktor kunci yang secara signifikan mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Faktor-faktor tersebut meliputi komunikasi yang efektif antara pihak-pihak yang terlibat dalam

pelaksanaan kebijakan, sumber daya yang memadai untuk mendukung proses implementasi, disposisi atau sikap para pelaksana kebijakan terhadap kebijakan yang sedang dijalankan, serta struktur birokrasi yang ada.

2.4 Pelayanan

Pelayanan publik merupakan aktivitas atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara, baik pemerintah maupun badan usaha lainnya, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak-hak dasar mereka. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:2), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian kegiatan yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan atau penyelenggara pelayanan publik. Definisi ini menekankan bahwa pelayanan tidak hanya berupa hasil, tetapi juga proses interaksi yang terjadi antara penyedia dan penerima layanan.

Sementara itu, Kotler (2002:83) mendefinisikan pelayanan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Dalam konteks ini, pelayanan dipahami sebagai bentuk aktivitas yang lebih

menekankan pada pengalaman yang dirasakan pelanggan atau masyarakat, bukan semata produk fisik.

Menurut Moenir (2006:16), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Definisi ini menekankan adanya sistem dan prosedur yang jelas sebagai syarat mutlak agar pelayanan dapat diberikan secara adil, efisien, dan akuntabel.

Lebih lanjut, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) menegaskan bahwa pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya bergantung pada aspek teknis, melainkan juga pada sikap, perhatian, dan kualitas hubungan antara penyedia layanan dengan penerima layanan.

Pelayanan publik juga dapat dipahami sebagai suatu bentuk kewajiban pemerintah dalam memberikan layanan yang transparan, akuntabel, cepat, tepat, dan profesional kepada masyarakat. Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1990), pelayanan publik dapat diukur berdasarkan lima dimensi utama, yaitu:

1. *Reliability* (Keandalan): Konsistensi dan ketepatan dalam memberikan layanan.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kemauan untuk membantu dan memberikan layanan secara cepat.
3. *Assurance* (Jaminan): Tingkat kepercayaan dan rasa aman yang diberikan kepada penerima layanan.

4. *Empathy* (Empati): Perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat.
5. *Tangibles* (Bukti Fisik): Fasilitas dan sarana yang mendukung penyediaan layanan.

Dari perspektif administrasi publik, pelayanan publik mencakup berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, kependudukan, transportasi, dan keamanan. Menurut Denhardt dan Denhardt (2003), paradigma pelayanan publik modern harus berorientasi pada kepentingan masyarakat, bukan sekadar kepentingan birokrasi, sehingga memerlukan pendekatan yang lebih partisipatif dan berbasis kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks Indonesia, pelayanan publik juga berperan sebagai indikator utama dalam menilai efektivitas dan efisiensi tata kelola pemerintahan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama dalam reformasi birokrasi yang bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, pelayanan publik bukan hanya sekadar penyediaan layanan oleh pemerintah, tetapi juga merupakan suatu kewajiban dalam rangka memastikan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Kualitas pelayanan publik yang baik akan berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah dan institusi penyedia layanan.

2.4.1 *New Public Management (NPM)*

New Public Management (NPM) adalah paradigma administrasi publik yang muncul pada era 1980-an, berakar dari praktik manajerial sektor swasta yang kemudian diadaptasi dalam birokrasi pemerintahan. NPM menekankan pada efisiensi, efektivitas, dan orientasi hasil dalam pelayanan publik. Prinsip utama NPM adalah bahwa pemerintah harus dikelola layaknya sebuah organisasi modern dengan standar profesional, kompetitif, serta berorientasi pada kinerja. Dalam konteks pelayanan pengaduan masyarakat, pendekatan NPM terlihat dari upaya pemerintah daerah untuk mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, mempercepat proses layanan, dan menerapkan mekanisme evaluasi berbasis kinerja. Misalnya, pengaduan masyarakat tidak hanya dicatat, tetapi juga diukur tingkat penyelesaiannya melalui indikator kinerja yang terukur. Dengan demikian, NPM menekankan pada prinsip "*value for money*", yakni pelayanan publik yang efisien, berkualitas, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

2.4.2 *New Public Service (NPS)*

Paradigma *New Public Service* (NPS) merupakan respons terhadap kelemahan NPM yang terlalu berorientasi pasar. NPS dikembangkan oleh Denhardt & Denhardt (2003) dengan menekankan bahwa peran utama pemerintah adalah melayani, bukan mengendalikan. NPS melihat masyarakat bukan sebagai pelanggan semata, tetapi juga sebagai warga negara (*citizens*) yang memiliki hak, suara, dan partisipasi dalam proses pelayanan publik. Dalam kerangka NPS, pengaduan masyarakat dipandang sebagai bentuk partisipasi aktif warga negara untuk mengontrol, mengevaluasi, sekaligus memberi masukan terhadap kinerja pemerintah. Oleh karena itu, keberadaan mekanisme pengaduan yang terbuka,

transparan, dan partisipatif merupakan manifestasi nyata dari prinsip NPS. Paradigma ini menempatkan pemerintah sebagai fasilitator yang mendengarkan, merespons, dan mengakomodasi kepentingan masyarakat melalui kolaborasi yang berkesinambungan.

2.4.3 Good Governance

Konsep *Good Governance* menjadi landasan normatif dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. *Good Governance* menekankan pada tiga pilar utama, yaitu partisipasi, akuntabilitas, dan transparansi. Dalam pelayanan publik, *Good Governance* menuntut adanya mekanisme yang memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses perumusan kebijakan maupun evaluasi layanan. Mekanisme pengaduan masyarakat merupakan salah satu instrumen utama untuk mewujudkan prinsip tersebut. Dengan adanya pengaduan, pemerintah dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya (akuntabilitas), menyediakan informasi yang terbuka (transparansi), serta mengakomodasi aspirasi warga (partisipasi). Di Kecamatan Medan Selayang, prinsip *Good Governance* tercermin dalam upaya mengintegrasikan berbagai saluran pengaduan, seperti layanan tatap muka, media sosial, dan aplikasi digital, sehingga masyarakat memiliki banyak pilihan untuk menyampaikan keluhannya.

2.5 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Anwar Hadi (2000: 67-68). Pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan. Pada

dasarnya pengaduan merupakan masukan positif yang konstruktif. Secara umum, langkah- langkah yang harus dilakukan apabila terjadi pengaduan adalah:

1. Simpan rekaman yang berhubungan dengan pengaduan.
2. Investigasi untuk memutuskan apakah pengaduan tersebut valid.
3. Jika terbukti, tentukan penyebab permasalahannya sehingga tindakan korektif dapat dilakukan.
4. Simpan dan pelihara rekaman tindakan korektif tersebut
5. Jika pengaduan tidak valid, tindakan preventif diperlukan untuk antisipasi pengaduan.

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi (Suryadi 2010: 293). Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparatur pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.

Dwiyanto menyatakan bahwa tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (*voice*) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan (Wibawa 2009: 153). Dalam KEPMENPAN nomor 63 tahun 2003, untuk menampung pengaduan, unit pelayanan wajib menyediakan saluran pengaduan

misalnya: kotak pengaduan, loket pengaduan, bisa juga melalui *call center*, *hotline*, atau melalui media massa seperti radio, koran, dan lain-lain. Namun selama ini mekanisme pengaduan masyarakat di beberapa instansi pemerintah hanya diberi ruang dalam bentuk kotak pengaduan atau saran dan pesan singkat melalui SMS yang tidak diintegrasikan dalam sebuah mekanisme atau pengelolaan pengaduan yang efektif dan transparan.

Tujuan umum penanganan pengaduan adalah menyediakan sistem, prosedur dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan atau proses yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu institusi pemerintah (BAPPENAS, 2010: 51).

Adapun prinsip-prinsip dasar dalam penanganan pengaduan adalah sebagai berikut:

- a. Dasar penanganan pengaduan haruslah demi kepentingan masyarakat.
- b. Tidak mengontrol sumber dan alur masuk pengaduan.
- c. Mengontrol respon kelembagaan.
- d. Sikap dasar dalam menerima pengaduan, yaitu sikap dasar yang tenang teliti dan cermat, tidak gegabah, tidak memihak, berpikir positif namun tetap waspada dan berpikir konstruktif (BAPPENAS, 2010: 51-52).

Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan tersebut, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan. Rangkaian kegiatan ini memiliki elemen- elemen berikut :

1. Sumber atau asal pengaduan adalah masyarakat, baik secara individu maupun kelompok, darimana komplain atau pengaduan itu berasal, patut

ditekankan di sini bahwa jumlah pengaduan tidaklah terbatas. Sangat mungkin terjadi bahwa suatu pengaduan atas permasalahan disampaikan oleh tokoh masyarakat, LSM lokal, pers atau wartawan atau kelompok masyarakat lainnya. Pengaduan masyarakat disuarakan secara formal, namun terkadang hanya menjadi bahan gunjingan di antara mereka.

2. Isi pengaduan adalah permasalahan yang diajukan pihak pengadu.
3. Unit penanganan pengaduan adalah satuan yang disediakan oleh setiap unit institusi untuk mengelola dan menangani pengaduan yang berasal darimana pun dan melalui aliran mana pun. Hasil olahan dari unit ini adalah respon pengaduan.
4. Respon pengaduan adalah respon yang dihasilkan dari unit penanganan pengaduan di masing-masing institusi yang terkait dengan berbagai macam pengaduan. Respon ini kemudian disampaikan kepada pihak pengadu.
5. Umpan balik adalah penilaian pengadu atas respon atau jawaban masing-masing institusi mengenai permasalahan yang mereka ajukan.
6. Laporan penanganan pengaduan, sesudah umpan balik dari pilihan yang mengajukan komplain diterima, maka unit penanganan pengaduan wajib membuat laporan tentang pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut, termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu (BAPPENAS, 2010).

Pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang didatangkan keluhan antara lain :

- a. Organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- b. Sebagai alat introspeksi organisasi untuk senantiasa responsif dan mau

- memperhatikan suara dan pilihan pelanggan.
- c. Mempermudah organisasi mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya.
 - d. Bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.
 - e. Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan.
 - f. Penanganan komplain yang benar dan berhasil bisa meningkatkan kepuasan pelanggan (BAPPENAS, 2010: 49).

Pokok-pokok keterkaitan antara pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah dengan adanya pengaduan masyarakat juga dijelaskan oleh Ratminto dan Atik (2006 : 218-219), sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah, perlu disediakan akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi, saran atau pendapat atau tanggapan, komplain atau pengaduan dalam bentuk kotak pengaduan atau satuan tugas penerima pengaduan yang berfungsi menerima dan menyelesaikan pengaduan masyarakat.
2. Setiap orang yang menyampaikan pengaduan, baik secara tertulis maupun secara langsung kepada pejabat atau petugas penerima pengaduan diberi surat atau formulir tanda bukti pengaduan. Pada surat atau formulir tanda bukti pengaduan disebutkan nama dan jabatan pejabat atau petugas yang berwenang untuk menyelesaikan masalah atau pengaduan tersebut dalam jangka waktu penyelesaiannya.

3. Masukan masyarakat, baik merupakan informasi, saran, pendapat, tanggapan dan atau pengaduan hendaknya ditindaklanjuti dengan langkah-langkah upaya perbaikan pelayanan oleh unit pelayanan instansi pemerintah yang bersangkutan. Apabila dalam pengaduan terdapat masyarakat yang dirugikan, perlu pertimbangan pemberian kompensasi.
4. Pengaduan tertulis baik melalui surat maupun media elektronik oleh masyarakat harus disampaikan secara jelas dan bertanggungjawab dengan menyebutkan nama, alamat dan identitas yang sah.
5. Apabila dalam pengaduan ternyata terjadi penyimpangan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, maka perlu diberikan sanksi kepada petugas yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan- undangan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penanganan pengaduan merupakan unsur yang tidak boleh terlupakan bagi setiap organisasi, terutama yang berhubungan dengan pelanggan atau masyarakat. Perlu kiranya bagi organisasi dapat memiliki tim yang dapat memiliki tim yang dapat bekerja sama untuk dapat mengelola atau menangani pengaduan dari masyarakat. Dengan sarana pengaduan yang baik, disertai dengan kemampuan penanganan pengaduan yang cepat dan tepat maka, kebutuhan pelanggan atau masyarakat akan terpenuhi.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan judul penelitian yang sama persis dengan judul penelitian penulis.

Namun penulis mengangkat beberapa penelitian terdahulu sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian berupa skripsi dan jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	(Hiasinta Sabeni, 2020), Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.	Membahas tentang pengelolaan pengaduan masyarakat.	Fokus penelitian, (Penelitian ini lebih berfokus kepada pengelolaan pengaduan masyarakat, berbeda dengan penelitian kami yang ingin berfokus pada pengelolaan pengaduan masyarakatnya).
2.	(Rahmayani Safira, 2020), Implementasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) di Kabupaten Pinrang.	Membahas tentang pengaduan masyarakat.	Fokus penelitian, (Penelitian ini membahas lebih dalam tentang implementasi pelayanan dan pengaduan (PINDU) Sedangkan penelitian kami lebih berfokus kepada pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan).
3.	(Widya Larasati dan Rama Kertamukti, 2016), Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta).	Membahas tentang penanganan pengaduan masyarakat pada Kantor Pemerintahan.	Fokus Penelitian, (Penelitian ini hanya berfokus kepada penanganan pengaduan masyarakat sebagai pendukung iklim. Sedangkan pada penelitian kami berfokus pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan).
4.	(I Made Gilang Wedha Pradnyana, 2020), Efektivitas Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di	Membahas tentang efektivitas pengaduan masyarakat.	Fokus Penelitian (Penelitian ini berfokus kepada pengaduan menggunakan aplikasi SIDUMAS sedangkan penelitian kami yang berfokus kepada pengaduan menggunakan kotak

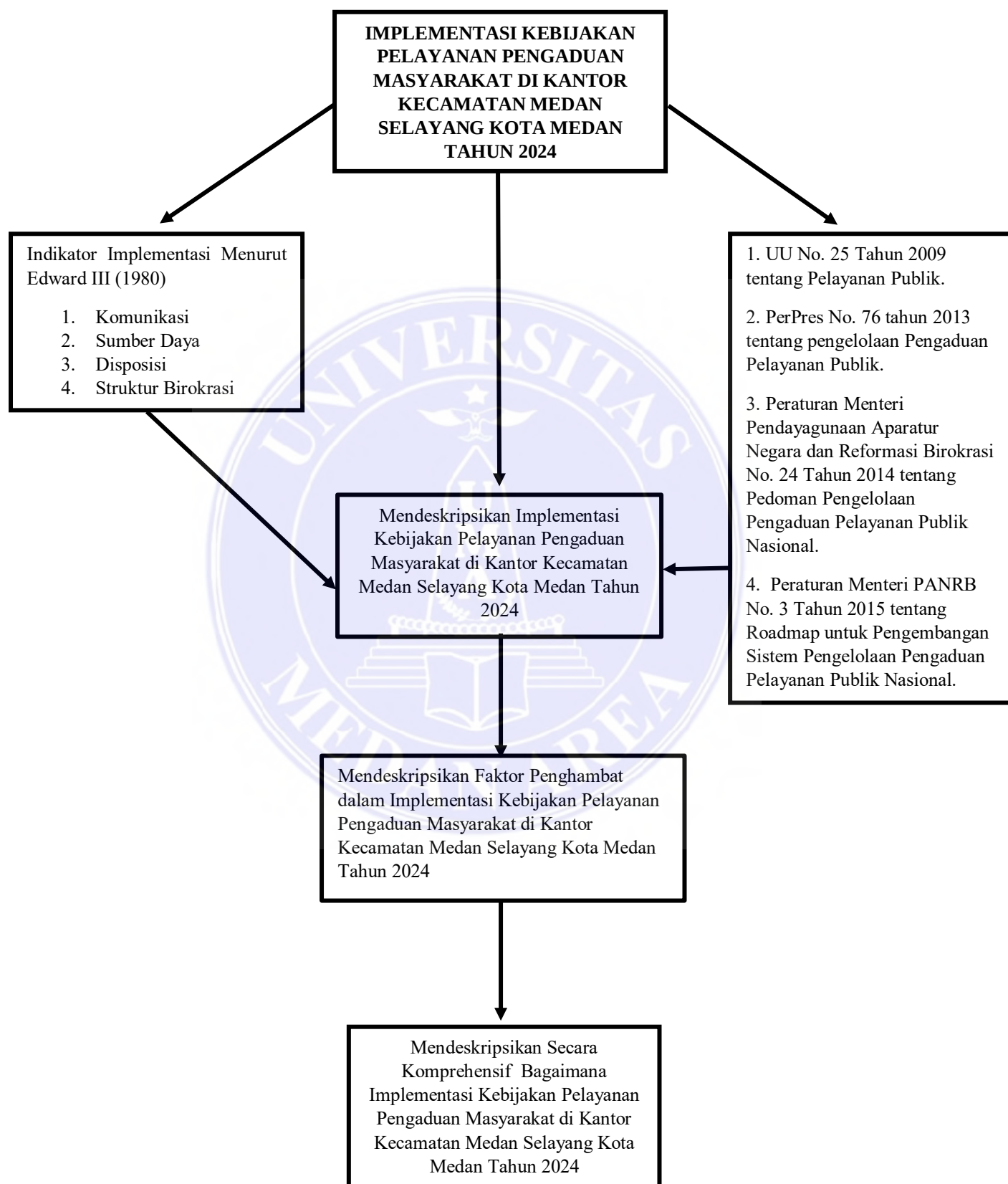
	Kabupaten Badung Provinsi Bali.		pengaduan yang disediakan oleh Kantor Kecamatan Medan Selayang).
--	------------------------------------	--	--

Sumber: google scholar

2.7 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2019:95) kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir juga dapat diartikan sebagai hubungan antara variabel yang disusun teori yang telah dideskripsikan, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga sintesa tentang hubungan antara variabel penelitian. Oleh karena itu kerangka berpikir dibuat untuk mempermudah proses penelitian karena telah mencakup tujuan dari penelitian itu sendiri. Dalam hal ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana proses pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Medan Selayang.

Gambar 2. 1Bagan Kerangka Berpikir Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Dr. Sugiyono (2012:2), metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Selanjutnya Sugiyono menjelaskan, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivime*, dan sering disebut metode penelitian *naturalistic*. Karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah yang disebut juga metode kualitatif data yang dikumpul dan analisis lebih bersifat kualitatif. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna.

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono (2020:7) metode penelitian kualitatif deskriptif adalah pengumpulan data yang berbentuk katakata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Data yang terkumpul setelah dianalisis selanjutnya dideskripsikan sehingga mudah dipahami oleh orang lain. Pemilihan jenis penelitian kualitatif dalam penelitian ini dilakukan untuk lebih dapat mengungkap peristiwa dan fakta-fakta yang sesuai dengan judul penelitian yakni Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan Tahun 2024.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pertimbangan bahwa metode ini mampu menggali fenomena sosial secara lebih mendalam dan

komprehensif. Dalam konteks pelayanan pengaduan masyarakat di Kecamatan Medan Selayang, diperlukan pemahaman yang tidak hanya bersifat kuantitatif berupa angka-angka, melainkan juga pemahaman mengenai makna, persepsi, dan pengalaman yang dirasakan oleh masyarakat maupun aparatur pemerintahan.

Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami dinamika interaksi antara masyarakat sebagai pengguna layanan dan aparatur kecamatan sebagai pelaksana kebijakan secara lebih kontekstual. Melalui wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi, peneliti dapat menangkap realitas sosial yang kompleks, termasuk hambatan, motivasi, dan persepsi yang memengaruhi implementasi kebijakan pelayanan publik.

Selain itu, metode kualitatif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menganalisis implementasi kebijakan pelayanan pengaduan masyarakat dengan menggunakan teori Edward III. Empat indikator utama dalam teori tersebut komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi lebih tepat dianalisis melalui data kualitatif yang bersifat deskriptif daripada data kuantitatif. Dengan demikian, pendekatan kualitatif dipandang paling relevan untuk memberikan gambaran yang utuh dan mendalam mengenai efektivitas pelaksanaan kebijakan di lapangan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan yang berlokasi di Jalan Bunga Cempaka, Padang Bulan Selayang II, Medan Selayang, Kota Medan, Sumatera Utara 20131, Indonesia.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 1 (satu) bulan dimulai dari bulan Juni 2025 hingga bulan Juli 2025.

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan										
		Nov 24	Des 24	Jan 25	Feb 25	Mar 25	Apr 25	Mei 25	Jun 25	Jul 25	Agu 25	Sep 25
1	Pengajuan Judul											
2	Observasi Awal											
3	Penyusunan Proposal											
4	Bimbingan dan Perbaikan Proposal											
5	Seminar Proposal											
6	Revisi Proposal											
7	Observasi Lapangan dan Wawancara											
8	Penyusunan Bab IV-V											
9	Seminar Hasil											
10	Bimbingan dan Perbaikan											
11	Sidang skripsi											

3.3 Teknik Pengambilan Informan Penelitian

Informan penelitian dalam hal ini merupakan orang atau pelaku yang benar mengetahui situasi dan kondisi sesuai dengan problem penelitian, artinya pelaku yang mempunyai peran penting dalam masalah penelitian, sehingga mampu diperoleh data-data dan informasi akurat yang sedang diteliti. Dalam struktur organisasi terdapat bagian humas dalam struktur tersebut.

Tabel 3. 2Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Zulfahmi Tarigan, S.IP., M.SP	Sekretaris Camat	Informan Kunci
2	Hotmariyani Sidabutar, S.Kom., M.M	Kasi Pemerintahan	Informan Utama
3	Evayanti Samosir, SE	Kasi Sarana dan Prasarana	Informan Utama
4	Hikmawan	Masyarakat	Informan Tambahan

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data adalah metode atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam sebuah studi atau penelitian. Menurut Sugiyono (2019:296) teknik pengumpulan data adalah hal utama yang dilakukan dalam penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian adalah untuk memperoleh data sebanyak-banyaknya. Jika peneliti tidak mengetahui teknik pengumpulan data seperti apa yang akan digunakan maka dapat dipastikan peneliti tidak akan mendapatkan data yang sesuai dengan yang telah ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu observasi (pengamatan) interview (wawancara), dan dokumentasi.

1. Observasi

Teknik observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap peristiwa yang sedang berlangsung. Peneliti menjadi pengamat terhadap aktivitas yang terjadi di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan. Fokus observasi dilakukan terhadap tiga komponen utama yaitu ruang tempat, pelaku, dan aktivitas.

2. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan petugas di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan, dan masyarakat Kecamatan Medan Selayang sebagai pengguna layanan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dengan melihat secara langsung dokumen yang berhubungan dengan sejarah berdiri, struktur organisasi, komposisi karyawan, hasil laporan, keterangan- keterangan secara tertulis, tergambar maupun tercetak. Dokumen tersebut kemudian digunakan sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk menafsirkan hasil penelitian yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat Kecamatan Medan Selayang Kota Medan.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data pada periode tertentu. Pada saat pengumpulan data, peneliti perlu memperhatikan komponen dalam menganalisis data seperti mereduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Sugiyono (2012 :246) bahwa adanya analisis data di lapangan model Miles and Huberman sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh sumber data. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul disajikan dalam bentuk transkrip wawancara, deskripsi dokumentasi dan deskripsi hasil pengamatan.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, mencari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Sajian data disusun berdasarkan pokok-pokok yang terdapat dalam reduksi data dan disajikan dengan menggunakan kalimat dan bahasa peneliti yang merupakan penggabungan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis

sehingga mudah dipahami. Sajian data dalam penelitian ini selain dalam bentuk narasi kalimat, juga dapat meliputi gambaran/skema, jaringan kerja, kaitan kegiatan serta tabel sebagai pendukung narasinya. Semuanya itu dirancang guna merakit informasi secara teratur agar mudah dilihat dan dapat dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila data kesimpulan yang dikemukakan pada awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat mengumpulkan data di lapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dimulai dari data yang sudah ada atau terkumpul kemudian melakukan pemilihan, penyederhanaan, menggolongkan data dan membuang data yang tidak perlu. Sehingga dapat ditarik kesimpulan data apa saja yang mau diambil. Setelah itu dilakukan penyajian data dengan cara penyusunan sekumpulan data atau informasi agar lebih mudah dipahami. Selanjutnya menghubungkan dan membandingkan antara teori yang ada dengan hasil praktek di lapangan kemudian mencari hubungan antara satu komponen yang lain sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan Tahun 2024 adapun kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan kebijakan pelayanan pengaduan masyarakat di Kecamatan Medan Selayang secara umum telah berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan, dengan pengaduan dapat dilakukan melalui saluran langsung, tertulis, maupun media elektronik yang disediakan pemerintah kota. Setiap pengaduan ditindaklanjuti melalui koordinasi antarunit sesuai tugas dan fungsi masing-masing, sehingga laporan masyarakat sampai ke unit yang tepat. Petugas, baik ASN maupun non-ASN (PHL), menunjukkan komitmen tinggi dalam menyelesaikan pengaduan. Keberadaan SOP yang jelas memastikan alur penanganan pengaduan lebih terstruktur, mulai dari penerimaan, pencatatan, koordinasi, hingga penyelesaian di lapangan, sehingga implementasi kebijakan ini mencerminkan upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang responsif, meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki.
2. Adapun faktor penghambat dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan Tahun 2024 yaitu.
 - a. Rendahnya kapasitas SDM dalam pelayanan pengaduan.
 - b. Kendala anggaran dalam implementasi kebijakan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran untuk meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Selayang:

1. Kecamatan perlu menambah jumlah petugas yang menangani pengaduan masyarakat, terutama pada periode puncak seperti musim hujan, agar beban kerja lebih merata dan pelayanan lebih cepat. Selain itu, pelatihan dan pengembangan kompetensi petugas secara rutin sangat penting untuk meningkatkan kualitas penanganan pengaduan, sehingga setiap laporan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara profesional dan efektif.
2. Kecamatan perlu melakukan perencanaan dan pengelolaan anggaran secara lebih strategis, agar tersedia dana yang cukup untuk mendukung peningkatan SDM dan fasilitas. Alokasi anggaran yang tepat akan memungkinkan pelaksanaan kebijakan pelayanan pengaduan masyarakat berjalan maksimal dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Denhardt J., Denhardt R. 2003. *The New Public Service : Serving, not Steering*. London, England: M.E. Sharpe.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta, Gajah Mada University.
- Easton David. 1965. *A system Analysis of Political Life*. New York.
- Hadi Anwar. 2000. *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium*. Jakarta: Gramedia.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mazmanian, Daniel A, Paul A. Sabatier. 1989. *Implementation and Public Policy*. University Press of America. New York.
- Mukarom. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pressman L. Jefferey dan Wildavsky B. Aaron. (1984) *Implementation*. The Oxford Handbook of Classics in Public Policy and Administration. Oxford.
- Ratminto, Winasih S. Atik. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2012. *Memahami penelitian kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif&Kuantitatif*. Bandung: Pustaka Ilmu Grup.
- Wibawa. 2009. *Administrasi Negara: Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wibowo. 2018. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pres.

Skripsi/Disertasi

- Admajasari, Prasetya I. Artin. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Erlin V. 2016. *Implementasi Prinsip Pelayanan Publik di Kelurahan Tasikmadu Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik*. Universitas Tribhuwana Tungadewi.

Jurnal

- Fajarwati I. 2017. *Efektivitas pembentukan unit pengaduan pelayanan publik (Studi deskriptif pada rumah sakit anutapura Palu)*. e Jurnal Katalogis, 5(4),69-80

Rusnadiyah. 2021. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu SATU PINTU di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu SATU PINTU (DPMPTSP) Kabupaten Bandung Tahun 2020* (Vol. 4, No. 2) Universitas Padjadjaran.

Suryadi. 2010. *Penanganan Keluhan Publik pada Birokrasi Dinas Perijinan, Fakultas Ilmu Administrasi*. Universitas Brawijaya, Malang, 23(4), pp. 293–303.

Undang-Undang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

BAPPENAS. 2010. Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. Laporan Kajian, 1–174.

Kep.MENPAN-RB No 25/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

Kep.MENPAN No 63/2003 tentang Pedoman Umum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kep.MENPAN No 118/2004 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Kep.MENPAN-RB 2018 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2016). Manajemen pelayanan publik.

Internet

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. Business. <https://doi.org/10.1177/0001699303046002008>

<https://medanselayang.medan.go.id/>

Lampiran 1 Surat Pengantar Riset

 **UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7368878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 2005 /FIS.0/01.10/VI/2025
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Medan, 20 Juni 2025

Kepada Yth,
Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan

Di Tempat

Dengan hormat,
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Muhammad Nurhadi Hawi
N P M : 218510023
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Camat Medan Selayang Kota Medan untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

"Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik di Kantor Camat: Studi Kasus pada Proses Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kecamatan Medan Selayang Kota Medan "

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.


Dr. Musthafa S., S.Sos, M.I.P

Tembusan:
1. Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip

Lampiran 2 Surat Permohonan Riset

**PEMERINTAH KOTA MEDAN**
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution Nomor 32 Medan Kode Pos 20143
Telepon (061) 7873439 Faksimile (061) 7873314
Laman <https://brida.medan.go.id>, Pos-el brida@medan.go.id

SURAT KETERANGAN RISET
Nomor : 000.9/3148

DASAR : 1. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor : 8 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan.
2. Peraturan Walikota Medan Nomor : 97 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan.

MENIMBANG : Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Nomor 2005/FIS.0/01.10/VI/2025 Tanggal 20 Juni 2025 Perihal Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset.

NAMA : Muhammad Nurhadi Hawi
NIM : 218510023
PROGRAM STUDI : Ilmu Pemerintahan
JUDUL : "Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik di Kantor Camat: Studi Kasus pada Proses Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kecamatan Medan Selayang Kota Medan"
LOKASI : Kecamatan Medan Selayang Kota Medan
LAMANYA : 1 Bulan
PENANGGUNG JAWAB : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Melakukan Riset, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Riset terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Perangkat Daerah lokasi Yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Riset .
3. Tidak dibenarkan melakukan Riset atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah ditetapkan.
4. Hasil Riset diserahkan kepada Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah Riset dalam bentuk *softcopy* atau melalui Email (brida@medan.go.id).
5. Surat Keterangan Riset dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat Keterangan Riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan
Pada Tanggal : 16 Juli 2025

Ditandatangani secara elektronik oleh :
Kepala Badan
Riset dan Inovasi Daerah,
Mansursyah, S. Sos, M. AP
Pembina Tk. I (I/b)
NIP 196805091989091001



Tembusan :
1. Wali Kota Medan.
2. Camat Medan Selayang Kota Medan.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

**Balai Besar Sertifikasi Elektronik**
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik, menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRF.
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil pencatatan data yang bersifat elektronik"

Lampiran 3 Surat Pemberian Izin Riset



PEMERINTAH KOTA MEDAN
KECAMATAN MEDAN SELAYANG
Jalan Bunga Cempaka No 54-A, Medan Selayang, Medan, Sumatera Utara 20131,
Telepon (061) 4240-5859
Laman: medanselayang.pemkomedan.go.id, Pos-el: medanselayang@pemkomedan.go.id

SURAT KETERANGAN RISET
Nomor : 000.9/1437

Berdasarkan Surat Keterangan Riset dari Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan Nomor : 000.9/3148 tanggal 16 Juli 2025, maka dengan ini Camat Medan Selayang menerangkan sebagai berikut :

Nama : **Muhammad Nurhadi Hawi**
NPM : 218510023
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Judul : Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik di Kantor Camat: Studi Kasus pada Proses Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kecamatan Medan Selayang Kota Medan.

Lokasi : Kecamatan Medan Selayang Kota Medan
Lamanya : 1 (satu) bulan
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan riset terlebih dahulu harus melapor kepada Camat Medan Selayang Kota Medan;
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di wilayah Kecamatan Medan Selayang Kota Medan;
3. Tidak dibenarkan melakukan riset atau aktivitas lain di luar lokasi Kecamatan Medan Selayang Kota Medan;
4. Hasil riset diserahkan kepada Camat Medan Selayang Kota Medan selambat-lambatnya 2 (dua) bulan setelah selesai melakukan riset dalam bentuk *hard copy*;
5. Surat Keterangan riset dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan; dan
6. Surat Keterangan riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan
Pada tanggal : 21 Juli 2025

Ditandatangani secara elektronik oleh :
Camat Medan Selayang,

Muhammad Husnul Hafis, SSTP, MAP
Pembina (IV/a)
NIP 198510302004121002





Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik, menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRF.
UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."

Lampiran 4 Surat Selesai Riset

**PEMERINTAH KOTA MEDAN**
KECAMATAN MEDAN SELAYANG
Jalan Bunga Cempaka No 54-A, Medan Selayang, Medan, Sumatera Utara 20131,
Telepon (061) 4240-5859
Laman: medanselayang.medan.go.id, Pos-el: medanselayang@medan.go.id

SURAT KETERANGAN SELESAI RISET
Nomor : 000.9/1471

Sehubungan dengan Surat Keterangan Riset dari Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan Nomor 000.9/3148 tanggal 16 Juli 2025 dan Surat Keterangan Riset Camat Medan Selayang Nomor 000.9/1437 tanggal 21 Juli 2025, maka dengan ini kepada:

Nama : Muhammad Nurhadi Hawi
NPM : 218510023
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Judul : Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik di Kantor Camat: Studi Kasus pada Proses Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kecamatan Medan Selayang Kota Medan.
Lokasi : Kecamatan Medan Selayang Kota Medan
Lamanya : 1 (satu) bulan
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Telah selesai melakukan riset di Kecamatan Medan Selayang. Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan.

Dikeluarkan di : Medan
Pada tanggal : 31 Juli 2025

Ditandatangani secara elektronik oleh :
Camat Medan Selayang,
Muhammad Husnul Hafis, SSTP, MAP
Pembina (N/a)
NIP 198510302004121002



**Balai Besar Sertifikasi Elektronik**
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik, menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSE.
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."

Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian



Wawancara Dengan Informan Kunci Bapak Zulfahmi Tarigan, S.IP., M.SP Selaku Sekretaris Camat Kecamatan Medan Selayang



**Wawancara Dengan Informan Utama Ibu Hotmariayani Sidabutar, S.Kom.,
M.M Selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan Kecamatan Medan
Selayang**



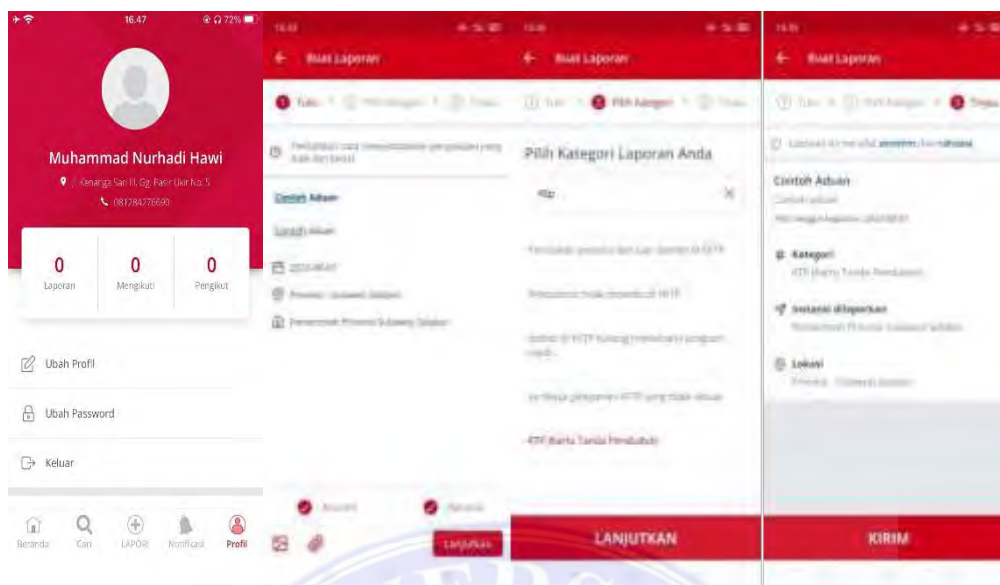
**Wawancara Dengan Informan Utama Ibu Evayanti Samosir, S.E Selaku
Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Kecamatan Medan Selayang**



Wawancara Dengan Informan Tambahan Bapak Hikmawan Selaku Warga Kecamatan Medan Selayang



Loket Pelayanan dan Laman Media Sosial Kecamatan Medan Selayang



Contoh Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N LAPOR



Pembersihan Sampah dan Drainase di Kecamatan Medan Selayang

Lampiran 6 Hasil Wawancara

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN MEDAN SELAYANG KOTA MEDAN TAHUN 2024

A. Informan Kunci

Nama : Zulfahmi Tarigan, S.IP., M.SP
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 47 Tahun
Pendidikan : S-2
Jabatan/ Kedudukan : Sekretaris Camat Kecamatan Medan Selayang

B. Pertanyaan-Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana informasi mengenai mekanisme pengaduan masyarakat disampaikan kepada warga?

Jawaban: Ada beberapa metode, bisa secara langsung atau tertulis maupun secara elektronik, berdasarkan kebijakan walikota ada program yang namanya SALING (Sapa Lingkungan) yaitu sebuah kebijakan yang mengharuskan kami aparaturnya untuk terlibat langsung ke masyarakat seperti kegiatan keagamaan, tetapi saat ini masyarakat itu sudah cerdas, ada beberapa aplikasi dari pak walikota untuk masyarakat langsung menyampaikan pengaduannya, nanti dari pemerintah kota langsung meneruskan ke OPD yang dituju masyarakat.

2. Apakah jumlah petugas yang menangani pengaduan masyarakat saat ini sudah memadai?

Jawaban: Tergantung daripada masa tertentu, contoh saat memasuki musim hujan, medan selayang ini termasuk daerah rawan banjir, ketika musim hujan tiba masyarakat melapor, tentu kita memang kekurangan tenaga, tetapi masalah tenaga ini bukan soal administrasi belaka, tetapi juga kita harus menyesuaikan dengan kemampuan anggaran juga.

3. Menurut Bapak, Apakah petugas memiliki komitmen yang tinggi terhadap pelayanan publik, Khususnya dalam hal pengaduan masyarakat?

Jawaban: Ya memang sudah menjadi kewajiban dari seluruh aparaturnya baik ASN maupun non-ASN untuk menyelesaikan pengaduan-pengaduan yang masuk dari masyarakat.

4. Apakah sudah ada prosedur atau alur kerja yang jelas dalam menangani pengaduan masyarakat?

Jawaban: Jadi memang sudah ada SOP dari setiap pengaduan, nanti pengaduan itu kami teruskan ke seksi terkait sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.



**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN MEDAN SELAYANG
KOTA MEDAN TAHUN 2024**

A. Informan Utama

Nama : Hotmariyani Sidabutar, S.Kom., M.M
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 40 Tahun
Pendidikan : S-2
Jabatan/ Kedudukan : KASI Tata Pemerintahan Kecamatan Medan Selayang

B. Pertanyaan-Pertanyaan Penelitian

1. Apakah Ibu merasa informasi terkait pelayanan pengaduan yang disampaikan ke masyarakat sudah jelas?

Jawaban: Menurut saya saat ini sudah cukup mengakomodir, jadi media dan sarana untuk masyarakat masih bisa terfasilitasi, bisa dibilang untuk saat ini masyarakat bisa mengakses pelayanan yang kami berikan melalui kontak sosial media yang kami pajang di dekat pintu masuk kantor kecamatan ini, begitupun masyarakat juga bisa datang langsung ke kantor kecamatan untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan.

2. Bagaimana tingkat pemahaman dan keterampilan petugas yang terkait dalam menangani pengaduan masyarakat?

Jawaban: Jadi tim yang kita tempatkan tentu kita ambil dari SDM atau tenaga yang sudah kita terima disini, pertama saya jelaskan dulu jadi tim kita itu terdiri dari PNS dan non-PNS atau istilahnya PHL (Pegawai Harian Lepas) nah untuk PHL kita juga rekrutmennya sama seperti orang di swasta ada minimal pendidikan dan sudah melewati tahapan tes sampai dia bisa diputuskan untuk diterima di kecamatan, jadi kami percaya yang sudah lulus itu sudah memenuhi requirement yang kami butuhkan jadi tentu saja dipastikan mereka sdm yang memang bisa membantu pekerjaan kami, maka sisanya adalah kami dengan mudah menempatkan mereka ke bagian-bagian yang dibutuhkan, dipastikan semua petugas atau tim yang ditetapkan sudah qualified.

3. Bagaimana koordinasi antar bagian atau unit dalam menyelesaikan pengaduan yang masuk?

Jawaban: Kami melakukan kerjasama lintas sektor contohnya dengan puskesmas, semisal jika ada warga yang ternyata tidak terdaftar

sebagai masyarakat kota medan dan tidak punya bpjs, maka kami selaku pihak kecamatan bisa langsung terbitkan kartu kependudukan guna untuk menagani keperluan mereka di dinas terkait.



IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN MEDAN SELAYANG KOTA MEDAN TAHUN 2024

A. Informan Utama

Nama : Evayanti Samosir, SE
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 53 Tahun
Pendidikan : S-1
Jabatan/ Kedudukan : KASI Sarana dan Prasarana

B. Pertanyaan-Pertanyaan Penelitian

1. Apakah sarana dan prasarana yang tersedia sudah mendukung proses pelayanan pengaduan secara optimal?

Jawaban: Sarana dan prasarana yang tersedia sebenarnya sudah mendukung proses pelayanan pengaduan, seperti yang tertera di pintu masuk kantor kecamatan ini ada papan informasi yang berisi layanan call center dan nomor whatsapp dari kecamatan medan selayang dan juga tertera disitu akun media sosial kita, untuk ruang pelayanan pengaduan juga sudah tersedia untuk memudahkan masyarakat.

2. Bagaimana koordinasi antar bagian atau unit dalam menyelesaikan pengaduan yang masuk?

Jawaban: Selama ini kami menerima pengaduan seperti masalah sampah, drainase, banjir. Nah satu contoh kami mendapatkan adanya sampah liar atau tidak adanya pengangkatan sampah, masyarakat yang bersangkutan bisa datang kesini atau bisa juga menghubungi lewat call center, kami langsung mengerjakan dan selesai pada saat itu juga jika memungkinkan.

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN MEDAN SELAYANG KOTA MEDAN TAHUN 2024

A. Informan Tambahan

Nama : Hikmawan
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 54 Tahun
Pendidikan : SMA

B. Pertanyaan-Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana sikap petugas atau pihak kecamatan merespon pengaduan masyarakat yang masuk?

Jawaban: Kalau kami masyarakat disini tidak langsung menyampaikan pengaduan ke pihak kecamatan ya, pertama ada jaga malam itupun jika ada hal-hal yang mencurigakan, selanjutnya jika ada hal-hal yang tidak bisa ditangani oleh jaga malam kita langsung koordinasi ke kepling, nah mungkin jika kepling tidak sanggup langsung diteruskan ke kelurahan, jika tidak bisa juga maka baru ke kecamatan, pastinya respon mereka langsung ditanggapi dengan terjun langsung ke lokasi jika waktunya memungkinkan.

2. Apakah petugas atau pihak kecamatan menunjukkan kepedulian dan tanggung jawab dalam menyelesaikan pengaduan yang masuk?

Jawaban: Ya memang harus diselesaikan intinya kalau ada masalah itu harus cepat ditangani jadi masyarakat merasa puas, jika dibiarkan saja tentunya kan acuh tak acuh.

3. Adakah hambatan birokrasi seperti aturan yang berbelit yang memperlambat pengaduan masyarakat?

Jawaban: Oh kalau pengaduan yang kami berikan ke mereka itu tidak dipersulitlah, intinya tidak susah jika kami melakukan pengaduan ke mereka.