

IMPLEMENTASI PERATURAN WALI KOTA (PERWALI) KOTA TEBING TINGGI NO 43 TAHUN 2019 TENTANG PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) DI KOTA TEBING TINGGI (STUDI KASUS DINAS SOSIAL KOTA TEBING TINGGI)

Dodi Pramana^{1*}, M. Hadi Pratama², & Desvita Saragih³

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Indonesia

dodipramana@unimed.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menggali dampak penetapan kebijakan pelayanan prima, seperti yang tercantum dalam "Peraturan Walikota (Perwali) Kota Tebing Tinggi No.43 Tahun 2019 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal," untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi, dengan fokus pada efisiensi, efektivitas, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Dinas Sosial, di Mall Pelayanan Publik Kota Tebing Tinggi. Populasinya melibatkan seluruh aparatur Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi, dengan tiga orang sebagai sampel menggunakan teknik sampling insidental. Teknik pengumpulan data meliputi observasi partisipasi, wawancara langsung, dan dokumentasi tertulis. Analisis data meliputi pengumpulan hingga kesimpulan hingga verifikasi interpretasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi masih mengalami beberapa kendala. Meskipun prosedur dan keluaran layanan sudah memadai, transparansi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat menjadi kendala. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan juga menciptakan tantangan. Meskipun upaya sosialisasi dan panduan pelayanan telah dilakukan, penerapan SPM belum optimal. Meskipun terdapat upaya untuk mengatasi hambatan, penerapan standar pelayanan minimal di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi masih belum optimal. Beberapa aspek, seperti transparansi informasi, tingkat kepuasan masyarakat, dan ketepatan waktu pelayanan, masih perlu mendapat perhatian lebih. Oleh karena itu, disarankan agar Dinas Sosial melakukan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam PERWALI No. 43 Tahun 2019.

Kata kunci: kualitas pelayanan; standar pelayanan minimal; transparansi informasi

Abstract

This research aims to explore the impact of the establishment of excellent service policy as stated in the "Mayor's Regulation (Perwali) of Tebing Tinggi City No. 43 of 2019 on the Implementation of Minimum Service Standards" on the efforts to improve the quality of public services in Tebing Tinggi City Social Services, focusing on efficiency, effectiveness, transparency, and community satisfaction. The research method is descriptive qualitative. This research was conducted at the Social Service Office at the Tebing Tinggi City Public Service Mall. The population included all officers of the Social Service Office of Tebing Tinggi City, with three people as samples using convenience sampling techniques. Data collection techniques include participant observation, direct interviews, and written documentation. Data analysis includes collection to conclusions to verification of data interpretation. The results showed that the implementation of Minimum Service Standards (MSS) in the Social Welfare Office of Tebing Tinggi City still experienced several obstacles. Although the service procedures and outputs are adequate, the transparency in providing information to the community is an obstacle. In addition, the lack of public understanding of service procedures is also a challenge. Although socialization efforts and service guidelines have been made, the implementation of SPM has not been optimal. Despite efforts to overcome barriers, the implementation of service standards has not been optimal.

Keyword: service quality; minimum service standards; information transparency

PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya era global saat ini, masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas kinerja, salah satunya kualitas pelayanan. Pelayanan publik di suatu instansi penting untuk di terapkan guna memberikan citra dan nama baik bagi suatu instansi. Pelayanan merupakan aktivitas yang memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan dari setiap organisasi. Organisasi publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (masyarakat) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik “pelayanan publik adalah 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 yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”. (Kurniawan, 2016)

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam menjalankan pemerintahan yang baik dan berkesinambungan. Pelayanan publik yang baik akan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan efisien, efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik memiliki dampak besar terhadap kualitas hidup dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, penetapan kebijakan peraturan pelayanan prima menjadi hal yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat modern saat ini memiliki ekspektasi yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik. Mereka menginginkan pelayanan yang lebih cepat, lebih mudah diakses, dan lebih responsif terhadap kebutuhan individu maupun komunitas. Seiring dengan kemajuan teknologi dan akses informasi yang semakin mudah, masyarakat memiliki akses lebih besar terhadap berbagai informasi dan layanan, sehingga mereka memiliki standar yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang mereka terima.

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat berakibat pada berbagai masalah, seperti tingkat ketidakpercayaan terhadap pemerintah, peningkatan tingkat korupsi, serta penghambatan perkembangan ekonomi dan sosial. Oleh karena itu, diperlukan upaya serius untuk meningkatkan pelayanan publik agar dapat memenuhi harapan masyarakat.

Salah satu pendekatan yang dapat diambil untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan penetapan kebijakan peraturan pelayanan prima. Kebijakan ini dapat merangkul berbagai prinsip dan praktik terbaik dalam pelayanan publik, seperti inovasi, partisipasi masyarakat, transparansi, akuntabilitas, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta selain itu juga peraturan ini akan mengatur standar-standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh berbagai lembaga pemerintah dan instansi terkait. Selain itu, peraturan ini juga akan memberikan pedoman tentang bagaimana cara mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan bagaimana cara memperbaiki pelayanan yang tidak memenuhi standar yang ditetapkan.

Dengan demikian, penetapan kebijakan peraturan pelayanan prima salah satunya yaitu “Peraturan Walikota (Perwali) Kota Tebing Tinggi No.43 Tahun 2019 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal” dapat menjadi langkah strategis untuk mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi.

METODE

Jenis penelitian yang peneliti lakukan adalah penelitian deskriptif kualitatif (Qualitative research), adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme yaitu sebagai paradigma interpretatif dan konstruktif, yang memandang realitas sosial sebagai suatu holistik/utuh, kompleks, dinamis, penuh makna, dan hubungan gejala bersifat interaktif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. (Sugiyono, D. 2013).

Penelitian dilakukan pada Hari Selasa, Tanggal 24 Oktober 2023 di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi yang berada dalam Mall Pelayanan Publik Kota Tebing Tinggi.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur yang bekerja di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi. Dan jumlah anggota atau sampel yang di gunakan dalam penelitian ini sebanyak tiga orang aparatur di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi. Dengan sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. (Retnawati, H. 2017).

Teknik pengumpulan data meliputi observasi partisipasi, wawancara langsung sebagaimana wawancara adalah tanya jawab secara langsung kepada subjek penelitian untuk memperoleh data yang relevan tentang suatu objek yang akan diteliti. (Retnawati, H. 2017), dan dokumentasi tertulis.

Implementasi Peraturan Wali Kota (Perwali) Kota Tebing Tinggi No 43 Tahun 2019 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Di Kota Tebing Tinggi (Studi Kasus Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi)
(Pramana, Pratama, Saragih)

<https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/judika>

Sedangkan teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan untuk verifikasi data yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Oleh aparatur di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi

1.1 Protokol Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengenai prosedur pelayanan yang terdiri dari adanya kebijakan dan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan kepada masyarakat cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya kebijakan yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada masyarakat terkait pelayanan yang diberikan, namun terdapat masyarakat yang tidak mengerti dan tidak paham terhadap prosedur dalam pelayanan, dikarenakan belum adanya prosedur pelayanan yang ditempel pada papan informasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Ratiminto (2016: 226) dalam artikel Wulandari, L. (2017) bahwa: “Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan”.

Berdasarkan analisis yang dilakukan penulis, dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan, termasuk kebijakan dan jadwal yang berlaku dalam layanan kepada masyarakat, dianggap cukup memadai. Hingga saat ini, aparatur Dinsos telah memberikan penjelasan mengenai tahapan-tahapan pelayanan. Namun, disisi lain, seringkali masyarakat menghadapi kesulitan dalam memahami penjelasan yang telah disampaikan. Hal ini dikarenakan aparatur Dinsos belum menjelaskan prosedur pelayanan, termasuk tahapan, persyaratan, dan jadwal layanan, secara terinci di papan informasi. Sedangkan berdasarkan teori menekankan pentingnya transparansi dan kemudahan dalam prosedur pelayanan kepada masyarakat, maka saat ini belum tercapainya penerapan standar pelayanan minimal di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi.

1.2 Output Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden bahwa output pelayanan, termasuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat, dan konsistensi aparatur Dinsos dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dapat dikatakan cukup baik.. Hal ini sejalan dengan pendapat Hardiansyah (2011:12) dalam artikel Aulia, R. (2019) bahwa: “Pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan”.

Berdasarkan analisis penulis dapat dijelaskan bahwa dalam hal output pelayanan, salah satu indikator yang dianggap memadai adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan. Namun, terdapat keluhan dari masyarakat terkait dengan layanan yang diberikan oleh aparatur Dinsos, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat masih belum optimal.

1.3 Durasi Pelaksanaan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang mencakup aspek seperti ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, waktu tunggu yang diakomodasi, dan kecepatan dalam pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan, dapat disimpulkan bahwa performa layanan tersebut cukup memadai. Hal ini tercermin dalam ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang sesuai dengan situasi yang dihadapi masyarakat dan menjadi keluhan terhadap salah satu aparatur Dinsos. Hal ini sejalan dengan pendapat pendapat Ratminto (2016: 212) dalam artikel Wulandari, L. (2017) bahwa: “Waktu penyelesaian pelayanan berkaitan dengan jangka waktu dan kecepatan penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan/ atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan”.

Dari analisis yang dilakukan penulis, dapat dijelaskan bahwa proses penyelesaian pelayanan telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari responsifnya aparatur Dinsos dalam mengatasi keluhan masyarakat terkait masalah seperti pendaftaran DTKS yang tidak lengkap atau bantuan sosial. Sesuai dengan

prinsip teoritis, pelayanan yang disediakan telah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan, sehingga memberikan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan tersebut.

1.4 Tarif Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengenai tarif pelayanan, yang mencakup kejelasan dan rincian biaya yang harus disampaikan kepada masyarakat, serta ketersediaan tarif layanan yang terjangkau, menunjukkan bahwa situasinya baik. Hal ini karena tidak ada regulasi ataupun aturan yang memaksa masyarakat untuk membayar biaya layanan kepada aparatur Dinsos. Hal ini sejalan dengan pendapat Ratminto (2016 : 217) dalam artikel Prasetya, N. B. (2021) bahwa: “Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan”.

Berdasarkan analisis penulis, dapat disampaikan bahwa aspek terkait tarif pelayanan sudah memadai. Hal ini sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang menegaskan bahwa tidak ada biaya yang dikenakan untuk mendapatkan pelayanan. Aparatur Dinsos juga telah mematuhi ketentuan hukum yang berlaku dalam konteks ini.. Dalam kerangka dimensi ini memungkinkan tercapainya penerapan standar pelayanan minimal.

1.5 Kemampuan Pelaksana Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden menunjukkan bahwa kemampuan pelaksana pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat dianggap memadai, meskipun masih diperlukan perbaikan dan peningkatan tertentu.. Hal ini sejalan dengan pendapat Surjadi (2012:69) dalam artikel Wulandari, L. (2017) bahwa: “Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan”.

Melalui analisis penulis, dapat dikatakan bahwa kemampuan pelaksana pelayanan dalam hal ini petugas yang memberikan pelayanan bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta menghargai masyarakat yang membutuhkan pelayanan adalah faktor penting dalam terwujudnya penerapan standar pelayanan minimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan pelaksana pelayanan saat melayani masyarakat cukup baik meskipun ada beberapa hal yang

perlu diperbaiki. Hal inilah kemungkinan yang mempengaruhi tidak tercapainya penerapan standar pelayanan minimal itu sendiri.

1.6 Fasilitas Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden menunjukkan bahwa berkaitan dengan fasilitas yang disediakan untuk mendukung implementasi standar pelayanan minimal. Ini melibatkan eksistensi dan peran fasilitas tersebut dalam mendukung kelancaran dan kemudahan proses pelayanan, serta memberikan kenyamanan bagi pengguna masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Siagian (2010: 211) dalam artikel Wulandari, L. (2017) bahwa: “Sarana dan prasarana dalam sebuah pelayanan publik merupakan sebuah media yang harus dipenuhi secara baik, agar tujuan organisasi dapat tercapai. Karena tidak dapat dipungkiri, sarana dan prasarana yang kurang baik dapat mempengaruhi kinerja dari pelayanan publik itu sendiri”.

Berdasarkan analisis penulis, dapat dijelaskan bahwa penyediaan sarana dan prasarana telah berjalan dengan baik. Ini terlihat dari ketersediaan berbagai fasilitas seperti komputer, ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat yang sedang menunggu, dan adopsi sistem pelayanan yang berbasis online atau digital. Kondisi ini dengan jelas meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penerapan standar pelayanan minimal kepada masyarakat. Ini sejalan dengan tujuan ketersediaan sarana dan prasarana yang bertujuan untuk mempercepat dan menyederhanakan proses pelayanan kepada masyarakat.

2. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Dalam Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi

Menurut Ratminto dan Atik (Jurnal penulisan Keislaman, Vol. 10, No. 2, Juli 2014) dalam artikel Wulandari, L. (2017) menyatakan bahwa: “Dalam perspektif pelayanan, terjadi kesenjangan (GAP) atau perbedaan persepsi antara aparatur pelayanan dengan masyarakat pengguna jasa layanan memang dapat menjadi hambatan menghadirkan suatu pelayanan yang berkualitas”.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan responden di lapangan, ditemukan adanya hambatan-hambatan dalam penerapan standar pelayanan minimal oleh aparatur di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi diantaranya sebagai berikut :

1. Terdapat kurangnya transparansi dalam menyampaikan tahapan, persyaratan, dan jadwal pelayanan kepada masyarakat, yang seharusnya menjadi informasi yang mudah diakses dan dimengerti oleh masyarakat.
2. Masyarakat yang ingin dilayani tanpa mengikuti prosedur yang benar tanpa membawa surat pengantar dari kelurahan setempat sehingga pelayanan menjadi lambat.
3. Upaya- Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan responden di lapangan, upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam penerapan standar pelayanan minimal oleh aparatur di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi diantaranya sebagai berikut:

1. Membuat panduan pelayanan yang jelas dan mudah diakses bagi masyarakat. Panduan ini harus mencakup tahapan pelayanan, persyaratan yang diperlukan, dan jadwal operasional pelayanan.
2. Melakukan sosialisasi secara intensif kepada masyarakat tentang prosedur yang harus diikuti untuk mendapatkan layanan, serta menjelaskan pentingnya memiliki surat pengantar sebelum mengajukan keluhannya kepada dinas sosial.

3. Hubungan Peraturan Walikota (Perwali) Kota Tebing Tinggi No. 43 Tahun 2019 dengan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi

Standar Pelayanan Minimal sebagaimana diatur dalam Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) Peraturan Walikota No. 43 Tahun 2019, tentang Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai pelayanan dasar merupakan pelayanan publik yang harus dipenuhi demi kebutuhan dasar warga negara. Berdasarkan hasil observasi, nampak penerapan standar pelayanan minimal di Dinas Sosial masih belum tercapai. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hambatan yang ditemukan seperti masih ada kurangnya keterbukaan dalam penyampaian tahapan mengenai SOP pelayanan sehingga masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami penjelasan yang disampaikan, hal seperti inilah yang dapat mengakibatkan permasalahan contohnya masyarakat yang

Implementasi Peraturan Wali Kota (Perwali) Kota Tebing Tinggi No 43 Tahun 2019 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Di Kota Tebing Tinggi (Studi Kasus Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi)
(Pramana, Pratama, Saragih)

<https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/judika>

ingin dilayani tanpa mengikuti prosedur yang tersedia serta juga dapat menimbulkan kekeliruan masyarakat yang datang tanpa membawa surat pengantar dari kelurahan setempat sehingga pelayanan yang diberikan menjadi tidak efektif dan efisien.

Sebagaimana dalam Bab II Tahapan Penerapan Standar Pelayanan Minimal Pasal 5 ayat (1) poin (a) mengatakan bahwasanya “seluruh Warga Negara yang berhak memperoleh barang dan/ atau jasa kebutuhan dasar secara minimal”, dan juga ayat (2) menjelaskan bahwasannya “Standar Teknis SPM ditujukan untuk pencapaian target 100% (seratus persen) dari Target dan Indikator penerima layanan”. Namun kenyataannya masih terdapat adanya keluhan masyarakat dari pelayanan yang diberikan.

Dari penjelasan keterkaitan antara Peraturan Walikota Kota Tebing Tinggi No. 43 Tahun 2019 dengan Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya yaitu pelayanan yang diberikan seharusnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Namun kenyataannya Dinas terkait masih belum dapat menerapkan Standar Pelayanan Minimal yang terdapat dalam Peraturan Walikota Kota Tebing Tinggi No. 43 Tahun 2019.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian baik melalui observasi dan wawancara mengenai Implementasi Standar Pelayanan Minimal oleh aparatur di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi memiliki beberapa aspek yang memadai, seperti protokol pelayanan, output pelayanan, durasi pelaksanaan pelayanan, tarif pelayanan, kemampuan pelaksana pelayanan, dan fasilitas pelayanan. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan dalam prosedur pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk mencapai penerapan standar pelayanan minimal yang lebih baik.
2. Terdapat beberapa hambatan dalam penerapan SPM di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi, seperti kurangnya transparansi dalam menyampaikan tahapan, persyaratan, dan jadwal pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, beberapa masyarakat mencoba menerima layanan tanpa mengikuti prosedur yang benar, tanpa membawa surat pengantar dari kelurahan setempat, yang menyebabkan keterlambatan dalam

Implementasi Peraturan Wali Kota (Perwali) Kota Tebing Tinggi No 43 Tahun 2019 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Di Kota Tebing Tinggi (Studi Kasus Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi)
(Pramana, Pratama, Saragih)

<https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/judika>

pelayanan.

3. Untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam penerapan SPM, Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi telah melakukan beberapa upaya, seperti membuat panduan pelayanan yang jelas dan mudah diakses bagi masyarakat, serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya mengikuti prosedur yang benar dan memiliki surat pengantar sebelum mengajukan keluhan kepada Dinas Sosial.

Dalam keseluruhan penelitian, meskipun ada beberapa aspek yang memadai dalam penerapan SPM di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi, terdapat beberapa hambatan yang harus diatasi untuk mencapai standar pelayanan minimal yang lebih baik. Upaya untuk meningkatkan transparansi dan kesadaran masyarakat terhadap prosedur pelayanan merupakan langkah yang penting untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, G., & Latief, M. A. (2020). *Metode Penelitian Pendidikan: Penelitian Kuantitatif, Penelitian Kualitatif, Penelitian Tindakan Kelas*. Yogyakarta.
- Aulia, R. (2019). *ANALISIS KUALITAS PELAYAN PUBLIK PADA KANTOR (CAMAT) KECAMATAN SALANG KABUPATEN SIMEULUE* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS DHARMAWANGSA).
- Effendi, A. H. (2019). *Hubungan Antara Kepuasan kerja dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Pegawai Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area). Medan.
- Habsy, B. A. (2017). Seni memahami penelitian kuliitatif dalam bimbingan dan konseling: studi literatur. *Jurnal Konseling Andi Matappa*, 1(2), 90-100. Jombang.
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi penelitian pendidikan (kualitatif, kuantitatif dan mixed method)*. Hidayatul Quran. Karawang.
- Irfan, M. Fithra, Herman, NurHafni. (2023). Analisis Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Studi: Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara, Volume 3, Number 1. Aceh.
- Jauhari, (2021). Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, Vol 1 No 1. Malang.

- Kurniawan, Robi Cahyadi. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah, Vol. 7 No. 1. Lampung.
- Lubis, M. S. (2018). *Metodologi penelitian*. Deepublish. Yogyakarta.
- Prasetya, N. B. (2021). *Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan IMB Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Siak* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Puryatama, Arnita Febriana. & Haryani, Tiyas Nur, (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik Di Indonesia, Vol. 3 No. 1. Surakarta.
- Retnawati, H. (2017, September). Teknik pengambilan sampel. In *Disampaikan pada workshop update penelitian kuantitatif, teknik sampling, analisis data, dan isu plagiarisme* (pp. 1-7). Yogyakarta.
- Silvia, Febi. (2019). Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Makassar II, Vol. 1, No. 1. Makassar.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung.
- Wijaya, H. (2018). *Analisis data kualitatif ilmu pendidikan teologi*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray. Makassar.
- Wulandari, L. (2017). Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Oleh Kepala Desa Di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(3), 468-475.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada beberapa pihak yang membantu dalam pembuatan jurnal ini. Terima kasih kepada Yeni Festriona Manurung, Sindari br Barus, Joselin Panjaitan, yang telah membantu penulis dalam menyusun penelitian ini, karena tanpa bantuan saudara jurnal penelitian ini tidak akan selesai tepat pada waktunya.