

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG
LARANGAN PERCALOAN DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

DHEA IRAWATI
NPM : 2003100021

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Kebijakan Publik**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara:

Nama : **DHEA IRAWATI**
NPM : 2003100021
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada Hari, tanggal : Kamis, 22 Agustus 2024
Waktu : 08:15 WIB s.d. Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP** (.....)

PENGUJI II : **AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP** (.....)

PENGUJI III : **Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si** (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh

Nama : **DHEA IRAWATI**

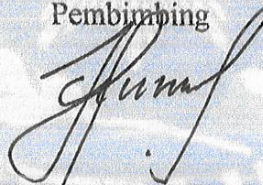
NPM : 2003100021

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Tentang Larangan Percaloan Dalam Pelayanan Publik Di Kota Medan

Medan, 12 Agustus 2024

Pembimbing

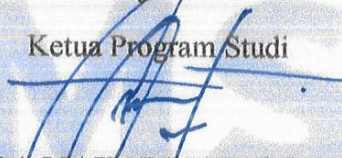


Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si

NIDN. 0117019201

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi



ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

NIDN. 0122118801

Dekan



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

NIDN. 0030017402

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Dhea Irawati, NPM 2003100021 menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuai imbalan atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijasah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 3 Oktober 2024



Yang menyatakan:

Dhea Irawati

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG LARANGAN PERCALOAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MEDAN

DHEA IRAWATI
NPM : 2003100021

ABSTRAK

Calo merupakan sebuah profesi yang bertujuan untuk melancarkan kegiatan usaha atau transaksi seseorang yang tidak dapat dilakukannya sendiri dan membutuhkan bantuan dari orang lain supaya dapat tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan tentang larangan percaloan dalam pelayanan publik di kota Medan. Metode penelitian yang digunakan ialah pendekatan deskriptif dengan analisis kualitatif dengan wawancara, observasi, dan studi pustaka. Adapun lokasi penelitian ini yaitu di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan tentang larangan percaloan dalam pelayanan publik di kota Medan yang berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Ketentraman dan Ketertiban Umum yang dijelaskan pada Pasal 23 yaitu bahwa setiap orang dan/atau badan dilarang melakukan percaloan dalam setiap pelayanan publik sudah berjalan secara efektif. Akan tetapi masih terdapat hambatan seperti ketidak patuhan masyarakat, kurangnya kesadaran, dan pengawasan yang tidak memadai. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan penegakan hukum, edukasi masyarakat, dan koordinasi antara berbagai pihak untuk memastikan keberhasilan kebijakan tersebut. Adapun saran atau rekomendasi yang diberikan adalah peningkatan pengawasan dan penegakan hukum untuk mengatasi kendala dalam implementasi kebijakan larangan percaloan serta melakukan edukasi dan sosialisasi yang lebih luas dan juga evaluasi dan penyesuaian kebijakan.

Kata Kunci : Implementasi, Kebijakan, Larangan Percaloan, Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang mana telah memberikan segala rahmat, kesehatan, kekuatan, kemampuan dan kemudahan langkah dan waktu serta nikmat rezeki dimana sampai pada saat ini masih bisa melakukan kegiatan-kegiatan dalam upaya menyelesaikan tugas tahap akhir program pendidikan sarjana pertama. Shalawat beriring salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pencerahan bagi umat manusia dari zaman jahiliyah ke zaman yang berilmu pengetahuan ini.

Skripsi ini merupakan syarat yang harus penulis tulis sebagai tanggung jawab intelektual sebagai seorang mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berisikan hasil penelitian penulis yang berjudul **“Implementasi Kebijakan Tentang Larangan Percaloan Dalam Pelayanan Publik Di Kota Medan”**.

Penulis Menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu dengan kerendahan hati sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna untuk menyempurnakan Skripsi ini dari semua pihak. Sejak awal sampai akhir penulisan Skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Teristimewa kepada kakek dan nenek serta

kepada kedua orang tua tersayang, orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat penulis. Tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi agar penulis dapat menyelesaikan skripsinya tepat waktu.

Ucapan terimakasih terdalam penulis persembahkan kepada Kakek Suripto dan Nenek Muatik serta kedua orang tua penulis yaitu Ayahanda tersayang Almarhum Ade Irawan Manik dan Ibunda Nining Suryati dan Bapak Penulis yaitu Yudi Hermanto yang telah membesarkan serta mendidik penulis untuk menjadi manusia yang baik dan berguna bagi masyarakat serta negara. Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, serta dukungan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung yaitu kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan kesempatan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memberikan informasi dan banyak membantu penulis.
8. Penulis ucapkan terimakasih kepada seluruh pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
9. Kepada Para Narasumber dan Masyarakat yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam memberikan informasi serta penjelasan yang diteliti.
10. Kepada kedua saudara penulis, Yuvika Aprilia dan Ibnu Azam Herlando yang senantiasa memberikan semangat dengan penuh cinta kepada penulis hingga dititik ini.
11. Kepada Serda Rahmad Zikri Akbar, terimakasih telah menjadi salah satu penyemangat karena selalu mendengarkan segala keluhan penulis serta selalu menemani, mendukung dan turut andil dalam penulisan skripsi ini hingga selesai. Terimakasih telah menjadi bagian penting

dalam perjalanan hidup penulis. Semoga Allah SWT memberkahi segala hal yang kita lalui.

12. Terimakasih Kepada Seluruh teman-teman penulis Mutia Izmi Azzahra, Nisa Amalia, Nursinta Dwi Citra dan Wahyu Fikri Ardiansyah yang menemani penulis dikala sedih dan senang, terimakasih sudah menjadi pendengar yang baik dan terimakasih kepada teman-teman seperjuangan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

13. Dan Terimakasih kepada Diri Penulis Sendiri yang sudah bertahan dan berjuang untuk menyelesaikan perkuliahan ini. Penulis mengapresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang sudah dimulai sampai akhir. Terimakasih karena tidak menyerah dan senantiasa menikmati setiap proses yang dibilang tidak mudah.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Agustus 2024

Dhea Irawati
NPM 2003100021

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	7
1.2. Pembatasan Masalah	7
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II URAIAN TEORITIS	10
2.1. Implementasi kebijakan	10
2.1.1. Pengertian implementasi kebijakan	10
2.1.2. Model Implementasi Kebijakan	17
2.1.3. Jenis jenis implementasi kebijakan	19
2.1.4. Unsur-Unsur Implementasi	21
2.2. Pelayanan Publik	22
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik	22
2.2.2. Ciri-ciri Pelayanan Publik	26
2.2.3. Konsep pelayanan publik	26
2.2.4. Prinsip Pelayanan Publik	31
2.3. Percaloan	34
2.3.1. Pengertian Percaloan	34
2.3.2. Penegakan Hukum Praktik Percaloan	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Jenis Penelitian	39
3.2. Kerangka Konsep	41
3.3. Definisi Konsep.....	43
3.4. Kategorisasi Penelitian	43

3.5. Informan atau Narasumber	44
3.6. Teknik Pengumpulan Data	46
3.7. Teknik Analisis Data	47
3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Satuan Polisi Pamong Praja	49
4.1.1. Visi dan Misi Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP)	50
4.1.2. Tugas, Pokok, Fungsi dan Bagan Struktur Organisasi SATPOL PP.	52
4.1.3. Struktur Organisasi Satuan Pamong Praja (Satpol PP) Kota Medan.	66
4.1.4. Wilayah Percaloan Dalam Pelayanan Publik.....	66
4.2. Pembahasan.....	67
4.2.1. Aktivitas Implementasi Dan Komunikasi Antar Organisasi	68
4.2.2. Kecenderungan (disposition) dari pelaksana implementor	72
4.2.3. Tujuan kebijakan dan standar yang jelas	74
4.2.4. Sumber daya.....	77
4.2.5. Kebijakan larangan percaloan.....	79
BAB V PENUTUP	80
5.1. Simpulan	80
5.2. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kerangka Konsep.....	42
Gambar 4.1. Struktur Organisasi SATPOL PP	66

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kategorisasi Penelitian	44
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I** : Draft Wawancara
- Lampiran II** : SK-1 Permohonan Persetujuan Judul
- Lampiran III** : SK-2 Surat Keterangan Penetapan Judul
- Lampiran IV** : SK-3 Surat Permohonan Seminar Proposal
- Lampiran V** : SK-4 Undangan Seminar Proposal
- Lampiran VI** : Surat Keterangan Riset
- Lampiran VII** : Surat Terima Riset Badan Riset dan Inovasi Daerah
- Lampiran VIII** : Surat Selesai Riset Satuan Polisi Pamong Praja
- Lampiran IX** : SK-5 Berita Acara Bimbingan
- Lampiran X** : Surat Bebas Pinjaman Buku
- Lampiran XI** : Surat LoA KESKAP
- Lampiran XII** : Dokumentasi.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Semakin maju dan berkembang sebuah Negara maka akan semakin tinggi tuntutan kepuasan masyarakatnya untuk berbagai jenis layanan termasuk pelayanan publik. Kejelasan proses sebuah layanan, Efisiensi waktu layanan, sampai kualitas layanan menjadi hal yang dituntut oleh masyarakat untuk sebuah layanan publik. Masyarakat tidak lagi dibingungkan dengan bagaimana sebuah proses layanan publik dapat dinikmati karena semua prosesnya jelas dan transparan. Masyarakat tidak lagi dihadapkan kepada ketidakpastian penyelesaian sebuah layanan karena semuanya telah terjadwal dengan baik dan pasti. Masyarakat juga merasa nyaman dalam menerima layanan publik yang diberikan. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan saat ini semakin meningkat. Institusi pemerintah sebagai pelayanan masyarakat perlu menemukan dan memahami cara yang profesional untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat menjadi tuntutan dan tanggung jawab pemerintah.

Pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pelayanan publik dapat berupa dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Aspek kualitas pelayanan dalam pelayanan publik merupakan aspek yang terpenting dalam pemilihan jasa oleh pelanggan yang harus disediakan oleh penyedia jasa di dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penciptaan kualitas pelayanan yang lebih baik merupakan kekuatan awal yang dapat ditampilkan perusahaan kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan penyedia jasa dilakukan melalui berbagai pendekatan dan tindakan yang berbeda. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas apabila dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari tidak terlepas dari pelayanan pada sektor jasa transportasi, telekomunikasi, jasa finansial, hiburan, kesehatan dan lainnya. Kesehatan merupakan salah satu hal yang penting untuk kita jaga karena tubuh adalah modal utama untuk menjalani aktivitas sehari-hari. Aktivitas tidak akan dapat berjalan apabila tubuh dalam keadaan sakit dan kesuksesan hidup juga tidak dapat dinikmati apabila tubuh dalam kondisi sakit.

Layanan publik bagi pemerintah sudah selayaknya dipersepsikan sebagai sebuah layanan komersial meskipun tidak bertujuan komersial. Artinya jika dipersepsikan sebagai sebuah layanan komersial oleh pemerintah maka pemerintahlah yang memiliki kepentingan terhadap masyarakat bukan sebaliknya. Hal yang terjadi selama ini adalah masyarakat yang seakan-akan membutuhkan layanan publik sehingga kualitas layanannya dapat dikatakan

seadanya, namun jika dipersepsikan sebaliknya maka pemerintahlah yang membutuhkan masyarakat sehingga pemerintah akan berupaya memberikan layanan terbaik bagi masyarakat.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, atau kelompok orang, atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting, karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak, yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Pelayanan Publik oleh pemerintah dibentuk dengan tujuan untuk menjaga suatu sistem ketertiban di mana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar.

Pemerintahan pada hakikatnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu bentuk interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan. Dengan kata lain dalam hubungan pemerintahan terkandung makna adanya organisasi yang memerintah dan masyarakat yang diperintah, dimana dalam hal ini pemerintah harus mampu menyelesaikan permasalahan yang ada di daerahnya.

Calo merupakan sebuah profesi yang bertujuan untuk melancarkan kegiatan usaha atau transaksi seseorang yang tidak dapat dilakukannya sendiri dan membutuhkan bantuan dari orang lain supaya dapat tercapai. Hampir semua kegiatan usaha membutuhkan jasa dari seorang calo atau perantara,

dikarenakan terdapat sebagian orang mempunyai keterbatasan waktu maupun kemampuan dalam melaksanakan suatu kegiatan usaha. Alasan demikian menyebabkan calo masih marak digunakan dalam suatu kegiatan usaha, seperti pada calo dalam kepengurusan SIM (surat izin mengemudi).

Pelaksanaan setiap kegiatan haruslah sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada agar tercapai kemaslahatan. Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Secara umum calo merupakan suatu tindakan atau kinerja yang kasat mata dari suatu pihak ke pihak lainnya yang menyediakan fasilitas-fasilitas untuk melayani para calon pemohon dalam melakukan pembayaran registrasi melalui sejumlah tempat yang telah disediakan. Kegiatan sewa jasa calo dalam pengurusan dilakukan secara diam-diam tanpa sepengetahuan pihak terkait. Bobby Nasution selaku Walikota Medan telah menghimbau masyarakat supaya mengikuti prosedur pembuatan dengan baik tanpa menggunakan calo. Hal ini merupakan salah satu usaha dalam menindaklanjuti pemberantasan tindakan pungutan liar sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Ketentraman Dan Ketertiban Umum Pasal 23 yang berbunyi “setiap orang dan/atau badan dilarang melakukan percaloan dalam setiap pelayanan publik.”

Fenomena maraknya calo di lingkungan masyarakat tidak terlepas dari faktor-faktor pendorong yang mempengaruhi. Faktor tersebut diantaranya

kesulitan mencari pekerjaan, urbanisasi, dan kemiskinan. Faktor kendala ekonomi yang sulit memungkinkan seseorang untuk berani melakukan hal menyimpang untuk memenuhi kebutuhannya. Praktik calo merupakan salah satu tindakan ilegal yang menjanjikan untuk meraup banyak keuntungan bagi pelakunya. Sebagaimana yang diperlukan oleh masyarakat yang membutuhkan bantuan calo untuk memudahkan kepengurusan suatu hal pada instansi tertentu, calo memberikan penawaran yang efisien bagi pengguna jasanya.

Praktik percaloan penulis temukan di Kabupaten Jombang, yaitu di salah satu dinas yang melayani pengurusan data kependudukan. Fenomena praktik percaloan terjadi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jombang. Berdasarkan pengamatan awal, penulis menemukan praktik percaloan diantaranya saat pengurusan data kependudukan seperti Kartu tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Surat mutasi pindah datang, dan data sipil lainnya. Aktivitas percaloan kerap muncul oleh karena ada permintaan warga (Agustina dan Pribadi, 2022:2).

Fenomena percaloan bisa dijumpai di tengah-tengah Masyarakat. Meskipun ada larangan terhadap penggunaan jasa calo, namun praktik “*bypass*” semacam ini masih terus ada. Misalnya pada penelitian Laksmi (2017) menunjukkan bahwa pengguna jasa calo mendapatkan keuntungan berupa kemudahan dan efisiensi waktu dalam mengurus Surat Izin Mengemudi (SIM). Calo menawarkan kemudahan untuk setiap kliennya dengan iming-iming tidak perlu melakukan serangkaian prosedur yang

seharusnya dilewati oleh setiap pemohon SIM. Bahkan terdapat beberapa calo yang berani memberikan kemudahan kepada klien berupa hanya mengikuti tahap terakhir prosedur yaitu foto SIM tanpa melewati ujian teori dan praktik.

Dikutip berdasarkan berita online OMBUDSMAN di Jakarta, Senin 03/09/2018 temuan di lapangan pada praktik percaloan terjadi karena masyarakat masih suka memilih jalan pintas untuk menggunakan calo supaya tak kerepotan dan lebih menghemat waktu, meskipun harus mengeluarkan uang lebih dari seharusnya. Kondisi itu didukung oleh keberadaan calo yang masih bebas berkeliaran di sekitaran Satpas dan aktif memberikan penawaran dengan menjanjikan kemudahan. Ombudsman RI Jakarta Raya, telah melakukan kajian inisiatif mandiri Rapid Assessment (RA) terkait peran pengawas internal dalam mencegah praktik percaloan dan pungli di Satpas wilayah hukum Polda Metro Jaya yaitu pada Satpas Polres Metro Jakarta Utara, Polres Metro Bekasi Kota, Polres Metro Depok dan Polres Metro Tangerang Kota.

Kota Medan adalah salah satu kota yang memiliki sistem pelayanan publik. Akan tetapi, pantauan di lapangan kota Medan yang dikutip dari Medancyber.com, Selasa (19/12/2023), ketika hendak memasuki ke Mako Satlantas Polrestabes Medan sejumlah pria yang diduga calo itu sudah berada di luar gedung menawarkan jasa untuk pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM). Warga yang hendak mengurus SIM di Satlantas Polrestabes Medan merasa resah karena adanya sejumlah pria yang diduga calo menawarkan jasa untuk mengurus SIM tersebut. Sementara itu di langsir dari sumut.jpnn.com

pada Jumat 16 februari 2024 Andika menyebut para calo selalu memanfaatkan kesempatan untuk memperdaya masyarakat pemohon SIM sehingga percaya dengan iming-iming yang disampaikan, padahal dalam pengurusan SIM sudah ada aturan dan prosedur.

Hal ini dapat dilihat sebagai salah satu tanda bahwa implementasi kebijakan yang diterapkan di Kota Medan masih menemui kendala dalam implementasinya. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengklarifikasi bagaimana kebijakan yang diterapkan dan faktor-faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Medan Tentang Ketentraman Dan Ketertiban Umum Pasal 23. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian **“Implementasi Kebijakan Tentang Larangan Percaloan dalam Pelayanan Publik di Kota Medan”**.

1.2. Pembatasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksudkan, maka skripsi ini membataskan ruang lingkup penelitian kepada calo atau jasa calo yang berada di Lembaga Pelayanan SATLANTAS Kota Medan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut: “Bagaimana Implementasi Kebijakan Tentang Larangan Percaloan dalam Pelayanan Publik di Kota Medan?”

1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan apa yang telah diuraikan pada latar belakang masalah dan perumusan masalah dapatlah dikemukakan tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu: “Untuk Mengetahui Implementasi Kebijakan Tentang Larangan Percaloan dalam Pelayanan Publik di Kota Medan”

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah

- a. Manfaat secara akademik yang diberikan oleh penelitian ini adalah untuk meningkatkan wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi penulis atas permasalahan yang akan diteliti, dan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dan referensi untuk penulis selanjutnya dalam mengerjakan karya tulis ilmiah yang berkaitan dengan larangan percaloan.
- b. Manfaat secara pemerintah yang diberikan oleh penulis ini adalah untuk memberikan masukan bagi para pemangku kebijakan untuk mengetahui masalah yang muncul dalam implementasi kebijakan sehingga diharapkan dapat membuat kebijakan dan mengimplementasikannya secara lebih optimal.
- c. Manfaat secara masyarakat yang diberikan oleh penulis ini adalah untuk memberitahukan kepada masyarakat yang ingin membuat atau mengurus SIM (Surat Izin Mengemudi) sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN:

Pada bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan

Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada bab ini yang akan diuraikan adalah Implementasi kebijakan, Pengertian implementasi kebijakan, Model Implementasi Kebijakan, Jenis-jenis implementasi kebijakan, Unsur-Unsur Implementasi, Pelayanan Publik , Pengertian Pelayanan Publik, Ciri-ciri Pelayanan Publik, Konsep pelayanan publik, Prinsip Pelayanan Publik, Percaloan, Pengertian Percaloan, Penegakan Hukum Praktik Percaloan

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini Berisikan Jenis Penelitian, Definisi Konsep, Kategorisasi, Kerangka Konsep, Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Waktu dan Lokasi Penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang penyajian dan hasil pengamatan dari jawaban narasumber di lapangan

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah simpulan dan saran

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Implementasi kebijakan

2.1.1. Pengertian implementasi kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan hal yang sangat luas, meliputi bagaimana implementasi ditempatkan sebagai alat administrasi hukum dan juga sekaligus dipandang sebagai fenomena kompleks sebuah proses atau hasil dari kebijakan. Situmorang juga menegaskan bahwa implementasi kebijakan adalah satu dari sekian banyak tahap kebijakan publik, sekaligus menjadi variabel terpenting yang memiliki pengaruh sangat besar terhadap keberhasilan kebijakan terkait penyelesaian isu-isu publik (Situmorang Chazali dalam Mansur, 2021:324).

Terbitnya kebijakan publik dilandasi kebutuhan untuk penyelesaian masalah yang terjadi di masyarakat. Kebijakan publik ditetapkan oleh para pihak (stakeholders), terutama pemerintah yang diorientasikan pada pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Makna dari pelaksanaan kebijakan publik merupakan suatu hubungan yang memungkinkan pencapaian tujuan-tujuan atau sasaran sebagai hasil akhir dari kegiatan yang dilakukan pemerintah. Kekurangan atau kesalahan kebijakan publik akan dapat diketahui setelah kebijakan publik tersebut dilaksanakan, keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik dapat dilihat dari dampak yang ditimbulkan sebagai hasil evaluasi atas pelaksanaan suatu kebijakan (Andayaningsih Hernaman dalam Mansur, 2021:325).

Pelaksanaan kebijakan secara sederhana adalah pelaksanaan atau penerapan suatu kebijakan. Pelaksanaan kebijakan bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau mekanisme yang dibingkai pada suatu sistem tertentu. Pelaksanaan kebijakan merupakan suatu kegiatan terencana yang dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu (Warjio Afandi dalam Mansur, 2021:325).

Pelaksanaan kebijakan tidak hanya menyangkut perilaku lembaga administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program, melainkan menyangkut pula pada partisipasi masyarakat, kekuatan politik, ekonomi dan sosial dengan berbagai pihak. Pelaksanaan kebijakan yang dilaksanakan secara tepat sasaran dan berdaya guna akan mampu memecahkan suatu permasalahan secara baik, semakin kompleks permasalahan kebijakan dan semakin mendalam analisis yang digunakan, semakin diperlukan teori dan modal yang mampu menjelaskan ketepatan pelaksanaan kebijakan tersebut (Andayaningsih Hernaman dalam Mansur, 2021:325). Analisis kebijakan perlu dilakukan, terutama berkenaan dengan dampak yang dihasilkannya. Kajian pelaksanaan kebijakan bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dan merugikan kepentingan masyarakat.

Menurut Subianto (dalam Dewi, 2022:122) implementasi kebijakan merupakan serangkaian tindak lanjut dari program yang telah ditetapkan yang meliputi pengambilan keputusan, tahapan-tahapan strategis maupun operasional yang dilaksanakan agar terwujud suatu program kebijakan agar

dapat terlaksana dan sesuai dengan sasaran kebijakan seperti yang telah ditentukan.

Implementasi kebijakan (Faturrahman, 2016:18) tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administratif yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan pula menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat, dan pada akhirnya berpengaruh terhadap dampak, baik yang diharapkan (intended) maupun yang tidak diharapkan (spillover/negative effects).

Van Meter dan Van Horn, dalam Sutmasa (2021:28) merumuskan implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Implementasi kebijakan merupakan bagian dari proses pembuatan kebijakan (policy making process). Seperti dinyatakan Hasbullah dalam Yuliah (2020:130), bahwa proses pembuatan kebijakan merupakan proses politik yang berlangsung dalam tahap-tahap pembuatan kebijakan politik, dimana aktivitas politis ini dijelaskan sebagai proses pembuatan kebijakan, dan divisualisasikan sebagai serangkaian tahap yang saling bergantung satu sama lainnya, diatur menurut urutan waktu, seperti penyusunan agenda,

formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan, dan penilaian kebijakan.

Pada proses implementasi kebijakan, dimungkinkan adanya kesenjangan antara perencanaan yang telah dibuat oleh pembuat kebijakan dengan kenyataan yang terjadi dalam implementasi tersebut. Selanjutnya, Williams (dalam Rizky dan Mahardika, 2023:1281) menyatakan bahwa besar kecilnya perbedaan tersebut sedikit banyak akan tergantung pada *implementation capacity* dari organisasi/aktor atau kelompok organisasi yang dipercaya untuk mengemban tugas mengimplementasikan kebijakan tersebut. *Implementation capacity* tidak lain adalah kemampuan suatu organisasi/aktor untuk melaksanakan keputusan kebijakan sedemikian rupa sehingga ada jaminan bahwa tujuan sasaran yang telah ditetapkan dalam dokumen formal kebijakan yang dicapai.

Erwan Agus dan Dyah Ratih dalam Aisah, Dkk (2021:129), menggambarkan sebuah proses implementasi kebijakan diawali dari tujuan sebuah kebijakan, untuk mencapai tujuan tersebut, maka sebuah kebijakan membutuhkan masukan- masukan kebijakan (*policy input*), salah satunya adalah berupa anggaran. Input ini akan diolah dan dikonversi menjadi sebuah keluaran kebijakan (*policy output*), atau dalam bahasa sederhananya, luaran kebijakan merupakan instrumen kebijakan untuk mewujudkan tujuan-tujuan kebijakan yang telah ditetapkan.

Sementara itu menurut Grindle (1980) dalam Pramono (2020:20), implementasi ditentukan oleh isi kebijakan dalam konteks implementasi, dalam hal ini meliputi Isi kebijakan, mencakup :

1. Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan
2. Jenis manfaat yang akan dihasilkan
3. Derajat perubahan yang diinginkan
4. Kedudukan pembuat kebijakan
5. Siapa pelaksana program
6. Sumber daya yang dikerahkan

Sementara itu konteks kebijakan, meliputi :

1. Kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat
2. Karakteristik implementasi yang tidak berhasil
3. Kepatuhan serta daya tangkap pelaksana

Kebijakan publik berbentuk apapun sebenarnya mengandung resiko untuk gagal. Model implementasi kebijakan yang berada pada model *Top Down* yang dikemukakan oleh Hogwood dan Gunn (1986) dalam (Pramono, 2020:21) telah membagi pengertian kegagalan kebijakan (*policy failure*) ini dalam dua kategori besar, yaitu: *Non implementation* (tidak terimplementasikan), dan *Unsuccessful implementation* (implementasi yang tidak berhasil).

Tidak terimplementasikan mengandung arti bahwa suatu kebijakan tidak dilaksanakan sesuai dengan rencana. Mungkin karena pihak-pihak yang terlibat di dalam pelaksanaannya tidak mau bekerjasama, atau mereka

telah bekerja secara tidak efisien, bekerja setengah hati, atau karena mereka tidak sepenuhnya menguasai permasalahan, atau kemungkinan permasalahan yang digarap di luar jangkauan kekuasaan, sehingga betapapun gigih usaha mereka, hambatan hambatan yang ada tidak sanggup mereka tanggulasi. Akibatnya, implementasi yang efektif sukar untuk dipenuhi.

Sementara itu, implementasi yang tidak berhasil biasanya terjadi ketika suatu kebijakan tertentu telah dilaksanakan sesuai dengan rencana, namun mengingat kondisi eksternal ternyata tidak menguntungkan, semisal tiba-tiba terjadi peristiwa pergantian kekuasaan (*coup d'etat*), bencana alam, dan lain sebagainya, kebijakan tersebut tidak berhasil dalam mewujudkan dampak atau hasil akhir yang dikehendaki. Biasanya, kebijakan yang memiliki resiko untuk gagal itu disebabkan oleh faktor-faktor berikut :

1. Pelaksanaannya jelek (*bad execution*)
2. Kebijakannya sendiri memang jelek (*bad policy*)
3. Kebijakan itu bernasib jelek (*bad luck*)

Dengan demikian suatu kebijakan boleh jadi tidak dapat diimplementasikan secara efektif sehingga dinilai oleh para pembuat kebijakan sebagai pelaksanaan yang jelek. atau baik pembuat kebijakan (*policymakers*) maupun mereka yang ditugasi untuk melaksanakannya (*implementing agencies/ implementing actors*) sama-sama sepakat bahwa kondisi eksternal benar-benar tidak menguntungkan bagi efektifitas

implementasi, sehingga tidak seorang pun perlu dipersalahkan. Dengan kata lain, kebijakan itu telah gagal karena bernasib buruk (Ilham dalam Pramono, 2020:22).

Faktor penyebab lainnya, yang oleh pembuat kebijakan tidak diungkapkan secara terbuka kepada publik ialah kebijakan itu gagal karena sebenarnya sejak awal kebijakan tadi memang jelek. Artinya kebijakan telah dirumuskan secara sembrono, tidak didukung oleh informasi dan data yang memadai, alasan yang keliru, atau asumsi-asumsi dan harapan-harapan yang sama sekali tidak realistis.

Implementasi kebijakan yang gagal dapat disebabkan beberapa faktor:

- a. Informasi kekurangan informasi dengan mudah mengakibatkan adanya gambaran yang kurang tepat baik kepada obyek kebijakan maupun kepada para pelaksana dan isi kebijakan yang akan dilaksanakan dan hasil-hasil kebijakan itu.
- b. Isi kebijakan implementasi kebijakan dapat gagal karena masih banyak samarnya isi dan tujuan kebijakan atau ketidak tepatan atau ketidak tegasan intern ataupun ekstern atau kebijakan itu sendiri, menunjukkan adanya kekurangan yang sangat berarti atau adanya kekurangan yang menyangkut sumber daya pembantu.
- c. Dukungan implementasi kebijakan publik akan sangat sulit bila pada pelaksanaannya tidak cukup dukungan untuk kebijakan tersebut.

- d. Pembagian potensi hal ini terkait dengan pembagian potensi diantaranya para aktor implementasi dan juga mengenai organisasi pelaksana dalam kaitannya dengan diferensiasi tugas dan wewenang.

2.1.2. Model Implementasi Kebijakan

Model yang ditawarkan oleh Van Meter dan Van Horn dalam (Dewi, 2022:129-130) dari pendekatan umum yang dikembangkan oleh pendahulunya, Pressman dan Wildavsky menjadi sebuah model dalam proses pengimplementasian kebijakan. Pendekatan sebelumnya dianggap sangat membantu dalam memahami proses implementasi, namun sangat kurang dalam kerangka teori. Sehingga model yang mereka kembangkan bertumpu pada 3 pilar yang sebagai berikut:

- a. Teori Organisasi, Khususnya tentang adanya perubahan organisasi yang dipengaruhi oleh karya Max Weber.
- b. Studi tentang dampak kebijakan publik, terutama kebijakan yang bersifat hukum.
- c. Studi tentang hubungan antar organisasi, termasuk hasil studi Pressman dan Wildavsky.

Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan bergerak secara linier dari kebijakan publik, implementor, dan kinerja kebijakan publik. Adapun beberapa variabel yang dimasukkan sebagai variabel yang mempengaruhi kebijakan publik adalah variabel (Kurniawan & Maani, dalam Dewi 2022, 130):

1. **Aktivitas implementasi dan komunikasi antar organisasi**
Implementasi membutuhkan mekanisme dan prosedur institusional yang mengatur pola komunikasi antar organisasi mulai dari kewenangan yang lebih tinggi hingga yang terendah. Edward III dalam Pramono (2020:40) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan masyarakat agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran
2. **Kecenderungan (disposition) dari pelaksanaan implementor**
Merupakan watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Persepsi pelaksana dalam organisasi dimana program itu diterapkan, hal ini dapat berubah sikap menolak, netral dan menerima yang berkaitan dengan sistem nilai pribadi, loyalitas, kepentingan pribadi dan sebagainya.
3. **Tujuan kebijakan dan standar yang jelas** Yaitu rincian tujuan keputusan kebijaksanaan secara menyeluruh yang berwujud dokumen peraturan menuju penentuan standar yang spesifik dan konkrit untuk menilai kinerja program

4. Sumber daya (finansial atau berbagai insentif yang dapat memfasilitasi keefektifan implementasi) Kebijakan mencakup lebih dari sekedar standar sasaran, tapi juga menuntut ketersediaan sumber daya yang akan memperlancar implementasi. Sumber daya ini dapat berupa dana maupun insentif lainnya yang akan mendukung implementasi secara efektif.

Model yang diajukan oleh Van Meters ini menekankan pentingnya partisipasi implementor dalam dalam penyusunan tujuan dalam suatu kebijakan, akan tetapi pendekatan mereka termasuk kategori pendekatan top down. Mereka mengatakan bahwa standar dan tujuan dari suatu kebijakan itu dikomunikasikan pada implementor dengan melalui jaringan antar organisasinya.

2.1.3. Jenis-jenis implementasi kebijakan

Implementasi kebijakan dapat dilakukan dalam berbagai cara, tergantung pada konteks, tujuan, dan sifat kebijakan yang diterapkan. Berikut adalah beberapa jenis implementasi kebijakan yang umum:

1. Implementasi Komprehensif,

Ini melibatkan penerapan seluruh kebijakan dalam bentuk yang lengkap, termasuk langkah-langkah, prosedur, dan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan kebijakan tersebut.

2. Implementasi Parsial,

Implementasi parsial melibatkan penerapan sebagian dari kebijakan yang direncanakan, mungkin karena keterbatasan sumber daya atau

kendala lainnya. Ini bisa dilakukan sebagai langkah awal atau sebagai bagian dari strategi yang disesuaikan.

3. Implementasi Fungsional,

Fokus implementasi ini adalah pada aspek teknis atau operasional dari kebijakan, seperti pembentukan struktur organisasi, alokasi sumber daya, dan pelaksanaan prosedur yang diperlukan.

4. Implementasi Sosial,

Ini melibatkan upaya untuk mengubah perilaku atau sikap masyarakat terkait dengan kebijakan tertentu. Ini mungkin melibatkan kampanye informasi, pendidikan publik, atau upaya keterlibatan masyarakat.

5. Implementasi Administratif,

Fokus implementasi ini adalah pada proses administratif yang diperlukan untuk menjalankan kebijakan, seperti pengembangan peraturan, pemantauan dan evaluasi, serta pengaturan administrasi lainnya.

6. Implementasi Kolaboratif,

Melibatkan kerjasama antara berbagai pihak, termasuk pemerintah, swasta, dan non pemerintah, dalam penerapan kebijakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

7. Implementasi Terintegrasi:

Ini melibatkan penyatuan kebijakan dengan program-program dan inisiatif lain yang ada dalam suatu lingkungan atau sektor tertentu,

untuk memastikan adanya sinergi dan konsistensi dalam upaya pencapaian tujuan.

8. Implementasi Adaptif,

Strategi ini melibatkan kemampuan untuk menyesuaikan dan merespons perubahan kondisi atau keadaan yang terjadi selama proses implementasi, dengan tujuan untuk memastikan keberhasilan dan relevansi kebijakan.

2.1.4. Unsur-Unsur Implementasi

Edward, dalam konteks implementasi kebijakan atau program, adalah Edward III yang menyumbangkan berbagai kontribusi dalam pemikiran strategis dan manajemen. Namun, rujukan langsung kepada pandangan atau teori khusus dari Edward dalam konteks unsur-unsur implementasi mungkin tidak tersedia atau populer.

Untuk memberikan gambaran umum, unsur-unsur implementasi kebijakan atau program sering kali melibatkan:

1. Perencanaan yang Komprehensif: Penetapan tujuan yang jelas, penentuan sasaran yang terukur, dan pembuatan rencana tindakan yang spesifik. Koordinasi yang Efisien: Menyatukan upaya dan sumber daya dari berbagai pihak yang terlibat, termasuk departemen, individu, dan organisasi.
2. Pengelolaan Sumber Daya: Mengalokasikan sumber daya dengan bijak, termasuk dana, personel, dan infrastruktur.

3. Komunikasi yang Efektif: Memastikan aliran informasi yang lancar di antara semua pihak terlibat, termasuk pemimpin, staf, dan pemangku kepentingan lainnya.
4. Komitmen dan Dukungan Pemimpin: Memastikan bahwa pemimpin dan manajemen senior terlibat aktif dan mendukung implementasi.
5. Evaluasi dan Umpan Balik: Melakukan evaluasi terhadap kemajuan implementasi, mengidentifikasi masalah, dan memberikan umpan balik yang memungkinkan perbaikan dan perubahan.
6. Partisipasi Pemangku Kepentingan: Melibatkan semua pihak yang berkepentingan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi implementasi.
7. Fleksibilitas dan Adaptabilitas: Bersedia untuk menyesuaikan strategi dan taktik implementasi dengan mengikuti perubahan situasi atau kebutuhan yang muncul.

Pada umumnya, unsur-unsur ini merujuk pada prinsip-prinsip manajemen dan praktik terbaik dalam melaksanakan kebijakan atau program dengan sukses. Meskipun tidak ada kontribusi langsung dari "Edward" yang secara spesifik mempengaruhi pemahaman kita tentang unsur-unsur implementasi, prinsip-prinsip manajemen ini tetap relevan dalam konteks implementasi kebijakan dan program saat ini.

2.2. Pelayanan Publik

2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Widanti (2022 : 76-77) mengemukakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi 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. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik akan berakibat rusaknya tatanan hukum dan aturan yang menjadi prasyarat bagi suatu kedaulatan negara. Peraturan dan keteraturan (rule and order) menjadi modal dasar bagi terbangunnya demokrasi dan keadilan dalam masyarakat.

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang dilakukan sesuai standar dan peraturan yang telah ditetapkan, pemerintah melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada Masyarakat (Laia, dkk, 2022:70).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas

suatu barang, jasa dan / atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Masyarakat sebagai pelanggan memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional (Bisri dan Asmoro, 2019:59).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid dalam kurniawan, 2016:16).

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Erlianti, 2019:9) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pelayanan publik diibaratkan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Sehingga kiranya pelayanan publik memuat hal-hal yang substansial yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh swasta. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan masyarakat, sehingga dapat dibedakan dengan pelayanan yang dilakukan oleh swasta. (Ratminto dalam Wakhid, 2017:54) Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Rachman, 2021:11) adalah sebagai setiap

kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Sujardi (dalam Ristiani, 2020:166) mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Moenir (dalam skripsi Marpaung, 2020:7), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disiapkan oleh pemerintah.

Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dimana dalam pelaksanaannya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik,

mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik yang terbagi dalam beberapa bentuk dasar yaitu Pelayanan yang sama bagi semua, Pelayanan yang sama secara proporsional bagi semua, pelayanan-pelayanan yang tidak sama bagi individu-individu bersesuaian dengan perbedaan yang relevan (Djamrut, 2015:1479-1480).

Dengan demikian dapat pula disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk usaha sadar dari penyelenggara negara kepada masyarakat berupa barang dan/ atau jasa guna pemenuhan kebutuhan masyarakat, karena itu merupakan hak dari setiap warga negara karena dijamin oleh undang undang dan kepada pelayan publik wajib untuk melakukannya.

2.2.2. Ciri-ciri Pelayanan Publik

Menurut Kasmir (dalam Dewi dan Suparno, 2022:85) ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik;
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik;
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir;
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat;
5. Mampu berkomunikasi;
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi;
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik;
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan);

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

2.2.3. Konsep pelayanan publik

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya; gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota. Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi.

Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Selain itu, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.

Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan (Marpaung, 2020:10-11).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Namun demikian, meskipun kewajiban pemberian pelayanan publik terletak pada

pemerintah, pelayanan publik juga dapat diberikan oleh pihak swasta dan pihak ketiga, yaitu organisasi nonprofit, relawan, dan lembaga swadaya masyarakat (LSM). Jika penyelenggaraan publik tertentu diserahkan kepada swasta atau pihak ketiga, maka yang terpenting dilakukan oleh pemerintah adalah memberikan regulasi, jaminan, keamanan, kepastian hukum, dan lingkungan yang kondusif (Widanti, 2022:77).

Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian layanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik (Rachman, 2021:11).

Pelayanan publik mempunyai peran penting bahkan vital pada kehidupan ekonomi dan politik. Pelayanan publik juga merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun (Saragih dalam Angliawati, 2016:209).

Memahami konsep pelayanan publik secara sederhana dapat digambarkan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya dan untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan dari masyarakat. Kualitas

pelayanan publik merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kinerja layanan publik di suatu lembaga penyedia pelayanan publik (Riani, 2021:2448).

Menurut Moenir (dalam Riani, 2021:2447), dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu:

1. Kesadaran pegawai, adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik
2. Adanya aturan, adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.
3. Faktor organisasi, yaitu merupakan pengaturan dan mekanisme kerja (sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.
4. Faktor kemampuan dan keterampilan, dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan.
5. Faktor sarana pelayanan, adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan.

Pelayanan publik yang profesional setidaknya didasarkan pada akuntabilitas, dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) melalui penguatan pranata pelayanan dengan lebih

mengedepankan efektivitas pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran, sederhana dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, perlunya kejelasan dan kepastian (transparan) mengenai kepastian mengenai persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, maupun jadwal waktu penyelesaian pelayanan (Rachman, 2021:12).

2.2.4. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, dalam Riani (2021:2447) bahwa, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan. Kesederhanaan merupakan menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

2. Kejelasan. Kejelasan yang dimaksud adalah mencakup dalam hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu. Penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
4. Akurasi. Akurasi maksudnya adalah produk atau jasa pelayanan publik yang diberikan harus benar, tepat dan sah.
5. Keamanan. Selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik.
8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada.
9. Kedisiplinan. Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam memberi pelayanan.

10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet dan lainnya.

Sementara menurut Ristiani (2020:166) dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Sederhana, Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif, Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan. Akuntabel, Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- c. Berkelanjutan, Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- d. Transparansi, Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- e. Keadilan, Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Menurut Bharata (dalam Dewi dan Suparno, 2022:85) terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik menurut Morgan dan Murgatroyd (dalam Kurniawan, 2016:17-18), yaitu tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

- a. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Interpersonal Component*);
- b. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment*);

- c. Bagian professional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical*).

2.3. Peraloan

2.3.1. Pengertian Peraloan

Mahmud Shaltut (dalam skripsi Ramadhani, 2022:53) mengatakan percaloan adalah upaya untuk menjadi perantara antara pihak penjual dan pihak pembeli, agar penjual mendapatkan calon pembeli.

Calo merupakan tindakan ilegal yang memperantarai kepengurusan sesuatu hal dengan mengharapkan imbalan berupa upah. Fenomena percaloan masih terus ada ditengah-tengah masyarakat, meskipun ada larangan terhadap penggunaan jasa calo.

Peraloan adalah tindakan seseorang yang menjadi perantara dan memberikan jasanya untuk menguruskan sesuatu berdasarkan upah. Calo diartikan sebagai orang yang menjadi perantara dan memberikan jasanya untuk menguruskan sesuatu berdasarkan upah; perantara; makelar. Sinonim kata calo adalah makelar, yaitu perantara perdagangan (antara pembeli dan penjual); orang yang menjualkan barang atau mencarikan pembeli; orang atau badan hukum yang menjual beli sekuritas atau barang untuk orang lain atas dasar komisi.

Munculnya perantara atau makelar disebabkan oleh situasi yang sulit "ditembus". Dalam pelayanan publik, situasi yang sulit ditembus adalah tidak wajar. Karena pelayanan publik harus mudah diakses oleh siapa pun, tanpa memandang status atau identitas personalnya. Peraloan di pelayanan

publik akan selalu muncul ketika pelayanan publik tidak mudah, tidak efektif, tidak transparan, dan tidak efisien. Dengan situasi seperti itu, siapa pun yang ingin mendapatkan pelayanan publik harus membayar mahal, bukan dari nilai uangnya saja, tapi dari banyak hal lain, seperti waktu produktif yang tersita cukup lama dan energi untuk menahan emosi ketika melihat proses pelayanan publik yang tidak efektif dan efisien. Pelayanan publik yang buruk pasti akan mengarahkan semua orang untuk berpikir lebih baik menggunakan jasa calo, walau membayar lebih mahal.

Praktek percaloan dalam pelayanan publik pengurusan perizinan muncul karena prosedur yang tidak terbuka. Selain itu pelayanan publik harus memudahkan masyarakat, keterbukaan informasi dan waktu pelayanan juga harus diperhatikan.

2.3.2. Penegakan Hukum Praktik Percaloan

Penegakan hukum merupakan suatu proses yang melibatkan upaya untuk memastikan tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara konkret sebagai panduan perilaku dalam lalu lintas atau dalam hubungan-hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Setelah pembuatan hukum dilakukan, implementasinya harus dilakukan secara nyata dalam kehidupan sehari-hari, yang dikenal sebagai penegakan hukum. Istilah lain yang sering digunakan adalah penerapan hukum, atau dalam bahasa asing seperti *rechts toepassing* dan *rechtshandhaving* (Belanda), *Law enforcement and application* (Amerika). Menurut Soerjono Soekanto dalam (Rozak dan Srihadiati, 2024:6012), penegakan hukum adalah

kegiatan yang mengharuskan penyelarasan nilai-nilai yang dijelaskan dalam prinsip-prinsip yang kokoh, serta mengonkretkan sikap dan tindakan sebagai bagian dari penjabaran nilai tahap akhir untuk menciptakan, memelihara, dan mempertahankan tatanan kehidupan bersama (Rahman, Hasan, & Makkawaru dalam Rozak dan Srihadiati, 2024:6012).

Berdasarkan kebijakan peraturan daerah Kota Medan Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Ketentraman dan Ketertiban Umum Pasal 23 yang berbunyi “Setiap orang dan/atau badan dilarang melakukan percaloan dalam setiap pelayanan publik”.

Satuan Polisi Pamong Praja diharapkan dapat menyelenggarakan fungsi Penegakan Peraturan Daerah Kota Medan serta menyelenggarakan ketentraman dan ketertiban dalam melangsungkan proses pelayanan publik. Kontribusi yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan menjadi awal yang baik bagi pemerintah daerah untuk mengawasi, mencegah dan menindaklanjuti setiap aktivitas percaloan yang mengganggu ketenangan dan ketertiban umum. Tujuannya adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang tertib, tentram, nyaman, dan patuh terhadap peraturan daerah yang berlaku.

Dianalisis dari sisi efektivitas hukum, unsur pengawasan sebagai upaya pencegahan tindak pidana percaloan masih dirasakan tidak begitu berperan secara efektif, hal ini dapat dilihat dalam upaya pemberantasan praktik percaloan yang cenderung masih menggunakan cara-cara dalam bentuk penegakan hukum (represif), banyak pelaku yang tertangkap operasi

tangkap tangan, ini menunjukkan bahwa praktik percaloan masih terus terjadi. Selama praktik percaloan ini tidak ada yang melapor, maka percaloan ini akan terus terjadi.

Penegakan hukum mencerminkan bahwa pelaksanaan hukum harus mempertanggungjawabkan, memberikan kepastian, dan keadilan kepada seluruh masyarakat. Oleh karena itu, pelaksanaan hukum melibatkan tiga elemen, yakni:

- a. Keberadaan serangkaian peraturan yang mengatur perilaku Masyarakat.
- b. Adanya lembaga atau individu yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang ditetapkan.
- c. Prosedur serta pelaksanaannya yang tidak mengalami distorsi atau penyimpangan, baik dari segi prosedur maupun wewenang (Soekanto dalam Rozak dan Srihadiati, 2024:6012).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian Pendekatan Deskriptif dengan analisis Kualitatif. Nirwana dan Izharsyah (2020:14) mengemukakan pendekatan deskriptif dengan analisis kualitatif yang merupakan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan sekitar dengan objek penelitian secara rinci berdasarkan fakta – fakta yang ada pada sekarang. Menurut (Sugiyono dalam Amalia dan Izharsyah, 2022:40).

Metode penelitian deskriptif kualitatif, yang menjadi instrumennya adalah penulis itu sendiri sehingga untuk menjadi instrument maka penelitian harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Wiksana, 2017:127). Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis implementasi kebijakan penataan pasar tradisional dan toko modern di kota Medan. Dalam penelitian ini akan mengungkap secara deskriptif pola implementasi kebijakan penataan pasar tradisional dan toko modern di kota Medan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Bogdan dan Taylor (dalam Mahardika dan Rizky, 2021:1649) bahwa metode penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, catatan-catatan yang berhubungan dengan makna, nilai serta pengertian. Selain itu metode kualitatif senantiasa memiliki sifat holistik, yaitu penafsiran terhadap data dalam hubungannya dengan berbagai aspek yang mungkin ada.

Kemudian menurut Nazir, (1999: 83) yang dikutip dari Siti Hajar dan Kholilul Kholik, (2021) metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas pemikiran pada masa sekarang. Tujuan penelitian deskripsi adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.(Hajar & Kholik, 2021)

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (dalam Jayusman dan Shavab, 2020:15) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Menurut Sudjana dan Ibrahim (dalam Jayusman dan Shavab, 2020:15) penelitian deskriptif adalah “penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat

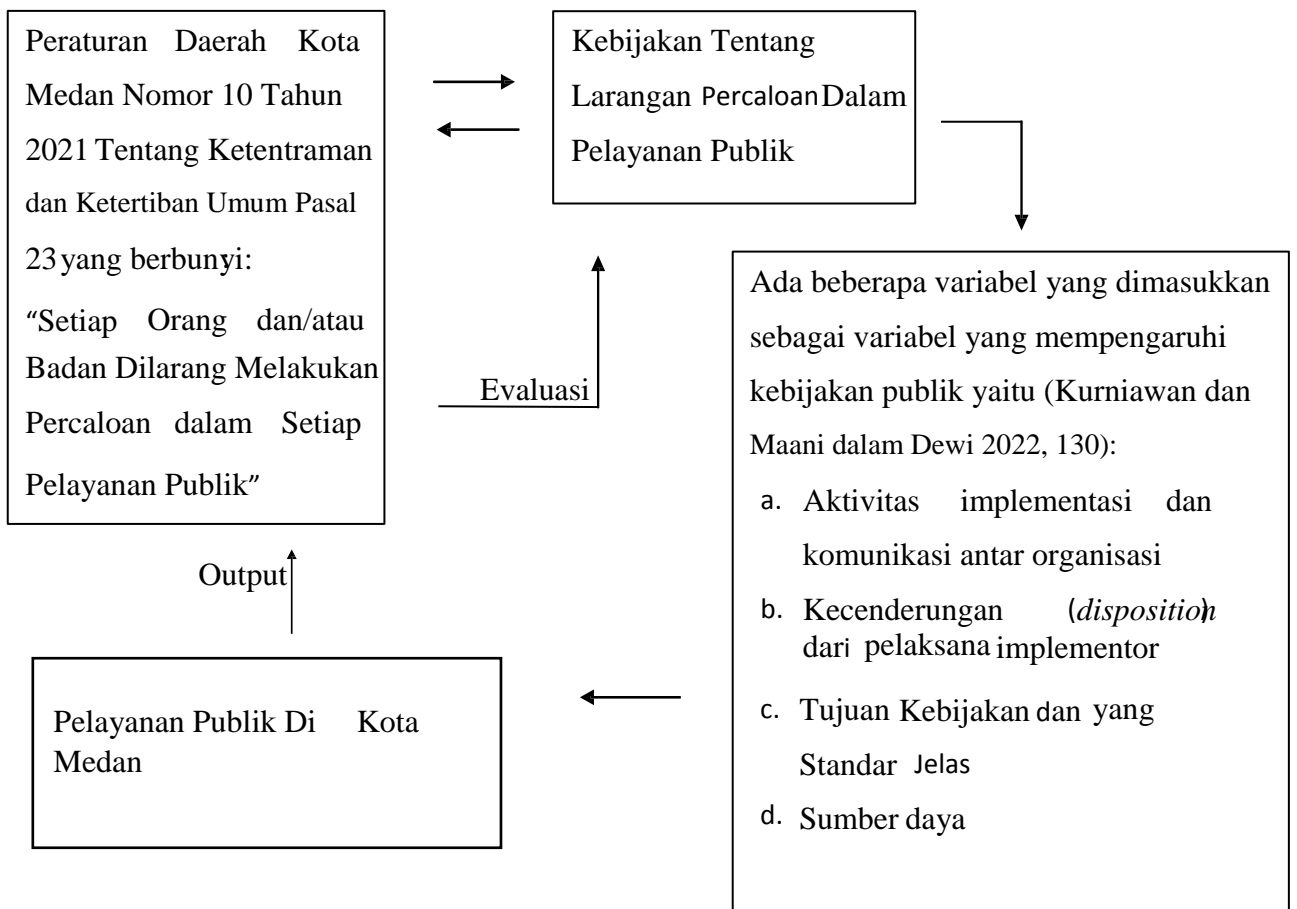
sekarang". Untuk pendekatan kuantitatif dijelaskan oleh arikunto (dalam Jayusman dan Shavab, 2020:15) bahwa pendekatan dengan menggunakan kuantitatif karena menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.

Menurut Sugiyono (2018, hal. 86) dalam Nirwana dkk (2022), Pendekatan Deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif dilakukan dengan cara mencari informasi berkaitan dengan gejala yang ada, dijelaskan dengan jelas tujuan yang akan diraih, merencanakan bagaimana melakukan pendekatannya, dan mengumpulkan berbagai macam data sebagai bahan untuk membuat laporan.

3.2. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang akan diukur maupun diamati dalam suatu penelitian. Sebuah kerangka konsep harus dapat diperlihatkan hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti. Kerangka konsep dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti dibawah ini.



Gambar 3.1. Kerangka konsep

3.3. Definisi Konsep

Definisi konsep mencakup istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak sejumlah kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi perhatian ilmu sosial. Konsep yang digunakan diambil dari deskripsi konsep di atas.

1. Kebijakan publik oleh (Anggara dalam Dewi, 2022:2) diartikan sebagai suatu rangkaian keputusan yang saling memiliki hubungan yang diterbitkan oleh badan dan pejabat-pejabat pemerintah.
2. Implementasi kebijakan menghubungkan antara tujuan kebijakan dan realisasinya dengan hasil kegiatan pemerintah. implementasi kebijakan diperlukan karena adanya masalah kebijakan yang perlu diatasi dan dipecahkan (Dewi, 2022:8).
3. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat (Rachman, 2021:11)
4. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Ketentraman Dan Ketertiban Umum Pasal 23 Yang Berbunyi “Setiap Orang Dan/Atau Badan Dilarang Melakukan Percaloan Dalam Setiap Pelayanan Publik”

3.4. Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi penelitian berhubungan dengan subjek dan objek penelitian. Kategorisasi yang ditentukan merupakan campuran dari beberapa

indikator sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.1. Kategorisasi Penelitian

NO	Kategorisasi	Indikator
1	Implementasi Kebijakan Publik	<p>Ada beberapa variabel yang dimasukkan sebagai variabel yang mempengaruhi kebijakan publik yaitu (Kurniawan dan Maani, dalam Dewi 2022, 130):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Aktivitas implementasi dan komunikasi antar organisasi b. Kecenderungan (<i>disposition</i>) dari pelaksana implementor c. Tujuan kebijakan dan standar yang jelas d. Sumber daya
2	Larangan Percaloan	<p>Peraturan daerah Kota Medan Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Ketentraman dan Ketertiban Umum Pasal 23 “Setiap Orang dan/atau Badan Dilarang Melakukan Percaloan dalam Setiap Pelayanan Publik”</p>

3.5. Informan atau Narasumber

Penentuan narasumber dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (dalam Kusuma dan Sutanto,

2018:420), purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Berdasarkan pada teknik sampling tersebut, maka penulis menentukan sejumlah narasumber dengan kriteria yang diharapkan sehingga nantinya narasumber tersebut mampu memberikan informasi yang mencukupi bagi penelitian.

Narasumber pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Nama : Emmy Juni Wati Sihotang

Jabatan : Staff Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman

Alamat : Jl. Arief Lubis No 20

Umur : 48 Tahun

b. Nama : Sarah

Jabatan : Masyarakat Kota Medan

Alamat : Jl. Ahmad Yani

Umur : 38 Tahun

c. Nama : Fikri Ardiansyah

Jabatan : Masyarakat Pengguna Calo

Alamat : Medan Sunggal

Umur : 27 Tahun

d. Nama : Ira Sartika

Jabatan : Calo Kota Medan

Almata : Jl. Pembangunan, Helvetia Timur

Umur : 42 Tahun

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan penulis melalui data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Yakni pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian (*field research*) atau objek yang diteliti atau data yang diperoleh. Dalam hal ini dilakukan dengan cara wawancara, yaitu mendapatkan data dengan cara tanya jawab dan berhadapan langsung dengan narasumber yang kompeten.

Wawancara, dapat dilakukan secara:

- a. Terbuka, penulis bertanya pada responden kunci tentang fakta-fakta sesuatu peristiwa dan opini mereka mengenai peristiwa yang ada.
- b. Terfokus.
- c. Terstruktur.

2. Data Sekunder

Yakni pengumpulan data-data yang dilakukan melalui studi kepustakaan yang terdiri dari:

- a. Studi dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan catatan dan dokumentasi

yang ada pada lokasi penelitian serta sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian.

- b. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang memiliki relevansi dengan permasalahan yang diteliti.

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Analisis yang dilakukan adalah meringkas dan menyeleksi data. Data yang diambil berdasarkan fakta-fakta yang ada, sehingga memberikan gambaran tentang larangan percaloan yang tertuang dalam Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Ketentraman dan Ketertiban Umum pada pelayanan publik di Kota Medan. Adapun tahap-tahap yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data, dapat diartikan sebagai proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan.
2. Penyajian data, dalam penelitian ini dilakukan untuk memeriksa, mengatur, dan mengelompokkan data sehingga menghasilkan data yang deskriptif.
3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, kesimpulan adalah tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan. Kesimpulan dapat ditinjau sebagaimana yang timbul dari data yang dapat diuji kebenarannya, keasliannya, kecocokannya yang merupakan validasi dari data yang diteliti.

3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) Kota Medan, Jl. Arif Lubis No.2, Gaharu, Kec. Medan Timur, Kota Medan. Dengan rentang waktu penelitian dimulai dari bulan April sampai bulan Mei 2024.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Satuan Polisi Pamong Praja

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) adalah lembaga yang bertugas dalam menjaga ketertiban dan keamanan di wilayah administratif suatu kota atau kabupaten. Di Kota Medan, Satpol PP memiliki peran penting dalam menjaga ketertiban umum, menegakkan peraturan daerah, serta memberikan perlindungan dan pengayoman kepada masyarakat.

Tugas utama Satpol PP Kota Medan meliputi:

1. **Penegakan Peraturan Daerah:** Satpol PP bertanggung jawab untuk menegakkan peraturan-peraturan daerah yang ada di Kota Medan, termasuk peraturan tentang ketertiban umum, parkir, pembatasan kegiatan tertentu, dan lain sebagainya.
2. **Pengawasan dan Penertiban Kegiatan Publik:** Satpol PP melakukan pengawasan terhadap kegiatan-kegiatan publik di Kota Medan, seperti pasar tradisional, pertokoan, hiburan malam, dan acara-acara besar lainnya. Mereka juga bertugas untuk menertibkan kegiatan yang melanggar peraturan atau mengganggu ketertiban umum.

3. Penanganan Pelanggaran: Satpol PP memiliki wewenang untuk menindak pelanggaran-pelanggaran peraturan daerah yang dilakukan oleh masyarakat atau pihak-pihak lain di Kota Medan.

Tindakan yang dapat diambil mencakup memberikan peringatan, sanksi administratif, atau bahkan penindakan hukum jika diperlukan.

4. Penanganan Krisis dan Bencana: Satpol PP juga terlibat dalam penanganan krisis dan bencana di Kota Medan. Mereka membantu dalam evakuasi penduduk, penanganan darurat, dan pemulihan pasca-bencana untuk memastikan keamanan dan kesejahteraan masyarakat.
5. Pelayanan Masyarakat: Selain menjalankan tugas-tugas penegakan hukum, Satpol PP juga memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti penyuluhan tentang peraturan daerah, bantuan dalam proses administrasi, dan lain sebagainya.

Satpol PP Kota Medan biasanya bekerja sama dengan instansi-instansi terkait lainnya, seperti kepolisian, dinas sosial, dan dinas lainnya, untuk menciptakan lingkungan yang aman, tertib, dan nyaman bagi masyarakat Kota Medan.

4.1.2. Visi dan Misi Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP)

Visi Satuan Polisi Pamong Praja merupakan skenario masa depan dan perwujudan pandangan apa yang harus dicapai oleh Satuan Polisi Pamong Praja. Rumusan visi ini berguna untuk memberikan arahan dan pegangan dalam merumuskan perencanaan strategis yang meliputi atau yang dipengaruhi oleh kondisi sejarah masa lalu, kondisi internal dan external serta isu-isu lokal, nasional dan global yang telah dan sedang berkembang.

Berdasarkan kekuatan, peluang, kelemahan dan tantangan yang dimiliki, Dalam merumuskan skenario kedepan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan harus dilandasi dengan prinsip keunggulan kompetitif dan kemapanan manajemen Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan dengan harapan bahwa Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan menjadi SKPD terdepan dalam memberikan pelayanan ketentraman dan ketertiban, penyelenggaraan perlindungan masyarakat serta penegakan peraturan perundang-undangan daerah di Kota Medan.

Berdasarkan itu, visi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan adalah “Medan Kota Masa Depan yang Tenteram, Tertib dan Taat Aturan”. Visi tersebut mengandung beberapa makna sebagai berikut:

1. Kota Masa Depan yang dimaksudkan adalah gambaran masyarakat Kota tentang Kota Medan, baik secara fisik tata ruang, ekonomi maupun sosial budaya, yang diharapkan dapat diwujudkan untuk 5 (lima) tahun kedepan, melalui penyelenggaraan Pemerintahan daerah dan pembangunan Kota secara bersama-sama oleh seluruh pemangku kepentingan Kota secara berkesinambungan, termasuk melalui pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Satpol PP Kota Medan.
2. Tenteram, tertib dan taat aturan yang dimaksudkan adalah kondisi dimana masyarakatnya hidup dengan rasa aman, nyaman damai, tenang, rapi dan teratur dan menjunjung tinggi tegaknya peraturan perundang-undangan daerah.

Misi dapat diartikan sebagai alasan keberadaan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan yang diwujudkan dalam bentuk maksud dan tujuan umum serta peran yang diemban sebagai salah satu SKPD Kota Medan. Adapun Misi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan upaya penegakan Perundang-undangan Daerah.
2. Meningkatkan upaya penyelenggaraan ketentraman umum dan ketertiban masyarakat.
3. Memperkuat peran serta masyarakat dalam perlindungan masyarakat.

4.1.3. Tugas, Pokok, Fungsi dan Bagan Struktur Organisasi SATPOL PP

Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) memiliki tugas pokok fungsi sebagai berikut:

1. Kepala Satuan

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan Pemerintahan bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat lingkup penegakan peraturan daerah dan perlindungan masyarakat lingkup penegakan peraturan daerah dan peraturan Wali Kota, menyelenggarakan perlindungan masyarakat. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud, Kepala Satuan Polisi Pamong Praja menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan kebijakan penegakan peraturan daerah dan peraturan wali Kota, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penyelenggaraan perlindungan masyarakat;
2. Pelaksanaan kebijakan penegakan peraturan daerah dan peraturan Walikota, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penyelenggaraan perlindungan masyarakat;
3. Pelaksanaan koordinasi penegakan peraturan daerah dan peraturan Walikota, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penyelenggaraan perlindungan masyarakat dengan instansi terkait;
4. Pengawasan terhadap masyarakat, aparatur, atau badan hukum atas pelaksanaan peraturan daerah dan peraturan Walikota;
5. Pelaksanaan administratif Satuan Polis Pamong Praja sesuai dengan lingkup tugasnya;
6. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan penegakan peraturan daerah dan peraturan wali Kota, penyelenggaraan perlindungan masyarakat;
7. Pelaksanaan tugas pembantuan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan; dan
8. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh wali Kota terkait dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretariat

Sekretariat pada Satuan Polisi pamong Praja dipimpin oleh Sekretaris, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala

Satuan Polisi Pamong Praja. Sekretaris mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Satuan Polisi Pamong Praja lingkup kesekretariatan yang meliputi pengelolaan administrasi umum, keuangan, dan penyusunan program serta fasilitasi pengoordinasian penyusunan kebijakan dan pelaksanaan tugas Kepala Satuan Polisi Pamong Praja. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Sekretaris menyelenggarakan fungsi:

- a. Perencanaan program dan kegiatan kesekretariatan dengan mempedomani rencana umum Kota, rencana strategis, dan rencana kerja Satuan Polisi pamong Praja untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;
- b. Pelaksanaan penyusunan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, standar pelayanan, standar kompetensi jabatan, analisis jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan, laporan kinerja, dan standar lainnya lingkup kesekretariatan untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal;
- c. Pendistribusian tugas, pembimbing, penilaian, penghargaan, dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan pegawai ASN (reward and punishment) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup kesekretariatan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- d. Pengoordinasian penyusunan rumusan kebijakan, bahan rencana program dan kegiatan, standar operasional prosedur, standar pelayanan, standar kompetensi jabatan, analisis jabatan, analisis

- beban kerja, evaluasi jabatan, laporan kinerja, dan standar lainnya untuk terselenggaranya tugas dan kegiatan lingkup Satuan Polisi pamong Praja;
- e. Fasilitasi, supervisi, dan pengintegrasian pelaksanaan tugas Bidang yang meliputi perumusan kebijakan, bahan rencana program dan kegiatan, standar operasional prosedur, standar pelayanan, standar kompetensi jabatan, analisis jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan, laporan kinerja, dan standar lainnya lingkup Satuan Polisi Pamong Praja sesuai dengan usulan Bidang berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
 - f. Pelaksanaan pelayanan administrasi kesekretariatan meliputi keuangan, perlengkapan, penyusunan program dan kegiatan, kepegawaian, analisis jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan, kepegawaian, analisa peraturan, tata naskah dinas, penataan kearsipan, kerumahtanggaan, kehumasan, dan umum lainnya lingkup Satuan Polisi Pamong Praja agar terciptanya pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan lancar;
 - g. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik;
 - h. Pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup kesekretariatan meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan;

- i. Pelaksanaan perumusan kebijakan penyelenggaraan kebijakan lainnya berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- j. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja;
- k. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Satuan Polisi pamong Praja terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud sekretaris membawahkan 3 (tiga) Kepala Sub Bagian, antara lain Kepala Sub bagian Program, Kepala Sub bagian Keuangan dan Kepala Sub bagian Umum dan Perlengkapan. Ketiga Sub bagian ini berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris serta mempunyai tugas dalam melaksanakan sebagian tugas Sekretaris.

3. Kepala Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat

Kepala Bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Satuan Polisi Pamong Praja lingkup operasi, pengendalian, komunikasi, kerja sama, pengamanan dan pengawalan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Kepala Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat menyelenggarakan fungsi:

- a. Perencanaan program dan kegiatan Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat dengan mempedomani rencana umum Kota, rencana strategis, dan rencana kerja Satuan Polisi Pamong Praja untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;

- b. Pelaksanaan penyusunan standar operasional prosedur dan standar lainnya lingkup Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal
- c. Pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan pegawai ASN dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- d. Pelaksanaan penyusunan perumusan kebijakan urusan Pemerintahan bidang ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat lingkup ketertiban umum dan ketentraman masyarakat dalam bentuk peraturan daerah dan atau peraturan Walikota untuk menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- e. Pelaksanaan penyusunan, identifikasi masalah, dan pengolahan data kegiatan bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku
- f. Pelaksanaan tindakan penindakan non yustisial terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang melakukan pelanggaran ketertiban umum dan ketentraman masyarakat sesuai dengan standar operasional prosedur dan peraturan perundang-undangan

- g. Pelaksanaan deteksi dan cegah dini serta patroli dalam rangka memelihara ketertiban umum dan ketentraman masyarakat sesuai dengan prosedur dan peraturan perundang-undangan.
- h. Pelaksanaan pengamanan dan penertiban penyelenggaraan keramaian daerah dan atau kegiatan yang berskala massal sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku;
- i. Pelaksanaan tindakan administratif terhadap warga masyarakat, aparatur atau badan hukum yang melakukan pelanggaran ketertiban umum dan ketentraman masyarakat sesuai dengan standar operasional prosedur dan peraturan perundang-undangan;
- j. Pelaksanaan analisis dampak operasional pengendalian ketertiban umum dan ketentraman masyarakat sebagai bahan pelaksanaan tugas lebih lanjut;
- k. Pelaksanaan koordinasi dan kerja sama dengan Tentara Nasional Indonesia Republik Indonesia, Kepolisian Republik Indonesia dan atau instansi terkait lainnya secara efisien dan efektif dalam penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat sesuai dengan standar operasional prosedur dan ketentuan yang berlaku;
- l. Pelaksanaan kerjasama teknis dengan Pemerintah daerah lain dalam penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat berdasarkan peraturan perundangan-undangan;

- m. Pelaksanaan pengendalian komunikasi dan persuasi dalam rangka pengendalian ketertiban umum dan ketentraman masyarakat sesuai dengan standar operasional prosedur dan ketentuan yang berlaku;
- n. Pelaksanaan dan pengendalian kegiatan pengamanan aset daerah dan tempat-tempat penting sesuai dengan standar operasional prosedur dan ketentuan yang berlaku;
- o. Pelaksanaan dan pengendalian kegiatan pengawalan VIP dan VVIP sesuai dengan standar operasional prosedur dan ketentuan yang berlaku;
- p. Pengendalian, evaluasi dan penilaian lingkup Bidang Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya yang dikoordinasikan oleh sekretaris berdasarkan atas peraturan perundangan-undangan;
- q. Pelaksanaan perumusan kebijakan dan penyelenggaraan kebijakan lainnya berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- r. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja; dan
- s. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat

membawahkan 3 (tiga) Kepala Seksi, antara lain Kepala Seksi Operasi dan Pengendalian, Kepala Seksi komunikasi dan kerja sama; dan kepala seksi pengamanan dan pengawalan.

4. **Bidang Penegak Peraturan Perundang-Undangan Daerah**

Kepala Bidang Penegak Peraturan Perundang-Undangan Daerah mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Satuan Polisi Pamong Praja lingkup pembinaan, penyuluhan, pengawasan, penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan barang bukti. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Kepala Bidang Penegak Peraturan Perundang-Undangan Daerah menyelenggarakan fungsi:

- a. Perencanaan program dan kegiatan Bidang dengan mempedomani rencana umum Kota, rencana strategis, dan rencana kerja Satuan Polisi Pamong Praja untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;
- b. Pelaksanaan penyusunan standar operasional prosedur, dan standar lainnya lingkup Bidang untuk terselenggarakannya aktivitas dan tugas secara optimal;
- c. Pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan pegawai ASN (reward dan punishment) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup Bidang Penegak Peraturan Perundangan-Undangan Daerah berdasarkan atas peraturan perundangan-undangan;
- d. Pelaksanaan penyusunan rumusan kebijakan urusan Pemerintahan bidang ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan

- masyarakat lingkup Penegakan Peraturan Perundang-Undangan Daerah dalam bentuk Peraturan dan atau Peraturan Walikota untuk menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- e. Pelaksanaan kegiatan pembinaan, penyuluhan dan bimbingan agar masyarakat, aparatur, dan badan hukum memiliki pengetahuan, menaati dan mematuhi peraturan perundang-undangan daerah;
 - f. Pelaksanaan penyusunan perumusan teknis kategori pelanggaran peraturan perundang-undangan daerah untuk menjadi pedoman dalam koordinasi dengan perangkat daerah teknis;
 - g. Pelaksanaan tindakan penindakan non yustisial terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang melakukan pelanggaran peraturan daerah dan atau peraturan Walikota sesuai dengan standar operasional prosedur dan peraturan perundang-undangan;
 - h. Pelaksanaan identifikasi masalah atas pelanggaran peraturan perundang-undangan daerah yang dilakukan oleh masyarakat/badan hukum untuk mengetahui kategori pelanggaran dan menentukan langkah penindakan;
 - i. Pelaksanaan pengawasan dan penyelidikan terhadap warga masyarakat, aparatur atau badan hukum yang diduga melakukan pelanggaran peraturan daerah/ peraturan Walikota sesuai dengan standar operasional prosedur dan peraturan perundang-undangan;

- j. Pelaksanaan tindakan administratif terhadap warga masyarakat, aparatur atau badan hukum yang melakukan pelanggaran daerah dan/atau peraturan Walikota berdasarkan standar operasional prosedur dan peraturan perundang-undangan;
- k. Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi dengan instansi terkait dan Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) untuk terselenggaranya penegakan peraturan perundang-undangan daerah sesuai dengan prosedur dan peraturan perundangan-undangan;
- l. Pelaksanaan koordinasi penyidik atas pelanggaran peraturan daerah dan peraturan Walikota berdasarkan standar operasional prosedur dan peraturan perundang-undangan;
- m. Fasilitas sarana administrasi dan tim pelaksanaan peradilan cepat atas pelanggaran peraturan perundang-undangan daerah;
- n. Pelaksanaan pemberdayaan dan pengendalian PPNS dalam rangka penegakan peraturan perundang-undangan daerah;
- o. Pelaksanaan pengamanan barang bukti, penyitaan dan/atau penghentian kegiatan dan/atau penyegelan dengan menggunakan garis pembatas Polisi Pamong Praja terhadap pelanggaran peraturan perundang-undangan daerah;
- p. Pengendalian, evaluasi dan penilaian Lingkup Bidang Penegak Peraturan Perundang-undangan Daerah meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur

- pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya yang dikoordinasikan oleh Sekretaris berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- q. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja; dan
 - r. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja terkait dengan tugas dan fungsinya Dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Penegak Peraturan Perundang-Undangan Daerah, membawahkan Kepala Seksi, antara lain kepala seksi pembinaan dan penyuluhan, kepala seksi pengawasan dan penyelidikan, kepala seksi penyidikan dan penuntutan dan barang bukti.

5. Seksi Penyidikan, Penuntutan, dan Barang Bukti

Kepala Seksi Penyidikan, Penuntutan, dan Barang Bukti mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang Penegak Peraturan Perundang-Undangan Daerah lingkup penyidikan, penuntutan, dan barang bukti. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Kepala Seksi Penyidikan, Penuntutan, dan Barang Bukti menyelenggarakan fungsi:

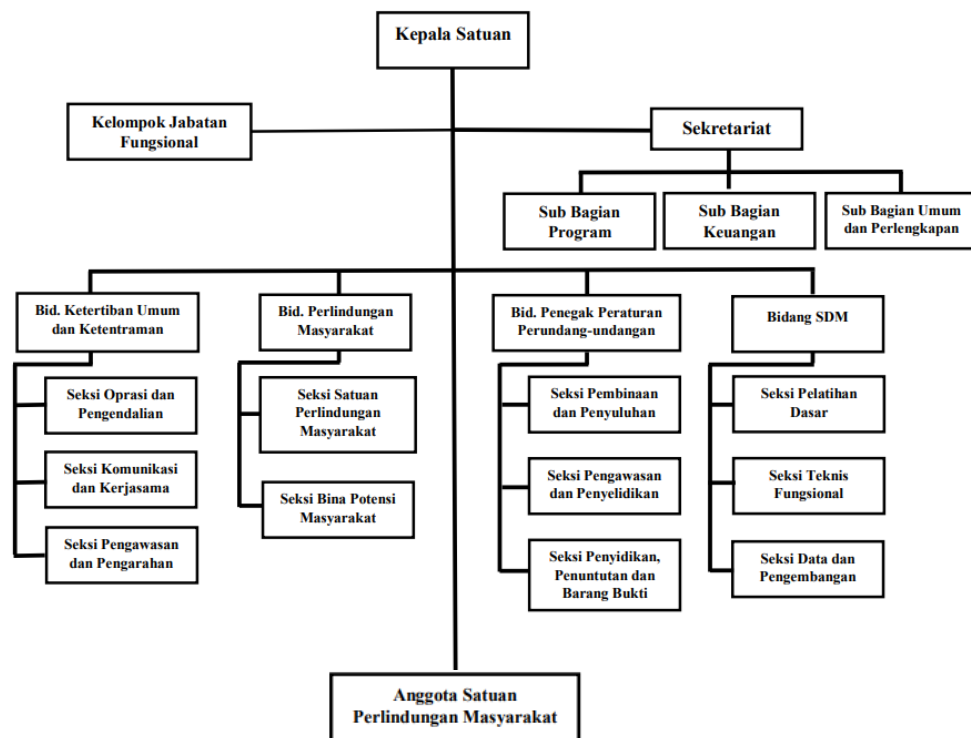
- a. Perencanaan program dan kegiatan seksi penyidikan, penuntutan dan Barang Bukti dengan mempedomani rencana umum Kota, rencana strategis, dan rencana kerja Satuan Polisi Pamong Praja

- untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- b. Penyusunan standar operasional prosedur, dan standar lainnya lingkup Seksi Penyidikan, Penuntutan dan Barang Bukti untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal;
 - c. Pembagian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan Pegawai ASN (reward and punishment) dalam rangka untuk kelancaran tugas Lingkup Seksi Penyidik, Penuntutan dan Barang Bukti berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
 - d. Penyusunan bahan perumusan kebijakan urusan Pemerintahan bidang ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat lingkup Penyidikan, Penuntutan dan Barang Bukti dalam bentuk Peraturan Daerah dan/atau Peraturan Walikota untuk menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas;
 - e. Penyusunan bahan pelaksanaan proses hukum penyidikan, penuntutan dan barang bukti atas pelanggaran peraturan perundang-undangan;
 - f. Penyusunan bahan fasilitasi dan koordinasi dengan instansi terkait dan Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) untuk terselenggaranya penegakan peraturan perundang-undangan daerah sesuai dengan prosedur dan peraturan perundang-undangan;

- g. Penyusunan bahan pelaksanaan koordinasi penyidikan atas pelanggaran peraturan daerah dan peraturan Walikota berdasarkan standar operasional prosedur dan peraturan perundang-undangan;
- h. Penyusunan bahan fasilitas sarana administrasi dan tim pelaksana peradilan cepat atas pelanggaran peraturan perundang-undangan;
- i. Penyusunan bahan pelaksanaan pemberdayaan dan pengendalian PPNS dalam rangka penegakan peraturan perundang-undangan daerah;
- j. Penyusunan bahan pelaksanaan pengamanan barang bukti, penyitaan dan/atau penghentian kegiatan dan/atau penyegelan dengan menggunakan garis pembatas Polisi Pamong Praja terhadap pelanggaran peraturan perundang-undangan daerah;
- k. Penyusunan bahan pelaksanaan pengamanan, penyimpanan, pengeluaran, dan pemusnahan barang-barang bukti hasil operasi/hasil penindakan yustisial maupun non yustisial atas pelanggaran peraturan perundang-undangan;
- l. Penyusunan bahan pengendalian, evaluasi, dan penilaian Lingkup Seksi Penyidikan, Penuntutan dan Barang Bukti meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya yang dikoordinasikan oleh Kepala Bidang Penegak Peraturan Perundang-undangan Daerah berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;

- m. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada Kepala Bidang Penegak Peraturan Perundang-Undangan Daerah; dan
- n. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Penegak Peraturan Perundang-Undangan Daerah terkait dengan tugas dan fungsinya.

4.1.4. Struktur Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Medan



Gambar 4.1. Struktur Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Medan

4.1.5. Wilayah Percaloan Dalam Pelayanan Publik

Secara observasi penelitian yang penulis lakukan berada pada proses pelayanan publik yang terjadi pada Satuan Lalu Lintas Kota Medan. Pada proses pelayanan publik tersebut sering terjadi adanya proses percaloan. Oknum yang menyediakan jasa percaloan kini sudah melakukan aksinya secara terang-terangan. Yang seharusnya proses pelayanan publik pada Satuan lalu Lintas Kota Medan berjalan sesuai dengan prosedur malah disalahgunakan oleh oknum-oknum yang menyebut jasa yang mereka sediakan adalah jalur *Very Important Person (VIP)* dengan bayaran yang mereka patokkan. Praktik percaloan dilarang karena merupakan bentuk penipuan dan kecurangan yang dapat merugikan orang lain secara finansial dan emosional. Percaloan sering kali melibatkan penggunaan informasi palsu atau menyesatkan untuk memanipulasi orang agar memberikan uang atau sumber daya lainnya dengan janji-janji palsu.

Ketika hendak memasuki ke Mako Satlantas Polrestabes Medan sejumlah pria yang diduga calo itu sudah berada di luar gedung menawarkan jasa untuk pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM). Warga yang hendak mengurus SIM di Satlantas Polrestabes Medan merasa resah karena adanya sejumlah pria yang diduga calo menawarkan jasa untuk mengurus SIM tersebut.

4.2. Pembahasan

Pada bagian ini, diuraikan mengenai hasil dan pembahasan data yang telah diperoleh dari lapangan baik secara langsung melalui wawancara,

maupun tidak langsung melalui bahan tertulis dan observasi yang dilakukan pada saat penelitian mengenai kebijakan Larangan Percaloan. Hasil dari observasi dan wawancara dalam penelitian ini akan dianalisis sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Implementasi Kebijakan Larangan Percaloan dalam Pelayanan Publik di Kota Medan yang akan di analisa oleh penulis dengan menggunakan teori implementasi yang dikemukakan oleh Kurniawan dan Maani. Fokus dari penelitian ini berdasarkan variabel yang mempengaruhi kebijakan publik yang dikemukakan oleh Kurniawan dan Maani, yaitu:

4.2.1. Aktivitas Implementasi Dan Komunikasi Antar Organisasi

Aktivitas implementasi dan komunikasi antar organisasi merujuk pada serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menjalankan dan melaksanakan kebijakan atau program yang telah dibuat oleh suatu organisasi. Ini melibatkan kerjasama dan koordinasi antara berbagai organisasi yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan atau program tersebut. Setiap organisasi harus memahami peran dan tanggung jawabnya dalam implementasi kebijakan atau program. Aktivitas ini mencakup pembagian tugas secara jelas agar tidak terjadi tumpang tindih atau kekurangan dalam pelaksanaan. Organisasi yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan atau program perlu secara teratur memantau kemajuan pelaksanaan dan melakukan evaluasi bersama terhadap pencapaian tujuan. Ini memungkinkan untuk mengidentifikasi masalah atau hambatan sejak dini dan mengambil tindakan korektif yang diperlukan.

Berkaitan dengan berbagai kepentingan yang mempengaruhi suatu implementasi kebijakan, indikator ini berargumen bahwa suatu kebijakan selama pelaksanaan melibatkan kepentingan dan sejauh mana kepentingan tersebut membawa pengaruh terhadap implementasi ini. Kepentingan kepentingan tersebut antara lain kepentingan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Medan, Mahasiswa dan Masyarakat.

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Medan adalah bagian dari pemerintah daerah Kota Medan yang memiliki tugas pokok dalam penegakan peraturan daerah dan penegakan hukum administrasi di tingkat kota. Mereka bertanggung jawab untuk menjaga ketertiban umum, melaksanakan penegakan peraturan daerah, serta memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam lingkup administrasi pemerintah kota. Satpol PP bertanggung jawab untuk menegakkan peraturan daerah yang mengatur larangan percaloan. Mereka melakukan patroli rutin dan operasi penertiban untuk memastikan bahwa peraturan tersebut dipatuhi oleh warga.

Selain melakukan penegakan hukum setelah terjadinya pelanggaran, Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) juga berperan dalam upaya pencegahan. Mereka dapat melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya mematuhi larangan percaloan serta potensi konsekuensi hukum yang dapat timbul akibat pelanggaran. Satpol PP bekerja sama dengan berbagai pihak terkait seperti kepolisian, instansi pemerintah lainnya, dan masyarakat dalam menjalankan kebijakan larangan percaloan. Kerjasama ini penting untuk memastikan efektivitas penegakan

hukum dan upaya pencegahan. Jika ditemukan adanya pelanggaran, Satpol PP akan melakukan tindakan penindakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Ini bisa mencakup pengambilan barang bukti, penindakan secara administratif, dan jika diperlukan, penyerahan kasus kepada instansi penegak hukum lainnya.

Berdasarkan wawancara dengan ibu Emmy Juni Wati Sihotang selaku Staff Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Beliau menyatakan bahwa:

“Pelaksanaan kebijakan larangan percaloan dipengaruhi oleh berbagai kepentingan yang melibatkan berbagai pihak yaitu seperti ketertiban umum, perlindungan konsumen, penghapusan praktik korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di kota medan. Kebijakan larangan percaloan biasanya diberlakukan untuk mengatasi berbagai masalah yang merugikan masyarakat dan pemerintah. Beberapa kepentingan yang mempengaruhi dilaksanakannya kebijakan ini adalah mencegah Penipuan dan Pungutan Liar, meningkatkan Efisiensi dan Transparansi Pelayanan Publik, Menjaga Ketertiban dan Keamanan. Selain itu pihak pemberi pelayanan mengetahui adanya oknum yang menjalankan praktik percaloan. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk keterlibatan oknum di dalam instansi itu sendiri atau karena lemahnya pengawasan dan penegakan hukum. Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) sendiri sudah ada melakukan Strategi untuk mengedukasi masyarakat yang masih melibatkan calo dalam proses pelayanan publik yakni melakukan sosialisasi untuk tidak mengurus suatu dokumen dengan menggunakan jasa atau perantara pihak lain dan membuat suatu program atau aplikasi yang bisa mempersempit ruang bagi calo menjalankan aktivitasnya . Kemudian Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) juga melakukan Sistem komunikasi 2 arah yang melibatkan seluruh stakeholder sebagai pemberi pelayanan publik. “

Hal ini juga dijelaskan oleh Ibu Sarah selaku masyarakat Kota Medan

Bahwa :

“ Kepentingan yang mempengaruhi kebijakan larangan percaloan adalah ketertiban serta kenyamanan masyarakat dalam proses

pelayanan publik. Keamanan dan Ketertiban diketahui pihak pemberi pelayanan bahwa adanya oknum yang menjalankan praktik percaloan. Namun, tindak lanjut atau penindakan terhadap praktik ini bisa bervariasi, tergantung pada kebijakan dan integritas dari pihak yang bertanggung jawab. Seperti adanya komunikasi yang dilakukan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Untuk menginformasikan masyarakat tentang kebijakan larangan percaloan yaitu melakukan sosialisasi. Mereka juga mengadakan pertemuan dengan komunitas lokal untuk memberikan edukasi langsung.”

Sementara itu, menurut saudara Fikri Ardiansyah selaku masyarakat yang menggunakan jasa calo di Kota Medan Bahwa :

“Kepentingan yang mempengaruhi kebijakan larangan percaloan adalah Larangan percaloan bertujuan untuk menghilangkan praktik-praktik yang tidak adil dan mengurangi beban biaya tambahan yang sering kali harus ditanggung oleh masyarakat akibat ulah calo. Namun menggunakan jasa percaloan proses pelayanan publik menjadi lebih simpel dan mempersingkat banyak waktu. Dengan begitu jasa percaloan sangat membantu oknum-oknum yang tidak mempunyai waktu yang fleksibel. Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) sering melakukan sosialisasi terkait peraturan daerah dan kebijakan yang perlu dipatuhi oleh masyarakat tentang larangan jasa calo. Tetapi masyarakat masih banyak menggunakan jasa calo karena dengan menggunakan praktek percaloan dapat menguntungkan beberapa oknum yang tidak mempunyai banyak waktu untuk menjalani langkah-langkah yang sesuai dengan prosedur kepengurusan surat-menyurat yang ada di Satuan Lalu Lintas Kota Medan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa kebijakan larangan percaloan di Kota Medan dipengaruhi oleh berbagai kepentingan dan melibatkan berbagai pihak. Kebijakan ini diberlakukan untuk mengatasi masalah yang merugikan masyarakat dan pemerintah, seperti penipuan, pungutan liar, dan praktik korupsi. Kebijakan ini juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi pelayanan publik, serta menjaga ketertiban dan keamanan. Meskipun ada upaya dari pihak berwenang, seperti Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), untuk

mengedukasi masyarakat dan mengurangi praktik percaloan melalui sosialisasi dan penggunaan teknologi, masih ada oknum yang terlibat dalam percaloan karena berbagai alasan, termasuk kurangnya waktu dan fleksibilitas. Hal ini menunjukkan bahwa penegakan hukum dan pengawasan masih perlu ditingkatkan untuk memastikan keberhasilan kebijakan tersebut.

4.2.2. Kecenderungan (*disposition*) dari pelaksana implementor

Kecenderungan atau disposisi dari pelaksana kebijakan larangan percaloan bisa bervariasi tergantung pada berbagai faktor, termasuk budaya organisasi. Budaya organisasi yang mendorong integritas, transparansi, dan akuntabilitas dapat mempengaruhi kecenderungan pelaksana kebijakan dalam mengikuti larangan percaloan. Jika budaya organisasi mendukung praktik-praktik yang bersih dan etis, pelaksana kebijakan mungkin merasa lebih termotivasi untuk mematuhi aturan tersebut. Memiliki komitmen yang pasti merupakan salah satu budaya organisasi yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan dalam implementasi kebijakan larangan percaloan dalam pelayanan publik di Satuan Lalu Lintas Kota Medan.

Berdasarkan wawancara dengan ibu Emmy Juni Wati Sihotang selaku Staff Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Beliau menyatakan bahwa:

“Beberapa komitmen Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam Menegakkan kebijakan larangan percaloan dalam setiap proses pelayanan publik di Kota Medan, yaitu: kepatuhan terhadap hukum dan peraturan, penegakan hukum yang tegas, peningkatan kesadaran dan edukasi, kerjasama dengan pihak terkait serta pengawasan internal dan kode etik. Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) memiliki

komitmen untuk mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku, termasuk kebijakan larangan percaloan yang ditetapkan oleh pemerintah. Mereka bertindak sesuai dengan tugas dan kewenangan mereka untuk mencegah dan menindak praktik percaloan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Satpol PP bersedia untuk melakukan penegakan hukum yang tegas terhadap pelaku percaloan, baik itu oknum di dalam organisasi mereka sendiri maupun di luar organisasi. Mereka berkomitmen untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk menghentikan praktik percaloan dan mengadili pelakunya sesuai dengan hukum yang berlaku. “

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) juga memiliki komitmen untuk meningkatkan kesadaran dan edukasi masyarakat tentang bahaya percaloan serta pentingnya mendukung kebijakan larangan tersebut. Mereka dapat melakukan kegiatan penyuluhan, sosialisasi, dan kampanye komunikasi untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat. Satpol PP berkomitmen untuk bekerja sama dengan berbagai pihak terkait, termasuk Lembaga Pelayanan Publik, instansi pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, dan masyarakat umum, dalam upaya pemberantasan praktik percaloan. Mereka menyadari pentingnya kolaborasi lintas sektor dalam mencapai tujuan ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) di Kota Medan memiliki komitmen yang kuat untuk menegakkan kebijakan larangan percaloan dalam setiap proses pelayanan publik. Komitmen tersebut meliputi kepatuhan terhadap hukum dan peraturan, penegakan hukum yang tegas, peningkatan kesadaran dan edukasi masyarakat, kerjasama dengan pihak terkait, serta pengawasan internal dan penerapan kode etik. Satpol PP berupaya mencegah dan menindak praktik percaloan secara tegas.

4.2.3. Tujuan kebijakan dan standar yang jelas

Tujuan kebijakan dan standar yang jelas merujuk pada aspek penting dari perumusan kebijakan di mana tujuan yang ingin dicapai dan standar yang harus dipatuhi oleh pelaksana kebijakan ditetapkan dengan jelas. Tujuan kebijakan dapat berupa peningkatan integritas dalam pelayanan publik, pengurangan praktik percaloan, peningkatan kepatuhan terhadap aturan, atau perbaikan sistem pelayanan publik secara keseluruhan. Dengan memiliki tujuan dan standar yang jelas, pemerintah atau lembaga terkait dapat menetapkan arah yang jelas dalam implementasi kebijakan larangan percaloan. Ini membantu dalam mengukur keberhasilan kebijakan, memfasilitasi pengawasan dan evaluasi, serta memberikan panduan yang kuat bagi pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas mereka. Selain itu, tujuan dan standar yang jelas juga membantu meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam proses kebijakan publik.

Larangan percaloan mengacu pada aturan atau kebijakan yang mengharamkan atau membatasi praktik perantara atau perantara dalam suatu transaksi. Larangan semacam itu dapat berasal dari peraturan pemerintah, kode etik profesi, atau kebijakan internal suatu perusahaan. Pada level pemerintahan, larangan percaloan mungkin ada dalam konteks tertentu, seperti larangan percaloan dalam transaksi keuangan, perdagangan properti, atau bidang-bidang lainnya dimana perantara dapat memperkenalkan risiko korupsi, penipuan, atau praktek tidak etis lainnya.

Berdasarkan wawancara dengan ibu Emmy Juni Wati Sihotang selaku Staff Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Beliau menyatakan bahwa:

“Ada beberapa tujuan kebijakan diberlakukannya larangan percaloan di Kota Medan yaitu Perlindungan Konsumen, Kesejahteraan Ekonomi Masyarakat, Peningkatan Kesadaran dan Literasi Keuangan, Pemberantasan Kriminalitas Keuangan, Meningkatkan Kualitas Hidup. Selain itu Implementasi kebijakan larangan percaloan dapat memiliki dampak yang signifikan pada berbagai aspek sosial, ekonomi, dan hukum. Salah satu dampak utama dari kebijakan larangan percaloan dalam pelayanan publik adalah perlindungan konsumen dari praktek peminjaman yang tidak etis dan merugikan. Implementasi kebijakan larangan percaloan juga dapat membantu meningkatkan integritas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ini dapat membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi dan lembaga pemerintah, serta meningkatkan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan publik. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi terus-menerus terhadap implementasi kebijakan ini dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meminimalkan dampak negatifnya.”

Hal ini juga dijelaskan oleh Ibu Sarah selaku masyarakat Kota Medan :

“Bahwa dampak yang dihasilkan adanya larangan percaloan yaitu dapat menghasilkan berbagai dampak, baik positif maupun negatif, terhadap masyarakat yaitu salah satu dampak positifnya peningkatan transparansi dan kepercayaan, pengurangan biaya dengan menghilangkan calo, masyarakat dapat menghemat biaya tambahan. Sedangkan dampak negatifnya yaitu Potensi Pengangguran: Bagi mereka yang selama ini bergantung pada pekerjaan sebagai calo, kebijakan ini bisa menyebabkan kehilangan pekerjaan dan pendapatan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa kebijakan larangan percaloan di Kota Medan memiliki tujuan yang luas, termasuk perlindungan konsumen, peningkatan kesejahteraan ekonomi, literasi keuangan, pemberantasan kriminalitas, dan peningkatan

kualitas hidup. Kebijakan ini diharapkan dapat memperbaiki transparansi dan integritas dalam pelayanan publik serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Namun, kebijakan ini juga dapat menimbulkan dampak negatif, seperti potensi pengangguran bagi mereka yang bergantung pada pekerjaan sebagai calo. Evaluasi terus-menerus diperlukan untuk meminimalkan dampak negatif dan memastikan implementasi kebijakan yang efektif.

4.2.4. Sumber daya

Dalam konteks implementasi kebijakan larangan percaloan, "sumber daya" merujuk kepada semua aset atau elemen yang diperlukan untuk menerapkan kebijakan tersebut dengan efektif. Personil yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menegakkan larangan percaloan. Ini bisa mencakup petugas penegak hukum, pejabat pemerintah yang bertanggung jawab atas pemantauan dan penegakan, serta staf administratif untuk mengelola prosesnya.

Sumber daya untuk menyediakan informasi kepada masyarakat tentang risiko percaloan dan pentingnya kebijakan larangan. Kampanye pemasaran sosial atau pendidikan masyarakat dapat digunakan untuk meningkatkan kesadaran dan memotivasi kepatuhan terhadap kebijakan. Dengan mengalokasikan sumber daya yang tepat dan mengelolanya dengan efektif, implementasi kebijakan larangan percaloan dapat menjadi lebih efektif dalam mencapai tujuan untuk melindungi masyarakat dari praktik keuangan yang merugikan.

Berdasarkan wawancara dengan ibu Emmy Juni Wati Sihotang selaku Staff Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Beliau menyatakan bahwa:

“Untuk memastikan ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas dalam upaya menjalankan kebijakan larangan percaloan Satuan Polis Pamong Praja menyediakan pelatihan khusus kepada anggotanya tentang hukum, teknik penegakan hukum, penanganan kasus percaloan, dan komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Pelatihan ini terus-menerus diberikan untuk memastikan bahwa anggota Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) selalu diperbarui dengan pengetahuan dan keterampilan terkini. Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) juga melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja anggotanya untuk memastikan bahwa mereka secara efektif menjalankan tugas penegakan hukum, termasuk penegakan kebijakan larangan percaloan. Evaluasi ini dapat mencakup penilaian atas kepatuhan terhadap prosedur operasional standar, penanganan kasus, dan interaksi dengan masyarakat. “

Namun dalam menjalankannya tentu terdapat kendala yang dihadapi dalam pemanfaatan sumber daya yang ada dalam implementasi kebijakan larangan percaloan di Kota Medan yaitu tingginya tingkat ketidakpatuhan masyarakat terhadap kebijakan larangan percaloan dapat menjadi kendala dalam implementasi. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya kesadaran akan resiko percaloan, ketidakmampuan atau ketidakmauan untuk mengakses alternatif finansial yang aman, atau karena faktor sosial dan ekonomi lainnya. Perkara hukum yang kompleks dan panjang dapat menghambat proses penuntutan terhadap pelaku percaloan. Proses hukum yang lambat dan rumit dapat memperpanjang waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan kasus-kasus percaloan, yang pada gilirannya dapat mengurangi efektivitas penegakan hukum. Mengatasi kendala-kendala ini memerlukan koordinasi yang baik antara lembaga pemerintah, pemangku

kepentingan, dan masyarakat, serta komitmen untuk meningkatkan sumber daya dan kapasitas dalam penegakan kebijakan larangan percaloan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) berkomitmen untuk menegakkan kebijakan larangan percaloan melalui pelatihan intensif dan evaluasi rutin terhadap anggotanya. Pelatihan meliputi aspek hukum, teknik penegakan, penanganan kasus, dan komunikasi dengan masyarakat. Namun, implementasi kebijakan tersebut menghadapi kendala seperti tingkat ketidakpatuhan masyarakat, kurangnya kesadaran tentang risiko percaloan, dan proses hukum yang lambat. Mengatasi masalah ini memerlukan koordinasi antara lembaga pemerintah, pemangku kepentingan, dan masyarakat, serta peningkatan sumber daya dan kapasitas dalam penegakan kebijakan.

4.2.5. Kebijakan Larangan Percaloan

Larangan Percaloan terdapat pada Peraturan daerah Kota Medan Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Ketentraman dan Ketertiban Umum Pasal 23 “Setiap Orang dan/atau Badan Dilarang Melakukan Percaloan dalam Setiap Pelayanan Publik”

Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Ketentraman dan Ketertiban Umum memuat berbagai aturan yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang tertib dan aman di Kota Medan. Pasal 23 peraturan ini secara khusus mengatur tentang larangan percaloan dalam pelayanan publik. Berikut penjelasan lebih rinci mengenai pasal tersebut.

Peraturan ini biasanya diikuti oleh ketentuan sanksi bagi yang melanggarnya. Sanksi dapat berupa denda administrasi, sanksi pidana, atau tindakan disiplin lainnya sesuai dengan peraturan.

Tujuan utama dari ketentuan ini adalah untuk memastikan bahwa semua warga mendapatkan akses yang adil dan merata terhadap layanan publik tanpa harus membayar lebih kepada calo. Hal ini juga bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil wawancara dengan Ibu Ira Sartika selaku calo Kota Medan mengatakan Bahwa:

“ Mengenai kebijakan larangan percaloan, sudah ada peraturan yang melarang praktik percaloan di setiap sistem pelayanan publik. Respon dari penyedia jasa percaloan mengenai kebijakan ini biasanya negatif karena mengancam mata pencaharian mereka. Namun, kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan publik. Dengan begitu Jika ada himbuan dari lembaga terkait mengenai larangan percaloan, biasanya akan disampaikan melalui surat edaran, pengumuman di media, atau sosialisasi langsung di tempat pelayanan. Meskipun ada larangan, percaloan masih terjadi karena disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya pengawasan, kebutuhan masyarakat akan layanan cepat, dan ketidakmampuan atau ketidaktahuan masyarakat tentang prosedur resmi yang benar. Biaya sewa jasa yang dikenakan oleh calo bisa sangat bervariasi, namun biasanya lebih tinggi dari biaya resmi yang ditetapkan oleh pemerintah.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 10 Tahun 2021 melarang praktik percaloan dalam pelayanan publik untuk memastikan akses yang adil dan transparan bagi semua warga. Pasal 23 dari peraturan ini menyebutkan bahwa setiap orang atau badan dilarang melakukan percaloan,

dan melanggar ketentuan ini dapat dikenakan sanksi administratif, pidana, atau disiplin. Meskipun ada peraturan tersebut, praktik percaloan masih terjadi karena kurangnya pengawasan, kebutuhan masyarakat akan pelayanan cepat, dan ketidakpahaman masyarakat tentang prosedur resmi. Praktik percaloan biasanya dikenakan biaya lebih tinggi dibandingkan biaya resmi yang ditetapkan pemerintah.

BAB V

PENUTUP

5.1. SIMPULAN

Hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tentang larangan percaloan dalam pelayanan publik di Kota Medan sudah berjalan namun masih kurang efektif hal ini dinyatakan bahwa :

1. Aktivitas implementasi dan komunikasi antar organisasi yaitu dapat dilihat bahwa kebijakan larangan percaloan di Kota Medan dirancang untuk mengatasi berbagai masalah seperti penipuan, pungutan liar, dan korupsi, serta untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Meskipun ada upaya dari pihak berwenang untuk mendidik masyarakat dan mengurangi praktik percaloan, masih terdapat oknum yang terlibat dalam percaloan. Oleh karena itu, penegakan hukum dan pengawasan perlu ditingkatkan untuk memastikan keberhasilan kebijakan tersebut.
2. Kecenderungan dari pelaksana implementor yaitu Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) di Kota Medan memiliki komitmen yang kuat dalam menegakkan kebijakan larangan percaloan di pelayanan publik. Komitmen ini mencakup kepatuhan hukum, penegakan hukum yang tegas, peningkatan kesadaran masyarakat, kerjasama dengan pihak terkait, serta pengawasan internal dan penerapan kode etik. Satpol PP berusaha mencegah dan menindak praktik percaloan dengan tegas.

3. Tujuan kebijakan dan standar yang jelas yaitu bahwa kebijakan larangan percaloan di Kota Medan bertujuan untuk melindungi konsumen, meningkatkan kesejahteraan ekonomi, literasi keuangan, memberantas kriminalitas, dan meningkatkan kualitas hidup. Kebijakan ini diharapkan dapat memperbaiki transparansi dan integritas dalam pelayanan publik serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Namun, kebijakan ini juga memiliki potensi dampak negatif, seperti pengangguran bagi mereka yang bekerja sebagai calo. Oleh karena itu, evaluasi terus-menerus diperlukan untuk meminimalkan dampak negatif dan memastikan implementasi kebijakan yang efektif.
4. Sumber daya yaitu Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) berkomitmen menegakkan kebijakan larangan percaloan melalui pelatihan intensif dan evaluasi rutin, meskipun menghadapi tantangan seperti ketidakpatuhan masyarakat, kurangnya kesadaran, dan lambatnya proses hukum. Untuk mengatasi hal ini diperlukan koordinasi antar lembaga pemerintah, pemangku kepentingan, masyarakat, serta peningkatan sumber daya dan kapasitas.
5. Kebijakan larangan percaloan yaitu meskipun Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 10 Tahun 2021 melarang praktik percaloan dalam pelayanan publik untuk memastikan akses yang adil dan transparan bagi semua warga, praktik tersebut masih terjadi. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengawasan, kebutuhan masyarakat akan pelayanan cepat, dan ketidakpahaman masyarakat tentang prosedur resmi, sehingga biaya yang

dikenakan dalam praktik percaloan seringkali lebih tinggi dibandingkan biaya resmi yang ditetapkan pemerintah.

5.2. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini bahwa penulis memberikan beberapa catatan kesimpulan melalui rekomendasi sebagai berikut :

1. peningkatan pengawasan dan penegakan hukum untuk mengatasi kendala dalam implementasi kebijakan larangan percaloan, perlu ada peningkatan pengawasan dan penegakan hukum. Pengawasan yang lebih ketat dapat dilakukan dengan melibatkan teknologi dan melaksanakan inspeksi rutin untuk memastikan kepatuhan.
2. Edukasi dan sosialisasi yang lebih luas penting untuk melanjutkan dan memperluas upaya edukasi masyarakat mengenai bahaya percaloan dan prosedur resmi. Program sosialisasi yang lebih intensif dan mudah diakses dapat membantu masyarakat memahami dan mematuhi peraturan yang ada.
3. Evaluasi dan penyesuaian kebijakan melakukan evaluasi secara rutin terhadap kebijakan larangan percaloan untuk menilai efektivitasnya dan melakukan penyesuaian yang diperlukan. Evaluasi ini juga harus memperhatikan dampak negatif yang mungkin timbul, seperti potensi pengangguran bagi mereka yang bergantung pada pekerjaan sebagai calo

DAFTAR PUSTAKA

- Angliawati, R. Y. (2016). Peran Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik: Theoretical Review. *Ecodemica*, *IV*(2), 203–213. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica>
- Amalia, R.R. and Izharsyah, J.R. (2022). Dungsi Directing Kepala Desa Dalam Pelaksanaan ProgramSDGs (Sustainable Development Goals) di Desa Tani Makmur Rengat Barat. *KESKAP: Jurnal Kesejahteraan Sosial*, *1*(1), 38-45
- Angioni, S. A., Giansante, C., Ferri, N., Ballarin, L., Pampanin, D. M., Marin, M. G., Bargione, G., Vasapollo, C., Donato, F., Virgili, M., Petetta, A., Lucchetti, A., Cabuga Jr, C. C., Masendo, C. B. ., Hernando, B. J. ., Joseph, C. C. ., Velasco, J. P. ., Angco, M. K. ., Ayaton, M. A., ... Barile, N. B. (2021). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *Fisheries Research*, *140*(1), 6.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, *1*(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, *3*(3), 1472–1486. <https://adoc.pub/inovasi-pelayanan-publik-di-kecamatan-sungai-kunjang-kota-sa.html%0Ahttps://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1373>
- Effendy, A. A., & Sunarsi, D. (2020). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemampuan Dalam Mendirikan UMKM Dan Efektivitas Promosi Melalui Online Di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, *4*(3), 702–714. <http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/571/248>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, *1*(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Gusriani, U. (2015). Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kantor Kepolisian Resort Kota (Polresta) Samarinda. *EJournal Administrasi Negara*, *3*(5), 1553–1565. [http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/11/JURNAL_1_\(11-13-15-02-22-24\).pdf](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/11/JURNAL_1_(11-13-15-02-22-24).pdf)
- Hoffman, D. W. (n.d.). *Manajemen Pelayanan Publik*.

- Hajar, S. H., & Kholik, K. (2021). Pembangunan Berbasis Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal SOMASI (Sosial Humaniora Komunikasi)*, 1(2), 346–352. <https://doi.org/10.53695/js.v1i2.161>
- Izharsyah, J. R. (2022). *Strategi Pengawasan Internal Penyaluran Pupuk Subsidi Dalam Rangka Transparansi Program E-Rdck Di Kelurahan Tangkahan Medan Labuhan Internal Supervision Strategy For Subsidized Fertilizer Distribution In The Context of Transparency of the E-RDCK Program In*. 1(1), 12–20.
- Kurniawan, R. C. (2016). Challenges of Public Service Quality in Local Government. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Kusuma, L. P., & Sutanto, J. E. (2018). Peranan Kerjasama Tim Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Zolid Agung Perkasa. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 3(4), 8. <https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/view/754>
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>
- Nirwana, N. dan Izharsyah, J.R. (2022). Strategi Pengawasan Internal Penyaluran Pupuk Subsidi Dalam Rangka Transparansi Program E-Rdck di Kelurahan Tangkahan Medan Labuhan. *KESKAP : Jurnal Kesejahteraan Sosial*, 1(1), 12-20
- Marpaung, M. N. S. D. B. (2020). *ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN KETERTIBAN UMUM (Studi di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang)*. 31–32.
- Pramono, J. (2020). *KEBIJAKAN PUBLIK*.
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- Rozak, A., & Srihadiati, T. (2024). Tinjauan Kriminologis Terhadap Praktik Penipuan Calo Tiket Konser di Indonesia. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 6707–6717.

Rizky, R. N., & Mahardika, A. (2023). IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KESEHATAN NO.28 TAHUN 2014 TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL di RUMAH SAKIT UMUM KOTA MEDAN. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(4), 1275–1289. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i4.745>

Raymond, Siregar, D. L., Putr, A. D., Indrawan, M. G., & Simanjuntak, J. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tanjung Mutiara Perkasa. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1–92.

Wiksana, W. A. (2017). Studi Deskriptif Kualitatif tentang Hambatan Komunikasi Fotografer dan Model dalam Proses Pemetretan. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 10(1), 121–131. <https://doi.org/10.29313/mediator.v10i1.2661>

Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 01(14), 53–59.

Berita online

Analisadaily.com(2024). Kasatlantas Polrestabes Medan: Jangan Percaya Calo, Urus SIM Tidak Ribet! – Analisa Daily. [https://analisadaily.com/berita/baca/2024/02/16/1050250/kasatl ant aspolrestabes-medan-jangan-percaya-calo-urus-sim-tidak ribet/](https://analisadaily.com/berita/baca/2024/02/16/1050250/kasatl%20ant%20aspolrestabes-medan-jangan-percaya-calo-urus-sim-tidak-ribet/) (diakses pada tanggal 3 Maret 2024)

JPNN.Comsumut. (2024). Kasatlantas Polrestabes Medan Imbau Masyarakat Jangan Percaya Calo: Urus SIM Itu Tidak Ribet – JPNN [https://sumut.jpnn.com/sumut terkini/5141/kasatlantaspolrestabes-medan-imbau masyarakat-jangan-percaya-calourus-sim-itu-tidak-ribet](https://sumut.jpnn.com/sumut%20terkini/5141/kasatlantaspolrestabes-medan-imbau-masyarakat-jangan-percaya-calourus-sim-itu-tidak-ribet) (diakses pada tanggal 3 Maret 2024)

Medancyber.com. (2023). Warga Medan Resah, Calo SIM Berkeliaran di Satlantas Polrestabes Medan –Medan cyber. [https://medancyber.com/2023/12/20/warga-medan-resah calosim-berkeliaran-di-satlantas-polrestabes-medan/](https://medancyber.com/2023/12/20/warga-medan-resah-calosim-berkeliaran-di-satlantas-polrestabes-medan/) (diakses pada tanggal 3 Maret 2024)

Dokumen Resmi

Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Ketentraman dan Ketertiban Umum

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Acc Draft Wawancara
28/3/2024

Dr. Jehan Ridho I. M.S
NIDN. 017019201

DRAFT WAWANCARA PENELITIAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG LARANGAN PERCALOAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MEDAN

I. Identitas Peneliti

1. Nama :
2. NPM :
3. Lokasi Wawancara :
4. Waktu Wawancara :
5. Tanggal Wawancara :

II. Identitas Informan

1. Nama :
2. Alamat :
3. No.telp :

AKTIVITAS IMPLEMENTASI DAN KOMUNIKASI ANTAR ORGANISASI

1. Apa saja kepentingan yang mempengaruhi dilaksanakannya kebijakan larangan percaloan?
2. Apakah pihak pemberi pelayanan mengetahui adanya oknum yang menjalankan praktik percaloan?
3. Apa strategi yang telah disiapkan untuk mengedukasi masyarakat yang masih melibatkan calo dalam proses pelayanan publik?
4. Bagaimana sistem komunikasi yang dilakukan Satuan Polisi Pamong Praja dengan Lembaga Pelayanan publik Satuan Lalu Lintas dan masyarakat dalam implementasi kebijakan larangan percaloan?
5. Apakah pernah terjadi miskomunikasi dalam penyampaian informasi kebijakan? Bagaimana cara menanganinya?

KECENDERUNGAN (DISPOSITION) DARI PELAKSANAAN IMPLEMENTOR

1. Apakah ada kriteria khusus yang digunakan dalam seleksi personel atau staf untuk bekerja dalam lembaga pelayanan publik pengurusan Surat Izin Mengeinudi?
2. Apakah terdapat komitmen organisasi pelaksana kebijakan larangan percaloan dalam pelayanan publik dalam mematuhi kebijakan tersebut?
3. Apakah ada upaya atau inisiatif yang dilakukan oleh lembaga pelayanan

publik Satuan Lalu Lintas Kota Medan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas?

4. Apakah terdapat proses evaluasi atau penilaian kinerja secara rutin yang dilakukan oleh lembaga pelayanan publik Satuan Lalu Lintas Kota Medan untuk memastikan efektivitas operasional mereka?

TUJUAN KEBIJAKAN DAN STANDAR YANG JELAS

1. Apa tujuan diberlakukannya kebijakan larangan percaloan di Kota Medan?
2. Bagaimana dampak yang dihasilkan oleh adanya kebijakan larangan percaloan?
3. Sejauh mana respon oknum yang menjalankan praktik percaloan setelah diberlakukannya kebijakan larangan percaloan dalam setiap pelayanan publik?
4. Apa sanksi yang diberikan kepada oknum yang masih menjalankan praktik percaloan?
5. Apakah pelayanan yang diberikan oleh satuan Lalu Lintas Kota Medan sudah sesuai dengan prosedur pembuatan surat Izin Mengemudi yang benar?

SUMBER DAYA (FINANSIAL ATAU BERBAGAI INSENTIF YANG DAPAT MEMFASILITASI KEFEKTIFAN IMPLEMENTASI)

1. Bagaimana Satuan Polisi Pamong Praja memastikan ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas dalam upaya menjalankan kebijakan larangan percaloan di Kota Medan?
2. Bagaimana pemanfaatan sumber daya finansial dalam pelaksanaan kebijakan larangan percaloan di Kota Medan?
3. Apa saja kendala yang di hadapi dalam pemanfaatan sumber daya yang ada dalam implementasi kebijakan larangan percaloan di Kota Medan?
4. Bagaimana Satuan Polisi Pamong Praja mengukur keberhasilan implementasi kebijakan larangan percaloan dalam pelayanan publik berdasarkan penggunaan sumber daya yang ada? Apakah terdapat indikator kinerja yang digunakan?



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/BK/BAN-PT/AK.KPI/PT/D/II/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp: (061) 6622400 - 66224567 Fax: (061) 6625474 - 6631003
@umsumedan | #umsumedan | umsumedan | umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI**

Medan, 6 Februari 2024

Kepada Yth. Bapak/Ibu
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
FISIP UMSU
di
Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : Dhea Irawati
NPM : 2003100021
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
SKS diperoleh : 133...SYS, IP Kumulatif 3,70

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Implementasi Kebijakan tentang Larangan Percebalan dalam Pelayanan publik di kota medan	Acc 6/2 2024
2	Implementasi Peraturan Walikota tentang perlindungan satwa di kota medan	
3	Implementasi Peraturan daerah tentang Tata Ruang Wilayah kota medan	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

- Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjaian;
- Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi:
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tanggal 6 Februari 2024

Ketua
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

NIDN:

Pemohon,

(... Dhea Irawati ...)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Dr. Jehan Ridho Sharyah, M.S.
NIDN: 011719201

(47) pg: Dr. Jehan Ridho Sharyah M.Si





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> ✉ fisip@umsu.ac.id 📠 umsumedan 📺 umsumedan 📱 umsumedan

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
 DAN PEMBIMBING**

Nomor : 234/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **06 Februari 2024**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **DHEA IRAWATI**
 N P M : 2003100021
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2023/2024
 Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG LARANGAN PERCALOAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MEDAN**
 Pembimbing : **Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 047.20.310 tahun 2024.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 06 Februari 2025.

Ditetapkan di Medan,
 Pada Tanggal, 25 Rajab 1445 H
 06 Februari 2024 M



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK.KP/PT/XII/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Gasri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
 @https://fisp.ummu.ac.id f fisp@umsu.ac.id f umsumedan @umsumedan umsumedan umsumedan

SK-3

PERMOHONAN
 SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 19 Maret 2024

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Dhea Irawati
 N P M : 2003100021
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor. 234./SK/II.3.AU/UMSU-03/F/20.24. tanggal 18 Maret 2024 dengan judul sebagai berikut :

Implementasi Kebijakan Tentang Larangan Percabangan dalam Pelayanan Publik di Kota Medan

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Menyetujui/
 Pembimbing

(Dr. Jehan Rielho Izharyyah M.Si)

NIDN: 017019201

Pemohon,

(Dhea Irawati)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UMSU
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

SK-4



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 623/UND/II.3-AU/UMSU-03/IF/2024

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Jumat, 22 Maret 2024
Waktu : 10.00 WIB s.d. selesai
Tempat : R. 209 Gedung C, Lt.2
Pemimpin Seminar : ANANDA WAHARDIK&, S.Sos., MSP.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	PUTRI NATASYA	2003100037	Dr. JEHAN RIDHO IZHAR SYAH, S.Sos., M.Si.	Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP.	IMPLEMENTASI E-TILANG DALAM MEWUJUDKAN KOTA MEDAN SEBAGAI SMART CITY
2	NUR UBADILLAH ZAHRO	2003100006	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	KHADIR ALI, S.Sos., MPA.	PENGARUH FUNGSI DIRECTING LURAH DALAM MENINGKATKAN KINERJA PERANGKAT LURAH DI KANTOR LURAH HARJOSARI II
3	DHEA IRRAWATI	2003100021	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	Dr. JEHAN RIDHO IZHAR SYAH, S.Sos., M.Si.	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG LARANGAN PERCALOAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MEDAN
4	LUSTI RIMAYANI	2003100067	Assoc. Prof. Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., PHD	Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP.	FUNGSI KOORDINASI DIAGONAL DINAS SOSIAL DALAM PENGENDALIAN DAN PELAYANAN REHABILITASI GELANDANGAN DAN PENGEMIS DI KOTA MEDAN
5	CANTIKA MELYA KHOLILA	2003100061	Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP.	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	FUNGSI PERAWASAN INTERNAL BADAN PERMUKYAWARTAN DESA (BPD) DALAM PENGELOLAAN BUMDES TELADAN DI DESA SIDO MAKMUR KABUPATEN MANDALING NATAL

Medan, 10 Ramadhan 1445 H
20 Maret 2024 M



STAPES



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisp.umsu.ac.id> fisp@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Nomor : 634/KET/IL.3.AU/UMSU-03/F/2024
 Lampiran : --
 Hal : **Mohon Diberikan izin**
Penelitian Mahasiswa

Medan, 24 Ramadhan 1445 H
 03 April 2024 M

Kepada Yth : **Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan**
 di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
 Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama Mahasiswa : **DHEA IRAWATI**
 N P M : 2003100021
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2023/2024
 Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG LARANGAN PERCALOAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MEDAN**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc: File.


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
 NIDN. 0030017402





PEMERINTAH KOTA MEDAN
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution Nomor 32, Medan Johor, Medan Sumatera Utara 20143,
 Telepon (061) 7873439 Faksimile (061) 7873314
 Laman brida.pemkomedan.go.id, Pos-el brida@pemkomedan.go.id

SURAT KETERANGAN RISET

Nomor : 000.9/0956

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 Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor 634/KET/IL.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 03 Maret 2024 Perihal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.
NAMA	: Dhea Irawati
NIM	: 2003100021
JURUSAN	: Ilmu Administrasi Publik
JUDUL	: "Implementasi Kebijakan Tentang Larangan Percatoan Dalam Pelayanan Publik di Kota Medan "
LOKASI	: Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan
LAMANYA	: 3 (tiga) Bulan
PENANGGUNG JAWAB	: Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

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 Laporan 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@pemkomedan.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 : 30 April 2024



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

Tembusan :

1. Wali Kota Medan.
2. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan .
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.



Batas
 Serifikasi
 Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik, menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR E.
 UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Tanda-tanda Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetukannya mempunyai nilai hukum yang
 sama."



PEMERINTAH KOTA MEDAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Jalan Arief Lubis Nomor 2 Gaharu, Medan Timur, Medan 20235
Telepon (061) 88741367 Faksimile (061) 88741367
Laman Pemkomedan.go.id Pos-el kotamedansatpolpp@gmail.com

Medan, 17 Mei 2024

Nomor : 000.9/ 3229
Lampiran : Satu berkas
Hal : Telah selesai melakukan penelitian

Yth : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di
Tempat

1. Berdasarkan surat Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan, Nomor : 000.9/0956, tanggal 30 April 2024, tentang Surat Keterangan Riset dengan ini kami sampaikan bahwa Mahasiswi a.n :
 - Nama : Dhea Irawati
 - NIM : 2003100021
 - Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
 - Judul : "implementasi Kebijakan Tentang Larangan Percaloan Dalam Pelayanan Publik di Kota Medan"
2. Telah selesai melaksanakan penelitian di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan yang telah dilaksanakan pada tanggal 02 Mei 2024 s.d 15 Mei 2024.
3. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Rahmat Adisya Putra Harahap, S.STP. M.A.P.
Pembina Utama Muda (IV/c)
Nip. 19750127 199511 1 002



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Keindependensi sangat penting diperhatikan
dalam dan tanggungjawabnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/IBAN-PT/AK-KP/PT/IXI/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20233 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
@fkip@fkip.umsu.ac.id @fkip@umsu.ac.id @umsu.ac.id @umsu.ac.id @umsu.ac.id @umsu.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Sk-5

Nama Lengkap : Dhea Irawati
N P M : 2003.100021
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan tentang Larangan Percalaan dalam Pelayanan Publik di Kota Medan

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	06/02-2024	Penetapan judul	<i>[Signature]</i>
2.	10/03-2024	Bimbingan Proposal	<i>[Signature]</i>
3.	13/03-2024	Perbaikan Latar belakang, Uraian Teoritis, dan metode penelitian	<i>[Signature]</i>
4.	10/03-2024	Acc. Seminar Proposal	<i>[Signature]</i>
5.	25/03-2024	Bimbingan Draft Wawancara	<i>[Signature]</i>
6.	20/03-2024	Acc. Draft Wawancara	<i>[Signature]</i>
7.	28/07-2024	Bimbingan Bab IV/V	<i>[Signature]</i>
8.	31/07-2024	Acc Skripsi	<i>[Signature]</i>



(Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.)
NIDN: 0070017402

(Ananda Mahardika, S.Sos., MSP)
NIDN: 0122110001

(Dr. Jehan Ridho Izharyah, S.Sos., M.Si.)
NIDN: 0117019201





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPHAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PERPUSTAKAAN

Terdapat di: A. Perustakaan Sistem Perustakaan Nasional Republik Indonesia No. 041591.1/SP/11/2014
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567
 NPP. 127120201640003 • <http://perpustakaan.umsu.ac.id> • perpustakaan@umsu.ac.id • perpustakaan.umsu.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: 01020/KET/II.5-AU/UMSU-P/M/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : DHEA IRAWATI
NPM : 2003100021
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan/ P.Studi : Ilmu Administrasi Publik

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 9 Zulqaidah 1445 H
 17 Mei 2024 M

Kepala Perpustakaan,

(Signature)
 Dr. Muhammad Arifin, M.Pd.



Jurnal KESKAP

Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik

SURAT KETERANGAN

No. 799/KET/KESKAP/VIII/2024

Dengan ini Redaktur Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Dhea Irawati
 Institusi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Telah menyerahkan naskah artikel untuk diproses sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengelola Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik:

Judul : Implementasi Kebijakan Tentang Larangan Percaloan Dalam Pelayanan Publik di Kota Medan
 Jumlah Halaman : 11 Halaman
 Penulis : Dhea Irawati, Jehan Ridho Irzharsyah.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 05 Agustus 2024

Redaktur Jurnal KESKAP



Dr. Sigit Hardiyanto, S.Sos, M.I.Kom

DOKUMENTASI



*Wawancara Dengan Staff Bidang Ketertiban
Umum dan Ketenteraman SATPOL PP*



Wawancara Dengan Calo Kota Medan



Wawancara Dengan Masyarakat Kota Medan



*Wawancara Dengan Pengguna Calo
Kota Medan*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**Data Pribadi**

Nama : Dhea Irawati
Tempat/Tgl Lahir : Kilang Untung/1 Maret 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Dusun Kampung Baru Barat
Anak Ke : 6 (Enam)

Nama Orang Tua

Ayah : Suropto
Ibu : Muatik
Alamat : Dusun Kampung Baru Barat

Pendidikan Formal

1. SD ALWASHLIYAH 82 SUKARAME
2. SMP N 4 KUALUH HULU
3. SMA N 1 KUALUH HULU
4. Kuliah Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, 3 Oktober 2024


Dhea Irawati

DOKUMENTASI

*Wawancara Dengan Staff Bidang Ketertiban
Umum dan Ketentraman SATPOL PP*



Wawancara Dengan Calo Kota Medan



Wawancara Dengan Masyarakat Kota Medan



*Wawancara Dengan Pengguna Calo
Kota Medan*