

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi program PALUGADA di kelurahan Kepatihan kecamatan Bojonegoro kabupaten Bojonegoro dimana berdasarkan uraian data hasil penelitian disimpulkan bahwa implementasi program palugada dinilai baik. Penelitian ini menggunakan teori George Edward dengan empat indikator yaitu komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi. Berikut kesimpulan spesifik dari masing-masing indikator.

Untuk lebih jelasnya berikut ini merupakan kesimpulan dari masing-masing indikator, sebagai berikut :

1. Komunikasi (*communication*) Dalam hal komunikasi, pelayanan program Palugada telah berjalan optimal di informasikan melalui berbagai sumber, para pelaksana pun telah menyampaikan pesan program tidak bertentangan dengan perintah atasan sesuai surat SK Kelurahan Kepatihan. Namun ditemukan bahwa tidak semua lapisan masyarakat menerima pelaksanaan program yang diberikan khususnya kelompok lansia dan beberapa anak – anak sekolah sma yang ingin mengajukan ktp baru masih belum mendapatkan kejelasan informasi program PALUGADA yang mengindikasikan kurangnya kejelasan dalam komunikasi serta tidak adanya konsistensi setelah diadakannya program setelah berjalan yang hanya dilakukan dua kali rapat dan diinformasikan ke warga dan tidak ada

lagi keberlanjutan evaluasi program palugada tersebut.

2. Sumber Daya (*Responsiveness*) Dalam hal sumber daya menunjukkan bahwa kelurahan kepatihan memiliki sumber daya manusia atau *staff* yang unggul dalam melaksanakan pelayanan dengan baik dan cepat kepada masyarakat. Aspek fasilitas sarana dan prasarana dengan anggaran bersumber dari APBD di kelurahan dapat dikatakan sangat bagus dan membantu dalam mempercepat kepengurusan administrasi. Dengan wewenangnya pratek para pelaksana program mengikuti aturan sesuai dengan SOP di SK Tim Palugada. Hal ini mengakibatkan kepuasan terhadap masyarakat penerima layanan.
3. Sikap Pelaksana (*dispotion or attitudes*) Dalam hal sikap pelaksana program palugada memiliki komitmen dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan memuaskan. Pihak pelaksana pelayanan di kelurahan Kepatihan memiliki kejujuran dalam pengimplementasian program palugada. Dalam aspek sifat demokratis program palugada sendiri melibatkan beberapa pihak dalam melaksanakan pelayanan salah satunya adalah bekerja sama dengan ketua RT.
4. Struktur Birokrasi (*bureaucratic structure*) Dalam hal struktur birokrasi terdapat standar operasional prosedur dalam melaksanakan program palugada yang dibagi dalam SOP *online* dan *offline*. Ditemukan bahwa pelaksana program telah mengikuti aturan sesuai dengan SOP yang dijalankan dan masyarakat mengetahui alur pelayanan baik secara daring melalui *Whatsapp* dan luring dengan datang langsung ke kantor kelurahan

Kepatihan selain itu pihak pelaksana juga memberikan tempat saran dan informasi apabila masyarakat belum mengetahui sistem pelayanan program PALUGADA *online* atau *offline*.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan penulis mengenai implementasi program Palugada dalam meningkatkan kualitas pelayanan kelurahan Kepatihan kabupaten Bojonegoro pada bab sebelumnya, maka penulis memberikan beberapa saran di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Saran kepada Pihak pelaksana program pelayanan Palugada dalam mengurus administrasi diperlukan ketepatan dan ketelitian dalam membuat suatu dokumen atau surat perizinan kepada masyarakat serta pengajaran teknologi kepada anak – anak sekolah dalam melaksanakan program palugada secara daring atau *online*. Terakhir masyarakat khususnya kelompok renta atau lansia dapat dibimbing atau dibantu oleh orang dekat atau keluarga yang lebih mengerti teknologi.
2. Saran kepada masyarakat untuk mengadu kepada pelaksana program palugada dalam hal ini adalah seluruh jajaran *staff* kelurahan kepatihan apabila terdapat masalah atau gangguan dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku :

- Agung Kurniawan. (2005). *Transformasi pelayanan publik* (Pembaruan (ed.)). Pembaruan.
- Arianto, B. (2024). *Triangulasi Metoda Penelitian Kualitatif* (I. K. Hatiebi, S. Ghazi, E. Sorongan, & Gozali, Eds.). Borneo Novelty Publishing. <http://borneonovelty.com>
- A. S. Moenir. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Bandur, A. (2019). *Penelitian Kualitatif: Studi Multi-Disiplin Keilmuan dengan NVivo 12 Plus*. Mitra Wacana Media., (1), 1–353.
- Cresswell, J. w. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and mixed methods approaches*.
- Edward III, G. C. (edited). (1984). *Public Policy Implementing* (An edition). Jai Press Inc.
- Harbani Pasolong, M. S. (2019). *Teori Administrasi Publik* (Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI) (ed.); 9th editio). Alfabeta.
- Jogiyanto Hartono. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Andi Offset.
- Lexy J. Moleong, M. . (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Matthew B. Miles, A. M. H. (2014). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. (S. Publications (ed.); Berilustra).
- Mudrajad Kuncoro. (2014). *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi* (Erlangga, Ed.; 4th editio). Erlangga. <https://doi.org/221046>
- Subarsono, A. (2005). *Analisis kebijakan publik: konsep, teori dan aplikasi*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sonny Leksono. (2013). *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi : Dari Metodologi Ke Metode* (PT. RajaGrafindo Persada., Ed.; Edisi 1). PT. RajaGrafindo Persada. <https://doi.org/330.072>

Winarno Budi, (2014) *Kebijakan Publik* (Teori, Proses dan Studi Kasus)

Jurnal-Jurnal :

- Aulia Vigita Rahma. (2025). *Implementasi Program Percepatan Penurunan Stunting di Kabupaten Bojonegoro* [Universitas Bojonegoro]. <https://repository.unigoro.ac.id/id/eprint/2361>
- Charismana, D. S., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. S. (2022). Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Di Indonesia: Kajian Analisis Meta. *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKn*, 9(2), 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Diastuti, A., & Ayyustia, R. (2025). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik melalui Inovasi Digital di Kelurahan Sunter Agung. *Jurnal Hukum, Administrasi Negara, Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 109–126. <https://doi.org/https://doi.org/10.62383/presidensial.v2i2.721>
- Endah, P. T., Wilujeng, S. A., Rifka, F., Achmad, S., & Imbalan, Z. (2020). Pemanfaatan Nvivo Dalam Penelitian Kualitatif. *Pemanfaatan NVIVO Dalam Penelitian Kualitatif*, 1–125.
- Farhan, R., & Ahyaruddin, M. (2025). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak Sri Indrapura Provinsi Riau Tahun 2024. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(2), 118–153. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i2.166>
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Putra, A., Amane, O., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R. W., Ashari, A., Sartika, S., & Sari, A. R. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik* (M. . Diana Purnama Sari, S.E. (ed.)). PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI. www.globaleksekutifteknologi.co.id
- Herbiyanto, A. (2026). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kelurahan Kota Uneng , Kecamatan Alok , Kabupaten Sikka. *Journal of Innovative and Creativity*, 6(1), 3612–3617. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/joecy.v6i1.7024>

- Huberman, & Miles. (1992). Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 02(1998), 1–11.
- Isma Nurcahyaningtyas, I. A. (2025). Pelaksanaan Program Panah Srikandi Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Kauman Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Tata Sejuta STIA MATARAM*, 11(2).
- Lexy J. Moleong. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Sociology, Art. <http://www.litbang.kemkes.go.id:8080/handle/123456789/74395>
- Maret, N., & Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229. <https://doi.org/https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2407>
- Muliana, Nurbaiti, & Muhammad Ikhsan Harahap. (2023). Analisis Pengembangan Fintech Securities Crowdfunding (SCF) Syariah Menurut Pandangan Maqasid Syariah Menggunakan Metode Nvivo. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 6(2), 233–246. [https://doi.org/10.25299/syarikat.2023.vol6\(2\).14116](https://doi.org/10.25299/syarikat.2023.vol6(2).14116)
- Mulyono. (2009). *Model Implementasi kebijakan George Edward III*. <https://mulyono.staff.uns.ac.id/2009/05/28/model-implementasi-kebijakan-george-edward-iii/>
- Nur, N. (2024). Karakteristik Penelitian Kualitatif. In *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Penerapannya* (Vol. 1).
- Paul A. Sabatier and Daniel A. Mazmanian, P. (1989). *Implementation and Public Policy* (F. Scott, Ed.). Bloomsbury Academic.
- Purwanza, S. W., Wardhana, A., Mufidah, A., Renggo, Y. R., Hudang, A. K., Setiawan, J., & Darwin. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi. In *Media Sains Indonesia* (Issue March).
- Putranto, R. W. (2023). Kultura Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora Peran Tim News Crew Dalam Produksi Tayangan Berita Televisi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora Peran*, 1(1), 39–64.
- Putri, H. J., & Murhayati, S. (2025). Metode Pengumpulan Data Kualitatif Penelitian. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 13074–13086.
- Rahman, J. (2021). *Informan Penelitian Kualitatif*. (p. 4).

- Ricko Devian Anugrah (2016). Iii, B. A. B., & Penelitian, M., 2016 Penentuan Posisi Arah Pandang Mata Menggunakan Metode *Connected Component Analysis dan Image Scaling* Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu. 1–6.
- Robial, D. F. (2015). Peran Pemerintah Kelurahan dalam Mewujudkan Kepemerintahan yang Baik. *Jurnal Ilmu Politik*. Retrieved 04 28, 2022, from <https://www.neliti.com/id/publications/1137/peran-pemerintahkelurahan-dalam-mewujudkan-kepemerintahan-yang-baik-studi-di-ke>
- Rohmadi. (2024). *Analisis SWOT Perkembangan Dana Haji di Indonesia: Studi Pendekatan NVivo dan Literatur Review*. 97–114.
- Saputri, E., Husein, M. B., Luaylik, N. F., & Azizah, R. N. (2026). Inovasi Pelayanan Publik melalui Program SIP PAK KADES untuk Administrasi Kependudukan di Kelurahan Gladak Anyar Pamekasan. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 6(1), 1–11.
- Sari, D. N., Utari, M., & Meiriska, I. (2025). Sosialisasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Berbasis Android di Kelurahan Talang Keramat Kabupaten Banyuasin. *Jurnal Masyarakat Madani Indonesia*, 4(4), 1687–1694. <https://doi.org/10.59025/764xxd02>
- Septiana, A. R., Supratno, Bormasa, F. M., Alalsan, A., Mustanir, A., Wandan, H., Razak, M. R. R., Lalamafu, P., Triono, Mosshananza, H., Kusnadi, I. H., Sunariato, Rijal, S., & Seran, D. A. N. (2023). Kebijakan Publik: Teori, Formulasi Dan Aplikasi. In *E-Book (researchgate.net)* (Issue Maret).
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono. (2008). *Pengertian Populasi, Ciri, Jenis, Cara Menentukan, dan Contohnya*. 1999.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Alafabeta.cv.
- Sugiyono, D. R. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. https://elibrary.sttal.ac.id/index.php?p=show_detail&id=2067&keywords=

- Syahrial, V., & Narastri, M. (2026). Pengaruh E-Government , Kompetensi Aparatur Kecamatan , dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Gedangan. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 6(November 2025), 153–168. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/optimal.v6i1.9140>
- Yasah, A. D. (2025). Implementasi Program Duta Hatiku dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Penduduk Rentan di Kabupaten Sidoarjo. *Urnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 7(1), 121–133. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v7i1.5789>

Peraturan-Peraturan :

- Departemen Dalam Negeri (2004) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Keputusan Lurah Kepatihan Kabupaten Bojonegoro Nomor: 400.10.2/0,2/412.401.01/2025 Tentang Tim Pelaksana Pelayanan Persuratan Gratis dan Mudah Kelurahan Kepatan Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro
- Pemerintah Pusat (2009). Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Website :

- Gambar Model Implementasi Kebijakan George Edwards III
https://images.search.yahoo.com/search/images;_ylt=AwrOqgzwf4ppObAA4oRXNyoA;_ylu=Y29sbwNncTEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3BpdnM-?p=teori+implementasi+edward&fr2=pivweb&type=E210US714G91951&fr=mcafee&imgurl=https%3A%2F%2Fh5.googleusercontent.com%2FfBA0fKJC1qR0n085_nAM20stEr5Jwlg2CecjOS6fZd9RhhA3kvJbYlvWQdCtYNPGEjU2ouiB3Qk83a6EajwwaTdD3iugyujK

_JN5lkse_DxDLW4Ip_pI9ECFIOnTFpeWRJTj4NodIw%3Ds412 diakses tanggal 21 Januari 2026

Gambar Poster Program Palugada di media social Instagram
https://r.search.yahoo.com/_ylt=Awr916ZqpI5pySUCAwRXNyoA;_ylu=Y29sbwNncTEECg9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1772165483/RO=10/RU=https%3a%2f%2fwww.instagram.com%2f%2fDGfkZ7xzQnV%2f/RK=2/RS=IDwQjx4u.3eYrNrSCIMqCswNXPC- diakses tanggal 3 Februari 2026

Instagram Resmi Kelurahan Kepatihan kecamatan Bojonegoro
<https://www.instagram.com/p/DGfkZ7xzQnV/> diakses 30 Januari 2026

IdAlamat Kelurahan Kepatihan Bojonegoro
[https://idalamat.com/alamat/626566/kantor-kelurahan-kepatihan-bojonegoro jawa-timur](https://idalamat.com/alamat/626566/kantor-kelurahan-kepatihan-bojonegoro-jawa-timur) diakses 10 Mei 2026

Ruang Jurnal Analisis wordcloud dalam penelitian kualitatif : Metode visualisasi data yang efektif <https://ruangjurnal.com/analisis-word-cloud-dalam-penelitian-kualitatif-metode-visualisasi-data-yang-efektif/> diakses 20 Mei 2026

Situs Resmi Pemkab Bojonegoro Daftar kecamatan dan kelurahan di Kabupaten Bojonegoro <https://bojonegorokab.go.id/informasi?id=27> diakses 10 Juni 2026

Universitas An Nur Lampung Langkah-Langkah Olah Data Kualitatif Menggunakan NVivo <https://an-nur.ac.id/langkah-langkah-olah-data-kualitatif-menggunakan-nvivo/> diakses 17 Mei 2026