

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan kewajiban dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Mengingat pelayanan publik merupakan kewajiban dari pemerintah, maka pemerintah selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Menindaklanjuti hal tersebut, maka dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 Tahun 2014, maka di Kota Kediri pun juga menerbitkan Peraturan Walikota Kediri nomor 35 tahun 2021 tentang standar pelayanan di kecamatan dan kelurahan. Berdasarkan hal tersebut, penulis mengambil judul **“IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA KEDIRI NOMOR 35 TAHUN 2021 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI KECAMATAN DAN KELURAHAN (Studi Penelitian: Kantor Kelurahan Dermo Kota Kediri)**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Peraturan Walikota Kediri nomor 35 Tahun 2021 di Kantor Kelurahan Dermo KOTA Kediri serta faktor pendukung dan faktor penghambat dari implementasi peraturan Walikota Kediri tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dimana tujuannya untuk menganalisis dan mendiskripsikan implementasi dari kebijakan Peraturan Walikota Kediri nomor 35 tahun 2021 tentang standar pelayanan di Kecamatan dan Kelurahan serta mengetahui pendukung dan kendala dalam implementasi tersebut. Metode ini digunakan untuk dapat menjadi pemecah masalah yang ada setelah menemukan pemahaman yang utuh dan menyeluruh mengenai objek yang diteliti dengan pengukuran dan menarik kesimpulan sesuai kenyataan dan kondisi yang ada di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah di analisis menggunakan metode implementasi George C. Edward, implementasi Peraturan Walikota Kediri nomor 35 tahun 2021 di Kantor Kelurahan Dermo dalam pelaksanaannya terdapat dua variabel yang belum maksimal dan dua variabel yang sudah sesuai. Selain itu juga masih terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat implementasinya. Oleh sebab itu peneliti mengajukan beberapa saran agar Kepala Kelurahan Dermo mengajukan permohonan kepada pihak terkait untuk memberikan sosialisasi implementasi Peraturan Walikota Kediri nomor 35 tahun 2021 serta mengoptimalkan faktor internal terutama faktor komunikasi dan juga selalu menjaga kekompakan dalam melaksanakan kebijakan tersebut.

Kata Kunci: implementasi, pelayanan, pelayanan publik.