



ISBN : 978-623-98581-1-7

PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

**Program Studi Magister Administrasi Publik
Pascasarjana
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa**



**PROSIDING
SEMINAR NASIONAL DAN CALL FOR PAPER 2022
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

“Leadership and Public Trust”

31 Oktober 2022
Serang, Indonesia



**Publisher
Program Studi Magister Administrasi Publik
Pascasarjana
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa**

Copyright © 2022 Belong to the
Writers All rights reserved.

**PROSIDING
SEMINAR NASIONAL DAN CALL FOR PAPER 2022
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

“Leadership and Public Trust”

Organizing Committee

Ketua : Dr. Rina Yulianti, S.IP., M.Si
Sekretaris : Dr. Ipah Ema Jumiati, S.IP., M.Si
Acara : Mirza Abdi Khairusy, M.M
Publikasi : Tiwi Rizkiyani
Sierfi Rahayu

Steering Committee

Penanggung Jawab : Dr. H. Aan Asphianto, S.Si., SH., MH

Reviewer

Riswanda, Ph.D
Dr. Suwaib Amiruddin, M.Si

Editor

Dr. Rina Yulianti, S.IP., M.Si
Dr. Ipah Ema Jumiati, S.IP., M.Si

PUBLISHER & EDITORIAL STAFF:

Program Studi Magister Administrasi Publik, Pascasarjana Untirta

Kampus Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Pakupatan
Jl. Raya Jakarta Km. 4 Pakupatan Serang Provinsi Banten
e-mail : map.pasca@untirta.ac.id
website : map.pascasarjana.untirta.ac.id

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan kesehatan, keselamatan dan keberkahan dalam menjalani aktivitas keseharian kita semua.

Alhamdulillah kami Panitia Seminar Nasional dan *Call for Paper* “*Leadership and Public Trust*” yang diselenggarakan pada tanggal 31 Oktober 2022 telah menyelesaikan penyusunan Buku Prosiding Seminar Nasional dan *Call for Paper*. Prosiding ini berisi tulisan para peserta pemakalah pada *Call for Paper* yang telah melakukan presentasi pada sesi presentasi kelompok pada tanggal 31 Oktober 2022.

Terselesaikannya penyusunan Buku Prosiding Seminar Nasional dan *Call for Paper* “*Leadership and Public Trust*” tidak terlepas dari bantuan dan kerjasama beberapa pihak, oleh karenanya pada kesempatan ini kami ucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Fatah Sulaiman, MT, selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
2. Dr. H. Aan Asphianto, S.Si., SH., MH. Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
3. Prof. Dr. H. Ahmad Sihabudin, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
4. Dr. Rahmi Winangsih, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
5. Iman Mukhroman, S.Sos., M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
6. Drs. Hasuri, M.Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
7. Dr. Ipah Ema Jumiati, S.IP., M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
8. Para Narasumber pada kegiatan Seminar Nasional: Dr. Al Muktabar, M.Sc (PJ Gubernur Banten), Dr. Roni Ekha Putera, S.IP., M.PA (Ketua Prodi MAP Universitas Andalas), Dr. Drs. H. Dudung Ahmad Suganda, M.Si (Praktisi Kebijakan Bidang Perkebunan Provinsi Jawa Barat), Riswanda, Ph.D (Akademisi FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa), dan Prof. Dr. Suwaib Amiruddin, M.Si (Akademisi FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).
9. Para peserta seminar dan pemakalah *Call for Paper* yang berasal dari berbagai perguruan Tinggi
10. Tim IT Pascasarjana

11. Himpunan Mahasiswa Magister Administrasi Publik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
12. Dan semua pihak yang telah membantu sejak dalam pelaksanaan seminar sampai terselesaikannya penyusunan buku prosiding ini.

Kami selaku panitia menyadari bahwa Buku Prosiding Seminar Nasional dan *Call for Paper* ini jauh dari kata sempurna, kritik dan saran dari pembaca sangat kami harapkan. Kami juga mohon maaf jika dalam proses awal sampai akhir masih banyak kekurangan dari panitia.

Akhir kata, semoga buku ini dapat memberikan banyak manfaat bagi penulis dan pembaca juga menjadi bahan referensi serta masukan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik.

Serang, 31 Oktober 2022

Ketua Panitia

Dr. Rina Yulianti, M.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii

Birokrasi, Era Disrupsi, Revolusi Industri 4.0 Dan Generasi Z (Studi Kasus Manajemen Pengelolaan Badan Layanan Umum di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten) Kandung Sapto Nugroho.....	1-10
--	------

Analisis Bibliometrik Kepemimpinan Transformasional dalam Mewujudkan <i>Good University Governance</i> Rahmawati Allyreza.....	11-20
--	-------

Karakteristik Lingkungan Kebijakan Perlindungan Sosial Bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Di Kota Serang Listyaningsih, Ismanto.....	21-31
--	-------

Revitalisasi Dalam Strategi Penentuan Fokus Riset RIRN Dan PRN Hariyanto, Anteng Setia Ningsih, Fathoni Moehtadi	32-40
--	-------

Strategi Pelayanan Unit Transfusi Darah (UTD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Serang Dalam Pemenuhan Kebutuhan Darah Awan Dharmawan, Ipah Ema Jumiati.....	41-53
---	-------

Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Aparatur Desa Di Kantor Desa Pagelaran Desa Malingping Ucu Husna, Ira	54-61
--	-------

Strategi Pengembangan Pariwisata Halal Di Kepulauan Seribu Juliannes Cadith, Maulana Yusuf.....	62-72
---	-------

Analisis Program Digitalisasi Menuju Tingkat Adopsi Teknologi UKM Dian Purwanti, Erry Nugroho Himawan, Iman Hilman	73-83
--	-------

Implementasi Program Layanan Transportasi Angkot Si Benteng Di Kota Tangerang (Studi Kasus Trayek Bulakan-Tiptop Taman Cibodas) Yemima Panglipuringtyas, Titi Stiawati, Leo Agustino	84-92
--	-------

Persepsi Masyarakat Terhadap Kebijakan Pencegahan Kekerasan Dalam Rumah Tangga Di Kabupaten Tangerang Hesti Intan Putri, Farashaty Annur	93-102
--	--------

Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kota Serang Pada Era New Normal

Tiwi Rizkiyani..... 103-112

Pelayanan Publik Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Berkah Cabang Labuan

Elly Nurlia, Muhamad Allam Damara 113-122

Kendala Digitalisasi Kebijakan Pada Program Bela Pengadaan Pemerintah Daerah Provinsi Banten : Studi Kasus Di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM)

Ivo Nurul Khotimatunisa, Ade Mulyani.....123-128

Pengelolaan Dana Desa Di Desa Labuan Kecamatan Mancak Kabupaten Serang

Erin Yulinar, Yeni Widyastuti, Tti Stiawati129-139

Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Serang

Nikki Prafitri140-150

Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penataan Ruang (Studi Kasus SIMTARU DPUPR Kota Serang)

Ardian Havidani, Ios Sopandi, Angga Rosidin.....151-163

Kepemimpinan Yang Agile Dalam Digital Governance Di Indonesia Super APPS

Dr Ayuning Budiati SIP MPPM164-169

E-Leadership : Konsep Dan Pengaruh Kepemimpinan Digital Dalam Transformasi Digital Di Sektor Pemerintahan

Sigit Purwoko, Ali Rokhman, Tobirin 170-181

Implementasi Kebijakan Digitalisasi Di Pemerintah Daerah “Penerapan Aplikasi SYANTIKA (Sistem Layanan Administrasi Kepegawaian) Di Kabupaten Purbalingga

Ardian Sulistiyo, Ali Rohman, Tobirin..... 182-188

Evaluasi Program Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat

Ranjani, Suryoto, Andri Trianfano, Sartono, Alfriansa Agustina189-194

Kepemimpinan Ideal Di Sektor Pelayanan Publik Pada Era Digital

Muchsinin..... 195-204

Analisis Kebijakan Penyederhanaan Birokrasi Terhadap Percepatan Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Serang

Nadifi Silviana Pramesti, Dewi Amalia Rahman..... 205-210

Analisis Kemandirian Daerah Di Provinsi Banten

Arenawati, Pramudi Harsono 211-219

***E-Leadership* : Tantangan Baru Kepemimpinan Pemerintah Daerah**

Moh. Makbul, Dr. Ali Rokhman 220-227

Intensifikasi Pajak Daerah Di Kota Serang

Sierfi Rahayu 228-235

Implementasi E-Government Peningkatan Kualitas Layanan SAMSAT Digital Pelayanan Publik Kota Serang

Afif Fikri Wafiq 236-244

Peran Kebijakan JAMSOSRATU dalam Pengentasan Kemiskinan di Provinsi Banten

Gelap Mochammad Erlangga 245-257

Kebijakan Publik : Peran Pemerintah dalam Pembangunan Infrastruktur Gedung Kelurahan Guna Menunjang Pelayanan Publik di Kota Serang Tahun 2022

Windy Jadmiko, Rifka Dewi 258-263

Keseimbangan Kehidupan Kerja dan Bekerja Dari Mana Saja dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia (Study Leteratur)

Sukarta Atmaja, Mirza Abdi Khairusy, Linardita Ferial..... 264-273

Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM) di Desa Taban Kecamatan Jambe Kabupaten Tangerang

Iwan Kurniawan, Rina Yulianti, Riny Handayani..... 274-284



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

BIROKRASI, ERA DISRUPSI, REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DAN GENERASI Z

(Studi Kasus Manajemen Pengelolaan Badan Layanan
Umum di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten)

BUREAUCRACY, DISRUPTION ERA, INDUSTRIAL REVOLUTION 4.0 AND GENERATION Z

(Case Study of Public Service Agency Management at
Sultan Ageng Tirtayasa University, Banten)

Kandung Sapto Nugroho

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
kandungsapto@fisip-untirta.ac.id

Kata Kunci

Birokrasi Kampus,
Era *Disruption*,
Revolusi Industri
4.0, Generasi Z

Keywords

Campus
Bureaucracy, Era
of *Disruption*,
Industrial
Revolution 4.0,
Generation Z

ABSTRAK

Artikel ini menjelaskan kondisi perubahan status organisasi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa setelah menjadi PTN-BLU. Konsekuensinya pelanggaran bidang keuangan dan kepegawaian harusnya menjadi pendorong kinerja lembaga. Klasifikasi otonomi perguruan tinggi berdampak pada budaya kerja birokrasi kampus. Artikel ini menjelaskan respon birokrasi di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa sebagai PTN-BLU merespon perubahan di *era disruption*, revolusi industri 4.0 serta interaksinya dengan generasi Z. Metode yang digunakan adalah systematic literature review diperkuat dengan observasi, wawancara dan data sekunder. Temuannya bahwa *disruption era* dan karakteristik generasi menjadi variabel pembentuk kesimbangan baru dinamika organisasi publik. Kesimpulan artikel ini bahwa pemanfaatan teknologi dan leadership menjadi variabel penting penggerak agilitas birokrasi di *era disruption*.

ABSTRACT

This article describes the changes in the organizational status of Sultan Ageng Tirtayasa University after becoming a PTN-BLU. As a consequence, the relaxation of finance and staffing should be the driving force for the institution's performance. The classification of higher education autonomy has an impact on the work culture of the campus bureaucracy. This article describes the response of the bureaucracy at Sultan Ageng Tirtayasa University as a PTN-BLU to respond to changes in the era of disruption, the industrial revolution 4.0 and its interaction with generation Z. The method used is a systematic literature review reinforced by observations, interviews and secondary data. His findings are that the disruption era and generational characteristics are variables that form a new balance for the dynamics of public organizations. The conclusion of this article is that the use of technology and leadership is an important variable driving bureaucratic agility in the era of disruption.

A. PENDAHULUAN

Perubahan adalah sebuah proses yang tidak pernah berakhir. Yuki, (2006) menjelaskan bahwa organisasi akan selalu berubah memenuhi tuntutan perubahan. Adanya lompatan percepatan teknologi, memaksa dunia bergerak lebih cepat. Manusia harus mengikuti perubahan jaman, kalau tidak akan terlindas jaman. *Agility* individu pada perubahan akan menentukan derajat respon pada perubahan. Demikian pula *agility* pada sebuah organisasi akan menentukan eksistensi organisasi tersebut. Perguruan tinggi harus berubah mengikuti tuntutan lingkungan. Globalisasi pendidikan menjadi tidak terhindarkan. Termasuk pada tuntutan publikasi karya ilmiah. Seringkali tuntutan ini direspon berbeda-beda. *Qua vadis* dan *status quo* menjadi kelaziman dari respon yang diberikan.

Penyesuaian birokrasi kampus harus dilakukan berupa modifikasi atas perubahan jaman yang berbasis teknologi. Berbelit-belit, inefisiensi, tidak efektif adalah gambaran birokrasi lama dituntut untuk lebih simple, efisien, efektif, cepat dan murah serta berkeadilan. Motor utama pelayanan publik adalah birokrat dengan segala kelebihan dan kekurangannya. Birokrasi di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten harus berubah.

Tanggal 1 Oktober 1981 Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dilahirkan sebagai perguruan tinggi swasta. Tanggal 1 Oktober 2001 dinegerikan Pemerintah Pusat. Kemajuan perkembangan positif Untirta Paska 21 tahun sangat terasa bagi masyarakat sekitar. Walaupun “adat istiadat/kultur budaya kerja yayasan” masih mewarnai. Tanggal 1 Januari 2012 Untirta disahkan oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia menjadi PTN Badan Layanan Umum (BLU). Konsekuensinya perubahan pada budaya dan performa/kinerja birokrasi harus dioptimalkan. Konsekuensinya pada penggajian kepegawaian yakni sistem remunerasi baru bisa dilaksanakan 1 Januari 2016. Walaupun pada praktiknya masih terjadi praktik *spoils system*, dan belum sepenuhnya *merit system*.

BLU *Policy* memberikan kelonggaran pada aspek pengelolaan keuangan dan pengelolaan personil kepegawaian Choi, (2016). Harapannya kebijakan BLU menjadi faktor pendorong peningkatan kinerja kelembagaan. Kelonggaran ini merupakan bentuk otonomi berupa desentralisasi kewenangan seperti yang disampaikan oleh Huda, (1998) *Desentralization is delegation of responsibilities and powers to authorities at the lower levels*.

Pengelolaan di lembaga perguruan tinggi juga mempunyai stratifikasi/levelisasi otonomi perguruan tinggi. Satuan kerja, badan layanan umum dan badan hukum merupakan levelisasi tersebut. PTN Satuan kerja artinya masih mendapatkan kontrol penuh dari pemerintah, PTN badan layanan umum artinya semi otonom pada pengelolaan keuangan dan kepegawaian serta PTN badan hukum artinya mempunyai otonomi penuh pada penyelenggaraan pendidikannya. Untirta berstatus PTN-BLU. PTN-BH seperti contohnya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, Universitas Indonesia Jakarta, Universitas Diponegoro Semarang, Universitas Sebelas Maret Surakarta dan lain-lain. Kebijakan terbaru pemerintah menghendaki pada tahun 2024 semua PTN BLU didorong menjadi PTN-BH. Pada 20 Oktober 2022 Presiden Joko Widodo mengesahkan 5 kampus menjadi PTN BH yakni Universitas Negeri Yogyakarta, Universitas Negeri Semarang, Universitas Negeri Surabaya, Universitas Syiah Kuala, dan Universitas Terbuka.

B. METODE

Tulisan ini menggunakan metode analisis systematic literature review dengan dilengkapi observasi, data sekunder dan wawancara pada beberapa informan kunci yang menguasai fokus kajian. Kajian ini akan menganalisis aspek respon birokrasi kampus Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten dalam menjawab tantangan di era *disruption* serta revolusi industri 4.0 pada segmentasi karakteristik generasi Z.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Birokrasi Kampus

Birokrasi dikenal dengan pendekatan yang terukur dan sistematis. Sumber otoritas birokrasi bisa menjadi instrumen klasifikasinya. Maka seringkali dikenal birokrasi tradisional, karismatik dan legal-formal. Tipologi birokrasi Untirta sebagai birokrasi legal forma. Indikator penilaian didasarkan kesesuaian pada aturan yang prinsip-prinsip dan cara-cara rasional (Said, 2007). Indikatornya bukan hanya efisiensi, efektifitas, ekonomis tetapi juga *equity* dan *equality*.

Terwujudnya UNTIRTA Sebagai *Integrated Smart and Green (It's Green) University* yang Unggul, Berkarakter dan Berdaya Saing, di Kawasan ASEAN tahun 2030 adalah visi Rektor sekarang. Kebijakan pertama sebagai upaya meminimalisasi karakter patologis yang diambil adalah rotasi pegawai eselon 3 dan 4, karena rutinitas birokrasi merupakan awal dari patologi birokrasi. Upaya *re-mapping* kompetensi kepegawaian menjadi urgent dilakukan untuk meminimalisasi penurunan produktifitas kerja dan kualitas mutu pelayanan tidak hanya disebabkan tindakan dan perilaku disfungsional pegawai (Junus, 2002).

Kebijakan *re-mapping* dari Rektor harus mampu diakselerasikan dengan kebijakan *de-eselonisasi* struktur kepegawaian Presiden Joko Widodo. Menjadi kebutuhan penyederhanaan alur layanan akan berbuah efisiensi anggaranserta berbasis keahlian fungsional. Walaupun pada praktiknya sekarang ini terdapat kegamangan di kalangan pegawai karena ketidakjelasan tupoksi baru paska *de-eselonisasi* (hanya berganti nama dan status jabatan menjadi fungsional, namun pekerjaannya masih sama seperti sebelum adanya *de-eselonisasi* jabatan) baik di lingkungan birokrasi kampus maupun di lingkungan birokrasi pemerintah daerah kabupaten/kota maupun provinsi.

Praktik operasional penggunaan otonomi pengelolaan personil adalah rekrutmen pegawai dengan status Pegawai BLU yang bekerja sesuai kontrak kerja. Optimalisasi harus dilakukan Rektor sesuai *the Principal Agent Theory* Zedekia, (2017) Praktik ini melahirkan tuntutan dan beban psikologis yang berbeda di kalangan pegawai berkarakter ini. Kepemimpinan Rektor memahami internal dan eksternal dan beradaptasi dengan lingkungan, karena sikap dan perilaku pemimpin akan sangat urgen dalam membentuk sikap, perilaku, kepuasan kerja dan motivasi kerja serta komitmen pegawai pada visi misi organisasi (Collins, 2001). Pemimpin yang mempunyai karakter *agile* akan lebih mampu merespon perubahan lingkungan yang berubah sangat cepat.

Birokrasi dan leaderships akan saling kait mengkait, saling mempengaruhi. Pelaksanaan pemilihan Rektor kemarin tidak terjadi pelibatan birokrasi dalam politik kampus secara masif, hal ini terjadi karena pemilihan Rektor dilakukan secara musyawarah mufakat sehingga birokrasi kampus tidak terbelah/tidak terpolarisasi atas pilihan dukungan politik. Perilaku birokrasi pada tingkat nasional misalkan tidak terbantahkan bahwa seringkali birokrasi terseret-seret dalam lingkaran kekuasaan, ketika masa pelaksanaan pemilihan umum bisa dipastikan

bahwa posisi dan peran birokrasi akan ditarik-tarik untuk terlibat dalam politik praktis. Walaupun dalam birokrasi kampus tidak dilibatkan sebagai *voters* dalam pemilihan Rektor namun pada konteks nasional keindonesiaan, birokrat menjadi potensi lumbung suara yang sangat menggiurkan, saat ini data dari Badan Kepegawaian Negara (BKN, 2019) bahwa jumlah PNS di Indonesia 4.286.918 ditambahkan dengan jumlah suami/istri dan anak, maka suara birokrasi menjadi sangat seksi untuk ditarik-tarik ke dalam politik praktis. Pada akhirnya netralitas birokrasi menjadi taruhan jangka pendek, sedangkan resiko jangka panjangnya adalah buruknya pelayanan publik.

Birokrasi yang tidak memegang *public value* akan memperburuk kualitas pelayanan publik tidak terkecuali juga dalam hal penegakan aturan hukum dalam pelayanan publik. Birokrasi di lingkungan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang tidak terjadi polarisasi dukung mendukung dalam pemilihan rektor karena Rektor terpilih secara musyawarah mufakat, maka Rektor akan lebih mudah menata dan menggerakkan birokrasi sehingga akselerasi untuk percepatan inovasi layanan publik bisa lebih cepat dilakukan dengan tentunya didukung dengan pemanfaatan teknologi informasi yang harus *diupgrading* kualitas kompetensinya.

Disruption Era

Dewasa ini perkembangan dunia menjadi sangat cepat karena variabel perkembangan teknologi. Sekarang ini lebih dikenal dengan istilah era *disruption*. Era *disruption* adalah era dimana peran teknologi informasi menjadi sangat sentral karena teknologi masuk ke semua sendi-sendi kehidupan. Melalui teknologi semuanya menjadi serba cepat, simpel, dan murah. Era ini telah merubah “kenyamanan atas kemapanan” yang sudah berlangsung lama dari tahun ke tahun. Dipicu perkembangan teknologi seperti *internet of things*, *artificial intelegency*, internet yang begitu masif maka dinamika masyarakat pun berubah. Baik itu dinamika sosial, dinamika ekonomi, maupun dinamika birokrasi pemerintahan yang berujung pada dinamika pelayanan publik.

Muhammad Firhansyah, (2019) menjelaskan bahwa *diruptif/disruptive innovation (disruption)* berawal dari Clayton. M. Christensen dan Joseph Bower dalam artikelnya berjudul "*Disruptive Technologies. Catching The Wave*". Referensi lainnya menggunakan istilah VUCA World yang *Volatility, Uncertainty, Complexity* dan *Ambiguity* dari Wayne Whiteman (Rath et al., 2021)

Disruption adalah keniscayaan, perkembangan internet dengan segala macamnya akan dan sudah menjadi kelaziman, menjadi keseharian. Birokrasi harus melakukan adaptasi dengan perubahan jaman ini. Maka birokrasi harus berbasis pada internet, berbasis teknologi untuk menjadi dinamika masyarakat yang terus berkembang karena tuntutan masyarakat seiring dengan berjalannya waktu adalah masyarakat milenial yang bisa dikatakan 24 jam terkoneksi dengan internet. Birokrasi harus sadar betul, *open mind* pada dinamika yang berkembang, dan bila tidak mampu maka birokrat akan terpinggirkan atau teralienasi dalam sistem, sehingga akan menjadi parasit birokrasi.

Proses pengambilan keputusan juga bisa menjadi patologi birokrasi. Seperti yang disampaikan Prasetya, (2010) bahwa kuatnya pendekatan teknokrasi atau penggunaan teknokrasi secara berlebihan (*to strong technocracy*) menyebabkan para pejabat birokrasi menjadi tidak mudah untuk berinteraksi dan berelasi dengan pemangku kepentingan, seperti politisi dan warga. Kemudian (Mu'min, n.d.) menyampaikan bahwa perilaku birokrasi masih terbiasa dengan simbol kemakmuran dan kerajaan bagi aparatnya untuk mendapatkan pelayanan justru

dari masyarakat (pihak yang seharusnya dilayani). Kebiasaan sebagai *pangreh praja* masih eksis bersemayam di tubuh birokrasi dari waktu ke waktu.

Pada tingkat nasional contoh fenomena disruptif adalah pada sisi entitas kelembagaan pada fungsi pendidikan tinggi, dimana pada tahun 2014 fungsi pendidikan tinggi dipisah dari fungsi pendidikan dasar dan pendidikan menengah digabung Kementerian Riset dan Teknologi sehingga menjadi Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi tapi kemudian pada tahun 2019 fungsi tersebut dikembalikan ke kementerian semula yakni Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Pada sisi individual, personil yang memimpin Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan adalah Nadiem Makarim, sosok yang menjadi icon perkembangan teknologi digital di Indonesia karena mampu berinovasi dan memimpin perusahaan yang sudah berlabel decacorn, artinya perusahaan tersebut sudah diakui besarnya nilai valuasi oleh dunia internasional yakni perusahaan Go-Jek.

Keputusan Presiden Jokowi untuk menempatkan Nadiem Makarim yang masih berusia 35 tahun, di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan adalah upaya terang benderang untuk menjadikan sumber daya manusia (SDM) sebagai prioritas utama pembangunan sehingga negara berusaha untuk menyiapkan upaya/cara untuk menyiapkan SDM Indonesia ke depan di tengah derasny arus perkembangan teknologi yang serba digital namun serba tidak menentu, serba tidak pasti (*uncertainty*). Nadiem Makarim sebagai Menteri Pendidikan dan Kebudayaan mendapatkan tantangan yang luar biasa besar dari luasnya wilayah Indonesia, karakteristik pendidikan kota dan desa, karakteristik pendidik yang tidak mengalami perubahan signifikan atas kebijakan tunjangan sertifikasi guru dan lain-lain.

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Sebagai institusi di bawah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan harus menyelaraskan dengan kebijakan nasional dan menyesuaikan dengan kondisi lingkungan internal dan eksternal untuk menjadi entitas organisasi yang kredible. Untirta sudah memahami era *disruption* ini sehingga sudah mengembangkan aplikasi yang mendukung layanan publik yang *user friendly* kepada mahasiswa dan masyarakat pada umumnya atau stakeholders misalkan *e-service*, *e-administration*, sistem informasi rumah tangga (SIRATA), sistem informasi tugas akhir (SISTA), sistem informasi akademik (SIKAD), dan lain sebagainya.

Saat ini birokrasi tingkat nasional di Indonesia secara fungsional sudah mulai berubah untuk mengadaptasi era *disruption* yakni dengan memberikan layanan-layanan berbasis internet (aplikasi) misalkan *e-procurement*, *e-service*, *e-administration*, *e-filling* dan lain sebagainya. Layanan berbasis digital sudah sangat banyak dapat kita lihat di layanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Pusat maupun oleh pemerintahan daerah semua berusaha untuk “mendekatkan diri” dengan warga negara seperti yang disampaikan oleh Frederickson, (1997) yakni publik dimaknai sebagai *citizen*.

Kalau digali lebih dalam maka bisa dilihat bahwa digitalisasi layanan yang sudah diberikan oleh birokrasi, belum sepenuhnya diikuti dengan perilaku layanan *face to face system*. Masih nampak bahwa birokrat masih bermental *pangreh praja*, menunda-nunda pekerjaan yang sebenarnya bisa dipercepat, terlalu formalistik, etos kerja yang masih rendah karena kemudian mengandalkan teknologi, disiplin masih sebatas memenuhi kehadiran. Artinya kultur digitalisasi pelayanan masih pada sebatas menyediakan sistem yang ramah pada generasi digital dan migran digital namun belum pada peningkatan kompetensi semangat layanan, etos kerja yang mendukung pada semangat revolusi industri 4.0

Leaderships Rektor sangat mendorong pemanfaatan teknologi informasi untuk mendekatkan pelayanan kepada stakeholder internal maupun dari luar kampus. Rektor

mengorganisasikan seluruh elemen fakultas, prodi, laboratorium, unit pelaksana teknis, lembaga riset, lembaga penjamin mutu, dan lain-lain untuk mencapai visi bersama sehingga menyusun rencana strategik dan rencana operasional yang berbasis *cascading* sehingga sudah sangat jelas siapa bertugas apa, dengan standar indikator kinerjanya. Indikator Kinerja Utama (IKU) Perguruan Tinggi yang terdiri dari 8 indikator yakni: (1) lulusan mendapatkan kerja yang layak; (2) mahasiswa mendapatkan pengalaman di luar kampus; (3) dosen berkegiatan di luar kampus; (4) praktisi mengajar di kampus; (5) hasil kerja dosen digunakan oleh masyarakat atau mendapat rekognisi internasional; (6) program studi berkerjasama dengan mitra kelas dunia; (7) kelas yang kolaboratif dan partisipatif; dan (8) program studi berstandar internasional. Hal ini akan sangat memudahkan kontrol Rektor atas capaian kinerja struktur birokrasi di bawahnya sehingga mudah untuk memberikan *reward and punishment* bagi birokrat yang tidak mencapai target kinerja. Maju berkembangnya dunia perguruan tinggi pada masa yang akan datang akan sangat tergantung dari pemanfaatan teknologi oleh karenanya penguasaan akan teknologi menjadi keniscayaan bagi masyarakat pendidikan tinggi di Indonesia.

Kondisi yang diliputi serba ketidakpastian bisa menjadi “faktor penghambat” birokrasi dalam memberikan layanan. Namun *disruption era* akan menjadi sebuah peluang untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, ekonomi, equal dan equity dalam memberikan proses pelayanan publik. Bagi oknum pemburu rente, birokrasi yang bobrok akan menjadi “peluang keuntungan” karena menawarkan kecepatan akses layanan. Namun bagi birokrasi yang berorientasi nilai-nilai tadi akan menjadikan *disruption era* sebagai kesempatan luar biasa memberikan pelayanan lebih baik kepada masyarakat.

Revolusi Industri 4.0

Revolusi industri 4.0 adalah menunjukan era penggunaan internet secara masif dalam kegiatan-kegiatan produktif dan keseharian manusia. Muhammad Burhan, (2018) menyampaikan bahwa Revolusi Industri 4.0 merupakan sejarah revolusi industri sejak abad ke-18. Menurut Prof. Klaus Schwab, Ekonom Dunia asal Jerman, Dunia telah mengalami 4 revolusi Industri, puncaknya dengan lahirnya teknologi digital yang secara masif sudah merubah perilaku budaya umat manusia baik sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Revolusi industri mendorong kondisi dunia kerja yang terkoneksi internet sehingga lapangan pekerjaan pada era ini pun akan berbeda sekali dengan dunia lama. Pemanfaatan internet dan atau teknologi informasi benar-benar mengubah karakteristik media layanan publik, merubah perilaku pelayanan publik dan perilaku masyarakat sebagai user layanan publik, sekaligus cara pelayanannya. Tidak terbantahkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi bisa digunakan untuk percepatan layanan, perluasan layanan, diversifikasi layanan untuk dapat mencapai tujuan birokrasi yakni efisien dan efektif. Revolusi industri 4.0 adalah salah satu pembentuk *disruption era* karena dengan pemanfaatan teknologi berbasis internet ini berdampak pada setiap sendi kehidupan manusia. Banyak pekerjaan atau profesi yang akan hilang digantikan oleh peran teknologi informasi dan akan ada banyak lapangan pekerjaan baru yang sebelumnya belum pernah ada. World Economic Forum, (2018) menyampaikan 75 juta (42%) pekerjaan manusia akan digantikan oleh robot dan *artificial intelligence* pada tahun 2022 artinya pemanfaatan robotic dalam pekerjaan-pekerjaan manusia menjadi hal yang lazim dan akan semakin masif ke depannya. Apabila hal ini tidak disikapi dengan mempersiapkan kualitas sumber daya manusia baik pada penyedia layanan maupun user layanan maka akan menimbulkan keguncangan sosial karena akan melahirkan ketidakpastian/ ketidakmenentuan di sektor-sektor publik.

Perlu penguatan-penguatan di sektor sumber daya manusia mengantisipasi perkembangan dunia yang semakin tidak menentu. Salah satu instrumen utama penguatan SDM adalah instrumen pendidikan. Oleh karena itu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan membutuhkan sosok yang menguasai perkembangan teknologi informasi yakni Nadiem Makarim yang diharapkan dapat menjadi motor utama dalam mereformasi sistem pendidikan agar bisa mampu menjawab tantangan zaman yang begitu dinamis. Kemampuan pendidikan adalah mencetak kemampuan *hard skill* dan *soft skill* yang wajib dimiliki oleh setiap orang, untuk menjadi warga pendidik dan terdidik. Tuntutan *soft skill* disampaikan oleh Tony Wagner, (2008) merumuskan *seven survival skills for 21st century* yaitu: *critical thinking and problem solving; collaboration across network; agility and adaptability; initiative and entrepreneurship; accessing and analyzing information; effective communications; curiosity and imagination*.

Kampus sebagai salah satu pembentuk karakterik generasi ke generasi harus mengajarkan berpikir kritis pada pemecahan masalah, mendorong untuk berkolaborasi pada lintas jaringan, melatih kemampuan untuk merespon perubahan dan beradaptasi dengan cepat, memiliki jiwa inisiasi dan kewirausahaan serta mampu menilai dan mengakses informasi dengan cepat dan presisi sehingga mempunyai kemampuan komunikasi yang efektif sekaligus dalam memenuhi rasa ingin tahu dan menyampaikan imaginasi, ide gagasan kepada orang lain.

Generasi Z

Nadiem Makarim adalah representasi dari Generasi Milenial berlatar belakang pendidikan luar negeri yang sudah teruji kapasitas dan kapabilitasnya melalui decacorn Go-Jeknya. Hal ini meningkatkan optimisme untuk melahirkan kebijakan yang mampu visioner, tidak lagi berbicara kekinian, namun bicara masa depan dan masa depan ada di tangan anak muda. Gebrakan inovasi dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dengan segala regulasinya untuk menjawab peluang dan tantangan era *disruption* baik internal maupun eksternal yang kian nyata karena negara harus hadir atas setiap kondisi masa yang akan datang. Generasi milenial banyak kalangan merupakan generasi pendobrak atas kondisi kemapanan yang sudah berlangsung bertahun-tahun diubah, dihilangkan oleh generasi milenial. Generasi milenial adalah generasi yang mempunyai karakteristik mobilitas yang tinggi, selalu terhubung dengan internet dan media pembelajarannya biasaya video (*youtube*) dan mempunyai sifat menolak untuk digurui.

Kampus harus merespon generasi Z dengan segala karakteristiknya. Profesi dosen mendapatkan tantangan karena karakteristik generasi Z lebih suka pada dunia maya dan media pembelajaran sudah jauh mengalami perkembangan melalui teknologi informasi. Apakah tantangannya pada generasi milenial, tapi generasi Z? Bukan, karena generasi milenial sudah menjadi atau berprofesi sebagai dosen, mahasiswa hari ini adalah generasi Z, hanya enam (6) tahun lagi mahasiswanya adalah generasi alpha yang karakteristiknya juga sudah berubah lagi. Hari ini generasi Alpha yang berumur 3-4 tahun sudah bisa melakukan pembelian online dengan cara *Cash on Delivery* (COD). Cepat laun generasi Z dan Alpha akan menggantikan generasi sebelumnya dengan segala tuntutan dan perilakunya.

Karakteristik generasi milenial yang lahir antara tahun 1980 – 1995 tapi sudah ke Generasi Z yang lahir tahun 1996 – 2010 yang sebagai "*first true digital natives*", akan menjadi tantangan bagi organisasi publik maupun privat. Untirta sebagai organisasi publik media pembelajarannya pun berbeda yakni selalu berbasis teknologi (Putra, 2016). Sistem nilai yang dianut oleh generasi Z adalah *live for the present, rapid reaction to everything, initiator, brave, rapid information access and content search*, sehingga tata kelola pelayanan publik harus cepat dan jelas

karena mereka selalu responsif dengan aspek kecepatan atas kondisi yang ada dan mereka cenderung lebih berani untuk mengekspresikannya secara terbuka (Bencsik dan Machova dalam Putra, 2016). Guna mendapatkan pemahaman antar generasi lihat tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Perilaku Generasi dari Kelompok Usia dari Bencsik & Machova

Faktor	Baby-boom	Generasi X	Generasi Y (Milenial)	Generation Z
Pandangan	Pemikiran komunal dan terpadu	Berpusat pada diri sendiri dan jangka menengah	Egois, jangka pendek	Tidak ada rasa komitmen, berbahagialah dengan apa yang kamu miliki dan hiduplah untuk saat ini
Hubungan	Personil pertama dan terpenting	Jaringan pribadi dan virtual	Pada dasarnya virtual, jaringan	Virtual dan superfisial
Tujuan	Keberadaan yang solid	Multi-lingkungan, posisi aman	Rivalitas untuk posisi pemimpin	Hidup untuk saat ini
Kesadaran diri	Menjadi pembawa yang sadar	Promosi cepat	Segera	Mempertanyakan perlunya sama sekali
IT	Didasarkan pada instruksi diri dan tidak lengkap	Menggunakan dengan percaya diri	Bagian dari kehidupan sehari-harinya	Intuitif
Nilai	Sabar, soft skill, menghargai tradisi, EQ, kerja keras	Kerja keras, keterbukaan, menghargai keragaman, rasa ingin tahu, praktis	Fleksibilitas, mobilitas, pengetahuan yang luas tetapi dangkal, orientasi sukses, kreativitas, kebebasan informasi menjadi prioritas	Hidup untuk masa kini, reaksi cepat terhadap segala sesuatu, penggagas, pemberani, akses informasi yang cepat, dan pencarian konten
Karakteristik Lain yang Mungkin	Menghormati hierarki, kerendahan hati yang berlebihan atau ketidakfleksibelan arogan, kepasifan, sinisme, kekecewaan	Taat aturan, materialistis, fair play, kurang menghormati hierarki, memiliki rasa relativitas, perlu membuktikan diri	Keinginan untuk mandiri, tidak menghormati tradisi, mencari bentuk pengetahuan baru, sosialisasi terbalik, arogan, kantor pusat dan pekerjaan paruh waktu, manajemen sementara, soft skill dan EQ yang kurang berharga	Sudut pandang yang berbeda, kurangnya pemikiran, kebahagiaan, kesenangan, perhatian yang terbagi, kurangnya pemikiran yang konsekuen, tidak ada keinginan untuk memahami sesuatu, lingkaran pekerjaan dan hiburan yang tumpang tindih, merasa betah di mana saja.

Sumber: (Putra, 2016).

Solusinya yang bisa diterapkan di dunia kampus dalam rangka menghadapi revolusi industri 4.0 di era *disruption* adalah dengan *collaborative governance*, yakni tata kelola manajemen publik yang melibatkan kerjasama seluruh stakeholders yakni pemerintah itu sendiri, pengguna, tokoh masyarakat dan jaringan kerja ditambah dengan pemahaman atas *local wisdom* yang ada sehingga tata kelola manajemen publik yang kuat adalah yang didukung dengan *leaderships* yang kuat, sedangkan *leaderships* yang kuat didukung oleh *social capital* yang kuat. Berkembangnya tata kelola di era *disruption* nampaknya harus disikapi dengan *open mind*, seperti yang disampaikan oleh (Ansell & Gash, 2008) *Collaborative governance, as it has come to be known, brings public and private stakeholders together in collective forums with public agencies to engage in consensus-oriented decision making*. Bahwasannya Tata kelola kolaboratif, seperti yang kemudian dikenal, menyatukan pemangku kepentingan publik dan swasta dalam forum kolektif dengan lembaga publik untuk terlibat dalam pengambilan keputusan yang berorientasi pada konsensus.

Tony Gartner, (2018) mengatakan bahwa pada 2021 akan ada 60% universitas di dunia

akan menggunakan teknologi *virtul reality* (VR) yang menghasilkan lingkungan pembelajaran yang kabur antara dunia nyata dengan dunia maya atau lebih dikenal dengan istilah imersif. Ini adalah gambaran nyata bahwa dunia perguruan tinggi harus berubah. Dalam kasus di Untirta, Rektor harus menyatukan para stakeholders pendidikan. Paling tidak Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa harus merangkul Gubernur Pemerintah Provinsi Banten dengan bupati/walikota di 8 (delapan kabupaten/kota dan seluruh Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Provinsi/Kabupaten/Kota, kemudian pihak Private Sector, kemudian Press/Media, kemudian tokoh masyarakat untuk saling bersinergi bahu membahu membangun pendidikan yang berujung pada akselerasi penguatan SDM di wilayah Banten.

Hal ini dilakukan untuk menggali potensi SDM kampus para pemikir untuk terlibat aktif dalam laju kecepatan gerak dan orientasi arah kampus ke depan dengan memperhatikan dinamika lingkungan internal dan lingkungan eksternal seperti revolusi industri 4.0, society 5.0 sehingga mengembangkan teknologi informasi untuk membuat *blended* inovasi yang mampu menjawab tantangan jaman yang serba digital dengan tetap mengacu pada konsensus yakni visi Untirta. Artinya integrasi sistem menjadi pilihan paling rasional untuk kemajuan dunia perguruan tinggi di Indonesia. Saat ini mahasiswa Untirta adalah kaum Generasi Z namun hanya enam (enam) tahun lagi mahasiswa Untirta adalah Generasi Alpha yakni mereka yang lahir setelah tahun 2010 yang mempunyai karakteristik jauh lebih berbeda dengan generasi Z mereka hidup untuk saat ini, hidup untuk dinikmati dan tidak memikirkan masa depan, berpikir serba cepat dan serba virtual, artinya Kampus Untirta pada khususnya dan semua kampus pada umumnya harus melakukan penyesuaian atas kondisi lingkungan eksternalnya terlebih mereka adalah stakeholder langsung layanan publiknya khususnya pada mahasiswa.

D. SIMPULAN

Birokrasi kampus harus mampu *agile* untuk berkolaborasi sekaligus berpartnership dengan seluruh mitra atau stakeholder kampus untuk berkerjasama. Kelincihan birokrasi mengikuti perubahan karakteris lingkungan seperti revolusi industri 4.0, *disruption era* pada user berkarakteristik gen-Z akan sangat mempengaruhi perkembangan organisasi publik, selain *visioning the leader*. Kedua faktor ini mampu *reduce time consuming*.

REFERENSI

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- BKN. (2019). *Data Umum Statistik Pegawai Negeri Sipil Juni 2019*. <http://www.bkn.go.id/statistik-pns>.
- Burhan, M. (2018). *Proyeksi Pelayanan Publik Era 4.0*. Ombudsman. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-pelayanan-publik-era-40>
- Choi, J.-W. (2016). New Public Management or Mis Management? The Case of Public Aservice Agency of Indonesia. *Journal Of Governement & Politics*, 7(1), 104–127. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18196/jgp.2016.0024>
- Collins, J. (2001). Level 5 Ledership- The Triumph of Humility and Fierce Resolve. *Harvard Business Review*, 67–76.
- Firhansyah, M. (2019). *Membangun Pelayanan Publik Di Era Disruption 4.0*. Ombudsman.

<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--membangun-pelayanan-publik--di-era-disruption-40>

- Frederickson, H. G. (1997). *The Spirit of Public Administration.pdf*. Jossey-Bass Publishers San Francisco.
- Gartner. (2018). *Memilih Mendikbud dengan Cara Ngawur, Solusi untuk Nadiem Makarim*. Tribun News. <https://makassar.tribunnews.com/2019/11/02/citizen-analisis-memilih-mendikbud-dengan-cara-ngawur-solusi-untuk-nadiem-makarim?page=4>
- Huda, N. (1998). Decentralization of Education in Indonesia : Problems of Implementation. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 5, 1–12.
- Junus, S. P. (2002). Masalah Patologi Birokrasi (Hipocracy) dan Terapinya. *Hukum Dan Pembangunan*, XXXII(2), 144–154.
- Mu'min, M. (n.d.). *Patologi Birokrasi*. Institute Pemerintahan Dalam Negeri.
- Prasetya, P. (2010). To Strong Technocracy: Sumber Penyakit di Dunia Administrasi Publik. In *Reformasi Aparatur Negara ditinjau Kembali* (pp. 233–257). JMKP UGM-Gava Media Yogyakarta.
- Putra, Y. S. (2016). Theoretical Review : Teori Perbedaan Generasi. *Among Makarti*, 9(18), 132.
- Rath, C. R., Grosskopf, S., & Barmeyer, C. (2021). Leadership in the VUCA world – a systematic literature review and its link to intercultural competencies Constanze Ruesga Rath *, Sina Grosskopf and Christoph Barmeyer. *European J. Cross-Cultural Competence and Management*, 5(3), 195.
- Rosidah. (2005). Patologi Birokrasi Dalam Organisasi Publik dan Upaya Pencegahannya. *INFORMASI, Kajian Masalah Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 01(XXX1).
- Said, M. M. (2007). *Birokrasi di Negara Birokratis, Makna, Masalah dan Dekonstruksi Birokrasi Indonesia*. UMM Press.
- Suparman, A. (2014). Penegakan Hukum Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Wawasan Hukum*, 31(2), 177.
- Wagner, T. (2008). *Seven Survival Skills*.
- World Economic Forum. (2018). *Robot Bakal Gantikan Separuh Pekerjaan Manusia Pada 2025*. <https://www.liputan6.com/tekno/read/3647692/robot-bakal-gantikan-separuh-pekerjaan-manusia-pada-2025>
- Yuki, G. (2006). *Leadership in Organization*. Prentice-Hall.
- Zauhar, S. (2002). *Repormasi Administrasi Konsep, Dimensi dan Strategi*. Bumi Aksara.
- Zedekia, S. (2017). Street Level Bureaucrats as the Ultimate Policy Makers. *Journal of Political Sciences & Public Affairs*, 5(306). <https://doi.org/10.4172/2332-0761.1000306>



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

ANALISIS BIBLIOMETRIK KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DALAM MEWUJUDKAN GOOD UNIVERSITY GOVERNANCE

BIBLIOMETRIC ANALYSIS OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP IN REALIZING GOOD UNIVERSITY GOVERNANCE

Rahmawati Allyreza

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Untirta

rahmawati@untirta.ac.id

Kata Kunci

bibliometric,
kepemimpinan
transfasional,
Good university
governance

ABSTRAK

Kepemimpinan dan tata kelola merupakan dua hal yang saling berkaitan dalam sebuah institusi. Keberhasilan atau kegagalan tata kelola organisasi salah satunya ditentukan oleh gaya kepemimpinan. Kepemimpinan transformasional merupakan gaya kepemimpinan yang dibutuhkan untuk mewujudkan good university governance. Keberhasilan penerapan GUG menjadi indikator kinerja PT dan berdampak pada meningkatnya kepercayaan public. Penelitian ini merupakan literatur review dengan menggunakan metode bibliometric dengan menggunakan database Scopus, Springer dan JSTOR untuk menganalisis kuantitas publikasi sesuai tema penelitian, dibantu dengan Vosviewer sehingga dapat dianalisis berbagai visualisasi yang dihasilkan. Hasil analisis diketahui bahwa jumlah publikasi berdasarkan tema ini masih sedikit ditemukan

Keywords

Bibliometric,
transformational
leadership, good
university
governance

ABSTRACT

Leadership and governance are two things that are interrelated in an institution. One of the successes or failures of organizational governance is determined by the leadership style. Transformational leadership is a leadership style needed to realize good university governance. The successful implementation of GUG is an indicator of higher education's performance and has an impact on increasing public trust. This research is a literature review using the bibliometric method using the Scopus, Springer and JSTOR databases to analysed the quantity of publications according to the research theme, assisted by Vos viewer so that various visualizations can be analysed. The results of the analysis show that the number of publications based on this theme is still small.

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan Pendidikan tinggi saat ini menghadapi tantangan yang jauh lebih besar, dibandingkan era 1990-an. Persaingan yang semakin ketat, bukan hanya persaingan antar perguruan tinggi dalam negeri, melainkan juga persaingan dengan perguruan tinggi asing atau luar. Mulai dari kualitas Pendidikan dan pengajaran yang diberikan kepada mahasiswa tercermin pada daya serap lulusan pada dunia kerja, jumlah publikasi yang dihasilkan oleh dosen, produk paten yang dihasilkan oleh dosen, Kerjasama dengan dunia industry dan dunia usaha yang terjalin dalam bentuk konkrit, maupun juga kerjasama dengan perguruan tinggi antar negara dalam bentuk pertukaran mahasiswa dan pengajar.

Perguruan tinggi merupakan Lembaga Pendidikan tingkat akhir yang diharapkan mampu mencetak generasi masa depan sebagai pemimpin masa depan, eksekutif, pekerja, sebagai warga negara dan agen perubahan, dimana memiliki peran penting untuk dimainkan dalam membangun dunia yang lebih berkelanjutan dan bertanggung jawab. Tindakan dan perilaku mahasiswa akan berorientasi pada kelestarian bumi dan manusia di masa yang akan datang. Dalam deklarasi Stockholm tentang lingkungan, Pendidikan mempunyai peran yang sangat penting dalam proses ini, karena misi utamanya adalah untuk menghasilkan dan mentransfer pengetahuan melalui kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi. Menurut Ritter (2006) dalam (Pizzutilo & Venezia, 2021) Pendidikan tinggi memperkenalkan konsep etika, keberlanjutan dan tanggung jawab sosial lingkungan (perusahaan) ke dalam kuliah atau pengajaran di kelas-kelas yang diharapkan dapat meningkatkan pemahaman yang relevan serta terjadi perubahan perilaku yang etis, dan nilai moral mahasiswa.

Hambatan yang dihadapi oleh perguruan tinggi Indonesia terkait masih rendahnya APK PT dibandingkan 3 negara lain yaitu Jepang, Singapura dan Korea Selatan dikarenakan 1) masih belum meratanya pembangunan perguruan tinggi terutama di daerah tertinggal, termiskin dan terbelakang, 2) belum optimalnya daya tanggung perguruan tinggi, 3) faktor ekonomi yang menyebabkan ketidakmampuan masyarakat dari latar belakang ekonomi yang berpendapatan rendah untuk melanjutkan ke Pendidikan tinggi, 4) dengan adanya pandemic Covid-19 pada tahun 2020-2021 menyebabkan pembangunan sarana di beberapa PTN menjadi terhambat. (Kemendikbudristek, 2021) Terkait dengan daya tampung PT, dapat diketahui jumlah perguruan tinggi di Indonesia yang mencapai 4.424 dengan kategori 66,27% PTS, 27% Pendidikan Tinggi Agama, Perguruan Tinggi Negeri sebanyak 2,66% dan Perguruan Tinggi Kedinasan sebanyak 4,07%. Dari jumlah sebesar tersebut, didominasi oleh perguruan tinggi akademik dengan lulusan PT yang belum dibekali dengan keterampilan untuk langsung bekerja. Berdasarkan data 70% PT di Indonesia didominasi oleh sekolah tinggi dengan skala kecil sehingga berpengaruh terhadap daya tampung mahasiswa. (PDDikti, 2020)

Sejak diperkenalkannya reformasi pada akhir tahun 1990-an dan transisi dari era Orde Baru ke era Reformasi, Indonesia dihadapkan pada berbagai tuntutan, antara lain perlunya perubahan tata pemerintahan yang terjadi secara fundamental, termasuk sistem pendidikan. Perguruan tinggi yang merupakan bagian dari sistem pendidikan Indonesia wajib memenuhi persyaratan tersebut. Perguruan tinggi saat ini menghadapi masalah operasional dan tantangan global yang semakin kompleks. Oleh karena itu, diperlukan, diperlukan keputusan atas Tindakan dan kerja yang cepat serta fleksibel. Kesemuanya ini menunjukkan perlunya struktur tata kelola yang efisien dan efektif untuk mencapai misi, visi dan strategi organisasi perguruan tinggi.

Dalam konteks perguruan tinggi di Indonesia, sesungguhnya tantangan dan kecenderungan tersebut sudah ditangkap dan disikapi oleh Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, yang mana telah mencanangkan konsep *Higher Education Long Term Strategy* (HELTS) tahun 2003-2010 yang bertumpu pada tiga pilar utama, yaitu : *autonomy*, *organizational health*, dan *nation's competitiveness*. Ketiga pilar tersebut dapat terwujud secara baik jika konsep *Good University Governance* (GUG) diimplementasikan secara sungguh-sungguh.

Kebijakan terkait penerapan *Good University Governance* tertuang dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 4 Tahun 2020 pasal 4 ayat 3 yaitu akuntabilitas pengelolaan PTN, transparansi, efektivitas dan efisiensi, nirlaba, ketaatan pada peraturan perundang-undangan, periodisasi, akurasi dan kepatuhan waktu dalam penyusunan dan penyampaian laporan akademik dan nonakademik PTN. (Kemendikbud, 2020). Sementara itu terkait persyaratan pengendalian intern diatur bersamaan dengan penerapan GUG mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 139 Tahun 2014 tentang Pedoman Anggaran Dasar dan Organisasi Perguruan Tinggi. PT harus menerapkan prinsip akuntabilitas; Transparansi; Nirlaba; *responsibility*, independensi, *fainness*, penjaminan mutu, efektivitas dan efisiensi. (Kemendikbud, 2014)

Wijatno (2009) dalam (Ali Muktiyanto, 2016) , menjabarkan konsep GUG yang merupakan penerapan prinsip dasar konsep "*good governance*" yang dikembangkan oleh lembaga pemerintah untuk kemudian diadopsi pada Perguruan Tinggi dengan beberapa penyesuaian berdasarkan nilai-nilai yang sesuai dengan penyelenggaraan perguruan tinggi. Sementara itu menurut Sumarni (t.th), salah satu aspek penting yang menjadi tolok ukur keberhasilan perguruan tinggi dewasa ini adalah *good governance*, yaitu suatu sistem yang berfungsi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi. Terdapat lima prinsip prinsip *Good University Governance* (GUG) yaitu, (1) transparansi, (2) akuntabilitas, (3) *responsibilitas*, (4) independensi, dan (5) keadilan Wijatno (2009) dalam (Ali Muktiyanto, 2016). Sementara BPKP dan LAN (2000) mensyaratkan ada beberapa yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan *good university governance* di Indonesia, yaitu (1) transparansi atau keterbukaan; (2) akuntabilitas; (3) *responsivitas*; dan (4) persamaan derajat dan inklusivitas.

Untuk dapat menjawab dan menyelesaikan segala tantangan yang dihadapi perguruan tinggi, sangat dibutuhkan strategi transformasional untuk menghadapi perubahan lingkungan. Melihat tantangan tersebut, perguruan tinggi perlu beradaptasi dan terbuka terhadap perubahan. Perlu ada kepemimpinan yang kuat dan cakap yang mendorong fungsi inti pengajaran dan pembelajaran di lingkungan yang dinamis. Kepemimpinan yang berkualitas serta mampu menjawab tantangan masa depan dan mendapat dukungan kompak dari bawahan harus menjadi skala prioritas bagi perguruan tinggi. Kepemimpinan yang baik memungkinkan organisasi untuk menetapkan tujuan dengan benar, mengatur semua pekerjaan, dan mengelola serta memberdayakan sumber daya yang tersedia dengan benar.

Oleh karena itu, pengembangan peran kepemimpinan sangat penting bagi organisasi untuk mengambil tindakan responsif untuk memenuhi kebutuhan organisasi yang berbeda, tekanan kompetitif, dan globalisasi masa depan. Penting untuk diingat bahwa lingkungan bisnis sangat kompetitif, cepat berubah, mengambil risiko, dan membutuhkan keseimbangan yang cermat antara tujuan organisasi dan pribadi. (M. W. Allen & Craig, 2016)

Dalam kepemimpinan transformasional terdapat pedoman dalam menjalankan kepemimpinan transformasional. Di dalam pedoman kepemimpinan transformasional memiliki tujuh poin terkait pedoman kepemimpinan transformasional. Pedoman terkait kepemimpinan transformasional antara lain menyatakan visi yang jelas dan menarik,

menjelaskan bagaimana visi dapat dicapai, bertindak secara rahasia dan optimis, memperlihatkan keyakinan terhadap pengikut, menggunakan Tindakan dramatis dan simbolis untuk menekankan nilai-nilai yang penting, memimpin dan memberikan contoh dan terakhir memberikan kewenangan kepada orang-orang untuk mencapai visi. (Yulk 2007). Kepemimpinan transformasional dibutuhkan pada level manajerial perguruan tinggi dalam melaksanakan *Good University Governance*.

Metode bibliometric digunakan dalam penelitian ini untuk mengembangkan keilmuan yang didapat dari analisis yang bersumber dari artikel-artikel yang terpublikasi dalam jurnal ilmiah dengan menggunakan data base scopus dan software VOSviewer. Tujuan menggunakan analisis bibliometric dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa banyak publikasi (artikel pada jurnal) yang telah digunakan dan dipublikasi. Analisis atau metode bibliometrik (bibliometrics) terkadang disebut juga dengan istilah scientometrics merupakan bagian dari metodologi evaluasi penelitian, dan dari berbagai literatur yang telah banyak dihasilkan, memungkinkan dilaksanakan analisis bibliometrik dengan menggunakan metode tersendiri (Ellegaard & Wallin, 2015). Metode bibliometrik merupakan metode pengukuran terhadap literatur dengan menggunakan pendekatan statistika sehingga termasuk penerapan analisis kuantitatif (*"Using Bibliometrics: A guide to evaluating research performance with citation data,"* 2008). (Sidiq, 2019)

Analisis bibliometrik telah mendapatkan popularitas besar dalam penelitian beberapa tahun terakhir, dan popularitasnya dapat dikaitkan dengan kemajuan, ketersediaan, dan aksesibilitas perangkat lunak bibliometrik seperti VOSviewer, dan basis data ilmiah seperti Scopus dan Web of Science, dan pengayaan lintas disiplin metodologi bibliometrik dari ilmu informasi hingga penelitian bisnis. Lebih penting lagi, popularitas analisis bibliometrik dalam penelitian bukanlah iseng-iseng melainkan sebuah refleksi kegunaannya untuk menangani volume besar data ilmiah dan menghasilkan dampak penelitian yang tinggi. (Donthu et al., 2021)

B. METODE

Analisis Bibliometrik merupakan metode untuk mengukur kuantitas dari publikasi. Dalam penelitian yang bertema transformasi kepemimpinan dalam mencapai good university governance, data diambil melalui database Scopus dengan focus pada 2 kata kunci yaitu transformational leadership dan university governance. Berikut ini tahapan pengumpulan data dan penggunaan software VOSviewer terkait tema penulisan.

1. Mencari kata kunci yang tepat
2. Focus pada tema penelitian yang relevan
3. Pemilihan publikasi/artikel yang diterbitkan dengan menggunakan Science Direct, Pro Quest dan JSTOR setelah pencarian melalui data base scopus.
4. Menggunakan aplikasi Vosviewer untuk melakukan analisis kuantitas publikasi sesuai tema, kemudian diurutkan berdasarkan analisis RIS dan CSV untuk kemudian dibuat network visualization, density dan overlay visualization.

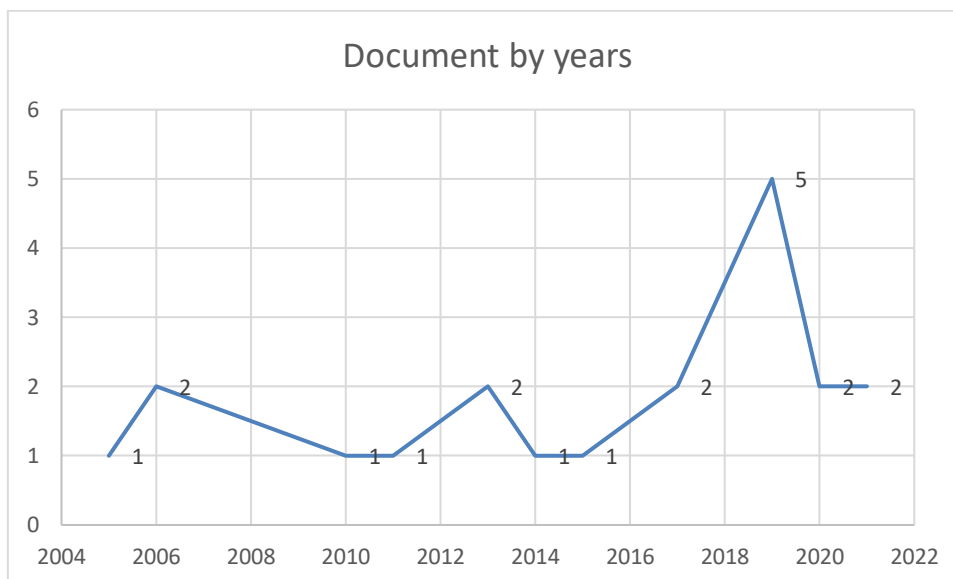
C. PEMBAHASAN

1. Deskripsi Hasil Bibliometric

Metode Bibliometric merupakan metode penelitian yang dilakukan untuk mengukur dan menganalisis jumlah artikel yang diterbitkan sesuai dengan tema penelitian yang dipilih untuk kemudian dapat dianalisis perkembangan tema penelitian tersebut dengan menggunakan bantuan data base scopus dan software Vosviewer. Dalam penelitian ini mengambil tema tentang kepemimpinan transformasional dalam mencapai good university

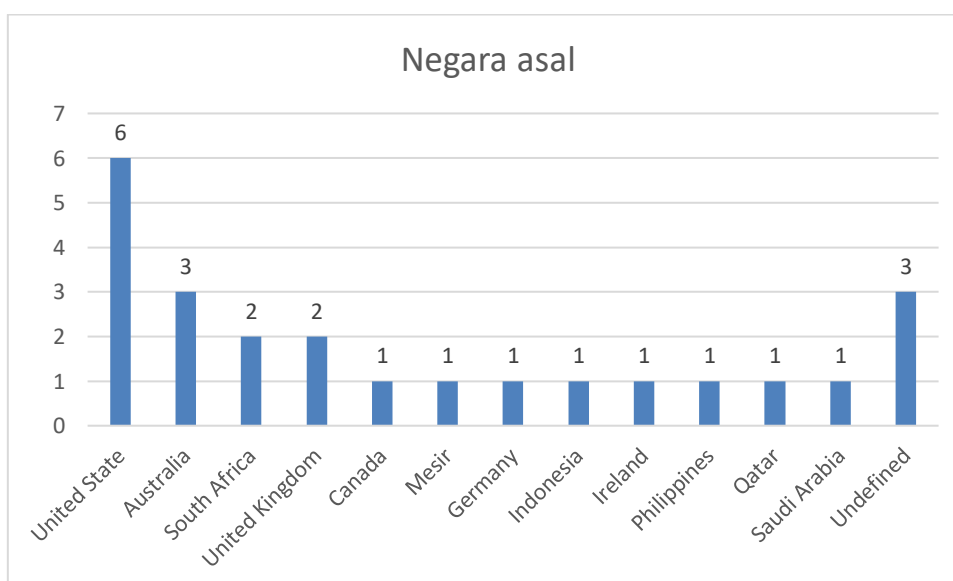
governance.

Berdasarkan hasil pencarian database basic research pada scopus tools dengan hasil pencarian (TITTLE-ABS-KEY (transformational AND leadership) AND TITTLE-ABS-KEY (university AND Governance) ditemukan 20 artikel. Dari 20 artikel tersebut jika dilihat dari tahun terbit dokumen seperti tampak pada grafik di bawah ini.



Gambar 1.1. Hasil analisis scopus

Artikel dengan kata kunci atau penelitian yang memiliki kaitan erat dengan tema penelitian jumlah masih sedikit. Jumlah publikasinya cenderung stagnan dan hanya mengalami kenaikan pada tahun 2019 sebanyak 5 publikasi yang bersinggungan dengan tranformasional leadership dan good university governance. Dari 20 artikel publikasi itu diketahui type dokumen berbentuk artikel sebanyak 14 buah, book chapter 3 buah, book 2 buah dan 1 artikel hasil review.

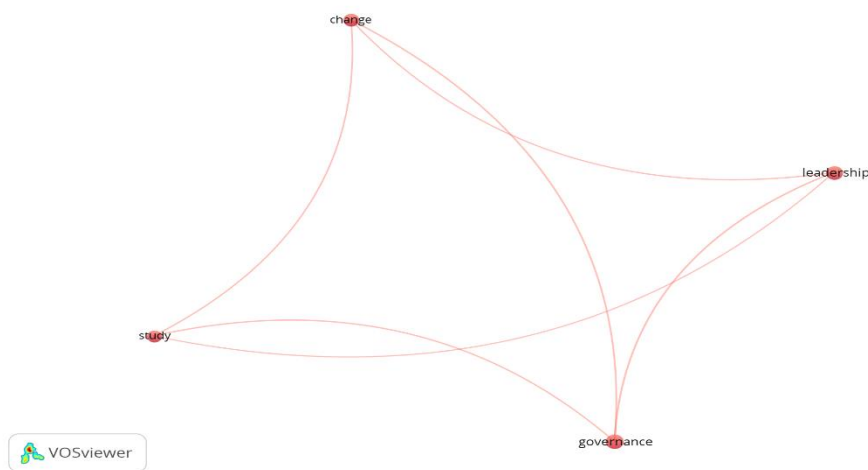


Grafik 1.1. Asal negara publikasi

Amerika Serikat merupakan negara dengan jumlah publikasi terbanyak terkait kepemimpinan transformasional dan good university governance, diikuti oleh Australia.

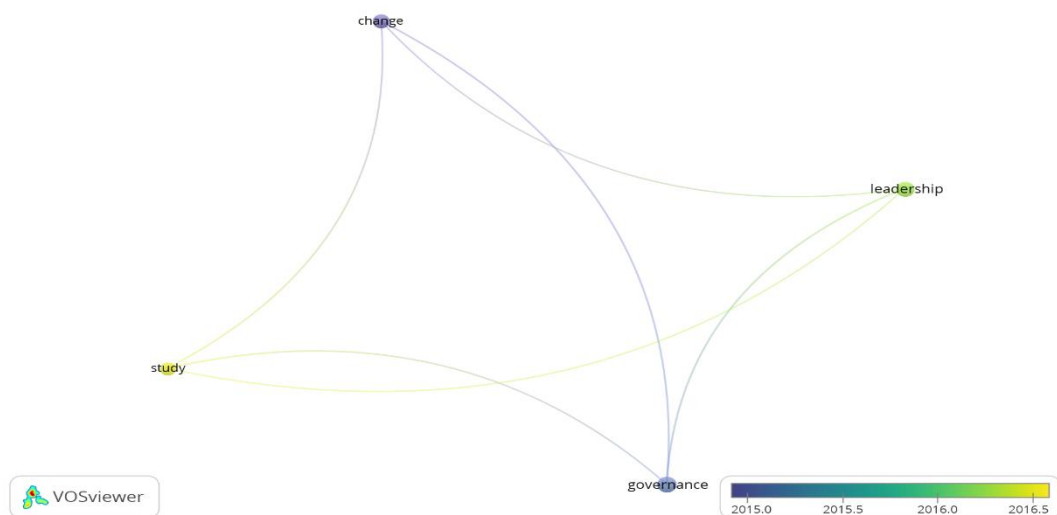
Yang menarik terdapat 1 penulis berasal dari Indonesia (lihat grafik 1.1). untuk subyek tulisan didominasi dari subject social science 12 artikel, business, management and accounting 6 artikel. Subject terkait *economic, econometric and finance* sebanyak 4 artikel, 2 artikel dari subject art and *humanities, energy, environmental science* dan *nursing*. Selebihnya dari berbagai disiplin ilmu sebanyak 1 artikel.

Tahap selanjutnya dari analisis bibliometric adalah dengan menggunakan software VOSviewer untuk mendapatkan gambaran terkait network artikel, kebaruan tema dan seberapa banyak artikel dengan tema yang dihasilkan dalam satu tahun. Berikut ini visualisasi *network transformational leadership and good university governance*



Gambar 1.2. visualisasi network

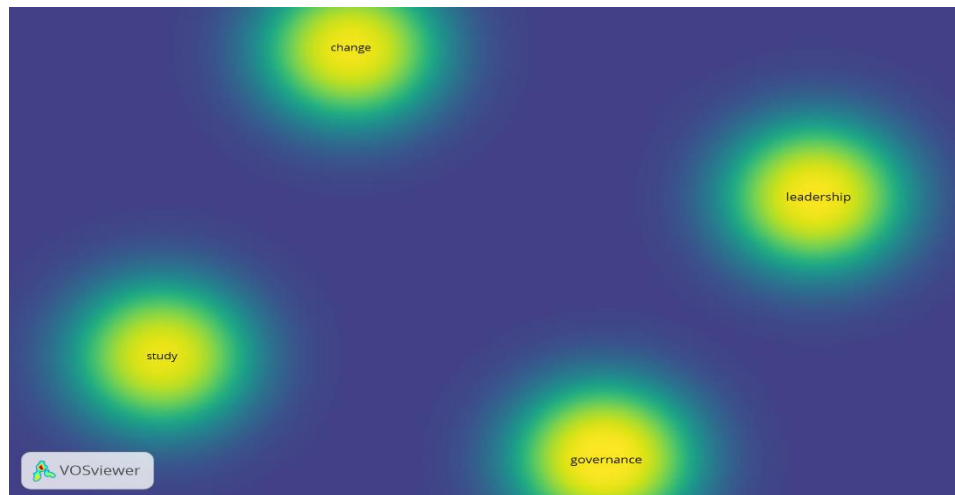
Dari hasil yang telah diperoleh bahwa 20 jurnal dari database scopus, terbentuk sebuah jaringan yang berkaitan antara kata kunci satu dengan lainnya. Dari data tersebut, *leadership* dan *governance* menjadi hal yang paling dominan dari semua lingkaran diatas dan memiliki keterkaitan dengan jurnal yang relevan.



Gambar 1.3. overlay visualization

Dari gambar diatas, bisa dilihat bahwa semakin lama jurnal- jurnal tersebut di publikasikan,

maka warnanya tua, sedangkan semakin cerah warna jurnal tersebut jika baru terpublikasikan. Dilihat dari rentang waktu publikasi, terlihat bahwa jurnal dengan kata kunci *transformational leadership*, *university governance* banyak terpublikasi di tahun 2016.



Gambar 1.4. Density visualization

Gambar diatas berfungsi untuk menunjukkan tema-tema penelitian yang paling banyak dilakukan terkait kepemimpinan transformasional dalam mencapai good university governance. Penelitian dengan tema *governance* menunjukan lebih dominan (warna lebih terang) diikuti dengan tema *leadership*.

2. Pembahasan

Perubahan transformasional dalam teknologi informasi dan komunikasi pada Lembaga public merupakan upaya untuk mengejar ketertinggalan yang selama ini dirasakan. Perubahan transformasional tersebut dilakukan tidak bersifat tambal sulam atau penyesuaian kecil pada bidang tertentu saja, melainkan dibutuhkan pergeseran paradigma dalam pelayanan public. Kepemimpinan transformasional merupakan inovasi manajerial pada sebuah organisasi. Kepemimpinan transformasional tidak mengurangi model transaksional, melainkan membangunnya, memperluas pengaruh pemimpin terhadap usaha dan kinerja. Kepemimpinan transformasional dapat didefinisikan secara ringkas, sebagai suatu cara untuk memengaruhi orang lain sedemikian, sehingga mereka mau dan rela memunculkan kebijakan dan kapabilitas terbaik di dalam proses penciptaan nilai (Hartanto, 2009). Mengutip pendapat Saybani et al (2015), dinyatakan bahwa seorang pemimpin transformasional merupakan pemimpin yang dapat membentuk dan menciptakan pemimpin-pemimpin baru di sekelilingnya. Penciptaan nilai atas kesadaran sendiri, terkait unsur intelegensi spiritual, emosional dan sosial lainnya yang dapat mendukung peningkatan kinerja organisasi. Terdapat 5 faktor kepemimpinan transformasional antara lain pengaruh ideal, perilaku, motivasi insprirasional, stimulasi intelektual dan pertimbangan individu. (Hartanto, 2009)

Berikut adalah peran pemimpin transformasional di Perguruan Tinggi sebagaimana dikutip dari (G. P. Allen et al., 2016)

- 1) Menginspirasi bawahan, menekankan kebutuhan orang lain, bertindak sebagai panutan yang menginspirasi, menanamkan rasa bangga dan optimis, komitmen, keselarasan dengan tujuan bersama, standar etika dan moral yang tinggi, rasa hormat

Akibatnya, pemimpin tersebut dikagumi, dihormati, dipercaya, dan dipandang sebagai panutan oleh pengikut mereka.

- 2) Prestasi utama termasuk memberdayakan dan menginspirasi pengikut untuk berbagi visi kolektif dan organisasi; mempromosikan perilaku seperti intelektualisme, inovasi, kreativitas, dan pengambilan risiko; Termasuk kesuksesan. Pemimpin transformasional bertindak sebagai peran. Kembangkan pengikut dan organisasi menggunakan model, memobilisasi keterlibatan, motivasi, kekuatan pendorong, inspirasi, dan pengaruh karismatik
- 3) Bangun kreativitas dengan kreativitas terkait pekerjaan. Dalam konteks pekerjaan, kreativitas secara luas didefinisikan sebagai pengembangan ide, produk, praktik, layanan, atau proses baru dan potensial. Pemimpin transformatif mendorong kreativitas, inovasi, pengambilan risiko, dan kemauan untuk bergerak melampaui sistem yang tidak efisien, sementara pengikut menantang asumsi, mendekati masalah dengan cara baru, dan memecahkan masalah secara kreatif.
- 4) Menciptakan modal psikologis dari psikologi positif penting untuk motivasi, fungsi kognitif, dorongan untuk sukses, dan pencapaian, dan merupakan empat atribut harapan, optimisme, ketahanan, dan kemanjuran diri yang dapat disesuaikan dan dikelola. Ini berisi struktur yang mudah. Dengan meningkatkan modal psikologis, organisasi dapat mengembangkan kemampuannya untuk menghadapi tantangan dan krisis. Universitas, seperti organisasi lain, menghadapi tantangan, reformasi, standar dan akuntabilitas yang lebih tinggi yang memberi tekanan pada pendidik.
- 5) Merancang perilaku etis, kontribusi unik untuk mendorong perilaku etis, dan kepemimpinan etis secara positif terkait dengan suara moral, dan efisiensi moral memediasi hubungan itu. Ini penting karena hubungan antara kepemimpinan etis dan efisiensi moral bergantung pada keselarasan nilai

Transformasi perguruan tinggi bermakna melaksanakan mandat regulasi tentang pembiayaan, akses, dan kualitas. Sementara, Moore (2014) menyatakan ada lima komponen kunci universitas dalam menentukan arahan strateginya, yaitu (1) berorientasi pasar; (2) mendokumentasikan perbedaan; (3) melaksanakan nilai-nilai; (4) mengukur budaya; (5) institusi yang fleksibel; (6) keberlanjutan pendanaan; (7) inovasi pendidikan; dan (8) melayani stakeholder.

Terkait bagaimana *good university governance* penerapannya pada perguruan tinggi di Indonesia, menurut (Fatmasari, 2017) menyatakan bahwa jika perguruan tinggi (universitas) telah menerapkan tata kelola yang baik maka, akan mampu menyikapi dinamika yang terjadi dalam pelaksanaan Tridharma PT tanpa mengkhianati nilai-nilai mulia Pendidikan dan mengamalkan amanat rakyat, bangsa dan negara yang mengayomi. (A Muktiyanto, 2016) dalam riset disertasi menyoal pengaruh penerapan *good university governance* terhadap kinerja PT menyatakan bahwa GUG berperan besar dalam kinerja staf/sumber daya manusia yang ditandai oleh kinerja penyerahan nilai evaluasi hasil belajar dari dosen dengan tepat waktu serta semakin baiknya sistem remunerasi dan evaluasi kinerja dosen/pegawai. Selanjutnya UG berperan besar pada layanan akademik. Perkuliahan tatap muka, ketersediaan dan penggunaan media internet/ICT, layanan administrasi akademik, bimbingan dan konseling, minat dan bakat, dan layanan beasiswa yang dirasakan oleh mahasiswa merupakan dampak positif dari UG. UG akan meningkatkan kinerja keuangan. UG juga mendorong dosen tetap mencapai jabatan akademik yang lebih tinggi. UG mendorong suasana pembelajaran yang baik sehingga indeks prestasi kumulatif (IPK) akan semakin meningkat, rata-rata lama kelulusan semakin cepat, dan persentase lulusan diserap oleh lapangan kerja semakin tinggi.

Menurut Zacher dan Johnson (2015) dalam (Sandiasa, 2017) menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional perguruan tinggi melibatkan pemimpin yang memotivasi para pengikutnya (misalnya karyawan atau mahasiswa) dengan bertindak sebagai model peran positif (pengaruh ideal), mengomunikasikan visi masa depan yang menarik (motivasi inspirasional), mendorong pemikiran independen dan kreatif (stimulasi intelektual), dan menjadi perhatian dan pengasuhan (pertimbangan individual). Dalam hal ini seorang pemimpin transformasional pada PT dapat memotivasi civitas akademika untuk berperan dalam mewujudkan prinsip akuntabilitas kepada stakeholder termasuk kepada mahasiswa PT, melakukan transparansi dengan pelaksanaan audit eksternal, prinsip pertanggungjawaban dengan terwujudnya dewan pengawas. Selain itu kepemimpinan transformasional juga menuntut kemandirian PT tanpa ada tekanan dari pihak manapun serta prinsip kesetaraan dan kewajiban terhadap stakeholder.

E. SIMPULAN

Kepemimpinan transformasional merupakan gaya kepemimpinan yang diharapkan hadir pada Lembaga public terutama perguruan tinggi, dimana dinamika PT sebagai Lembaga Pendidikan yang berperan mentransfer ilmu pengetahuan, menghasilkan riset atau penelitian dan melaksanakan pengabdian kepada masyarakat lebih kompleks dan tuntutan yang semakin meningkat seiring dengan perkembangan TIK. Keberhasilan gaya kepemimpinan transformasional dalam perguruan tinggi adalah tercapainya penerapan prinsip-prinsip *good university governance*. Keberhasilan pelaksanaan GUG pada sebuah Lembaga Pendidikan tinggi menjadi salah satu indikator keberhasilan pencapaian kinerja dan semakin meningkatnya kepercayaan publik pada Lembaga tersebut.

REFERENSI

- Allen, G. P., Mark Moore, W., Moser, L. R., Neill, K. K., Sambamoorthi, U., & Bell, H. S. (2016). The role of servant leadership and transformational leadership in academic pharmacy. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 80(7). <https://doi.org/10.5688/ajpe807113>
- Allen, M. W., & Craig, C. A. (2016). Rethinking corporate social responsibility in the age of climate change: A communication perspective. In ... *Journal of Corporate Social Responsibility*. Springer. <https://doi.org/10.1186/s40991-016-0002-8>
- Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N., & Lim, W. M. (2021). How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 133(May), 285–296. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.04.070>
- Fatmasari, R. (2017). Good University Governance, Is It Necessary? In *Asian Journal of Education and e-Learning*. www.unhas.ac.id/rhiza
- Kemendikbud. (2020). *Permendikbud No 4 Tahun 2020*. 69(555).
- Kemendikbud, D. (2014). *Good University Governance (GUG)*. 45. staff.ugm.ac.id/atur/statuta/latih/2014/03GoodUniversityGovernance.pdf
- Kemendikbudristek. (2021). Laporan Kinerja Kemendikburistek 2021. *Kemdikbud.Go.Id*.
- Muktiyanto, A. (2016). Good University Governance dan Kinerja Program Studi: Pengaruh Penerapan Akuntansi Manajemen, Teknik Manajemen, dan Pilihan Prioritas Strategi In *Universitas Indonesia*. [repository.ut.ac.id. http://repository.ut.ac.id/6287/2/ringkasan.pdf](http://repository.ut.ac.id/6287/2/ringkasan.pdf)
- Muktiyanto, Ali. (2016). Good University Governance Dan Kinerja Perguruan Tinggi.

- Institusi Pendidikan Tinggi Di Era Digital: Pemikiran, Permodelan Dan Praktek Baik*, 45–66.
<http://repository.ut.ac.id/7059/1/UTFEKON2016-03.pdf>
- PDDikti. (2020). *Higher Education Statistics* 2020. 81–85.
<https://pddikti.kemdikbud.go.id/publikasi>
- Pizzutilo, F., & Venezia, E. (2021). On the maturity of social responsibility and sustainability integration in higher education institutions: Descriptive criteria and conceptual framework. *International Journal of Management Education*, 19(3), 100515.
<https://doi.org/10.1016/j.ijme.2021.100515>
- Sandiasa, G. (2017). Kepemimpinan Transformasional Dan Strategi Pengembangan Institusi Dalam Meningkatkan Kualitas Perguruan Tinggi (Transformational leadership and institutional development strategies in improving the quality of higher education). *Prosiding Seminar: Revitalisasi Tata Kelola Perguruan Tinggi (Seminar Proceeding: Revitalizing Higher Education Governance)*, 2017, 13–26.
- Sidiq, M. (2019). *PANDUAN ANALISIS BIBLIOMETRIK SEDERHANA Universitas Negeri Jakarta*. June. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.15688.37125>

Buku

- Hartanto, Frans Mardi. 2009. *Paradigma Baru Manajemen Indonesia: Menciptakan Nilai dengan Bertumpu pada Kebijakan dan Potensi Insani*. Bandung: PT Mizan Pustaka



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

KARAKTERISTIK LINGKUNGAN KEBIJAKAN PERLINDUNGAN SOSIAL BAGI PENYANDANG MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL DI KOTA SERANG

ENVIRONMENTAL CHARACTERISTICS OF SOCIAL PROTECTION POLICY FOR PEOPLE WITH SOCIAL WELFARE PROBLEMS IN THE CITY OF SERANG

¹Listyaningsih, ²Ismanto

¹Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

²Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

listyaningsih@untirta.ac.id, gandung@untirta.ac.id

Kata Kunci

Karakteristik
Lingkungan Kebijakan,
Penyandang Masalah
Kesejahteraan Sosial

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kenyataan bahwa masalah kesejahteraan sosial di Kota Serang semakin meningkat. Tercatat bahwa sebanyak 112.915 jiwa masyarakat Kota Serang atau sebanyak 16,58% merupakan penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial. Pendekatan penelitian ini menggunakan bauran secara sekuensial, survei kuantitatif dilakukan pada tahap awal untuk mengidentifikasi ragam dan jenis problem implementasi kebijakan. Kemudian temuan survei yang dieksplorasi dengan pendekatan kualitatif, dianalisis sesuai kaidah model analisis interaktif Miles dan Huberman (1994), kemudian seluruh dianalisis lebih dalam guna memetakan permasalahan, mengidentifikasi peran dan peringkat indikator berdasarkan kekuatan pengaruh dan ketergantungannya pada indikator lain, serta mengidentifikasi variabel kunci yang berperan krusial terhadap efektivitas implementasi kebijakan. Analisis dimaksud menggunakan *prospective analysis* dengan memanfaatkan piranti lunak MicMac yang dikembangkan Godet & Bourse (1989). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Indeks Karakteristik Lingkungan Kebijakan Perlindungan Sosial sebesar 2,72 dengan disparitas persepsi yang tidak signifikan antar perspektif tiga kategori responden. Yang menjadi temuan menarik adalah kesimpulan yang cenderung seragam dan konsisten bahwa kepala daerah, kepemimpinan para perangkat kepala daerah terkait, dukungan elit politik, dukungan sektor privat serta dukungan masyarakat terhadap pengentasan masalah PKMS secara umum terkategori kurang sehingga berdampak pada penanganan masalah tidak efektif.

Keyword

Characteristics of the Policy Environment, People with Social Welfare Problems

ABSTRACT

This research is motivated by the fact that social welfare problems in Serang City are increasing. It was recorded that as many as 112,915 people of Serang City or 16.58% were people with Social Welfare Problems. This research approach uses a sequential mix, a quantitative survey is carried out at an early stage to identify the variety and types of policy implementation problems. Then the survey findings, which were explored using a qualitative approach, were analyzed according to the rules of Miles and Huberman's (1994) interactive analysis model, then all were analyzed more deeply in order to map the problem, identify the role and ranking of indicators based on the strength of their influence and dependence on other indicators, as well as identify key variables that plays a crucial role in the effectiveness of policy implementation. This analysis uses prospective analysis by utilizing the MicMac software developed by Godet & Bourse (1989). The results showed that the Environmental Characteristics Index of Social Protection Policy was 2.72 with a non-significant perception disparity between the perspectives of the three categories of respondents. The interesting finding is the conclusion that tends to be uniform and consistent that the regional head, the leadership of the relevant regional head apparatus, the support of the political elite, the support of the private sector and the support of the community for alleviating PKMS problems are generally categorized as lacking so that the impact on problem handling is not effective.

A. PENDAHULUAN

Upaya mewujudkan kesejahteraan sosial melalui sistem jaminan kesejahteraan sosial di Indonesia hingga saat ini menghadapi berbagai permasalahan, terutama karena fokusnya yang menitikberatkan pada risiko-risiko sosial lama yang dikenal sebagai Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) dengan pendekatan institusional (*alternate state care*) yang banyak menyita sumber daya negara karena dikelola secara sentralistik, meski pada sisi lain Indonesia telah menerapkan desentralisasi dan otonomi daerah sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 hingga berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah saat ini, serta tantangan munculnya beragam masalah sosial baru sebagai implikasi dari Revolusi Industri 4.0.

Secara konstitusional, masalah kesejahteraan sosial memang menjadi tanggung jawab pemerintah, yang menurut konstitusi dituntut untuk berperan sebagai regulator sekaligus operator sistem jaminan sosial nasional. Namun demikian, seiring dengan perubahan paradigmatis pada tata kelola pemerintahan, maka peran pemerintah daerah melalui mekanisme desentralisasi, peran sektor swasta, serta sektor organisasi masyarakat sipil (CSO) harusnya mendapat tempat dan peran yang makin besar. Sayangnya perubahan paradigmatis ini belum cukup diadaptasi dengan baik dalam penyelenggaraan kebijakan sosial di Indonesia. Kementerian Sosial dan jajaran dinas sosial di daerah masih berperan sangat sentralistik melalui alokasi sebagian besar sumber dayanya untuk menangani permasalahan sosial residual, yaitu orang-orang yang memenuhi kriteria sebagai Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Sementara itu, eksistensi kelompok-kelompok masyarakat yang berpotensi menjadi sumber kesejahteraan sosial (PSKS) justru kurang mendapatkan perhatian, bahkan cenderung terabaikan. Penanganan permasalahan sosial yang dilakukan oleh pemerintah pusat dan daerah masih cenderung reaktif, kuratif atau rehabilitatif, dan masih kurang berorientasi pada upaya preventif yang berbiaya lebih

murah.

Sebagai daerah otonom yang relatif masih baru, Kota Serang menghadapi berbagai masalah dan tantangan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah, termasuk penyelenggaraan kebijakan sosial dalam rangka mewujudkan kesejahteraan sosial bagi warganya, meski berbagai upaya telah dilakukan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya, serta guna mengejar ketertinggalannya dibandingkan dengan Kabupaten/kota lain yang telah *well-established*. Kesadaran untuk dapat mengetahui dan memetakan permasalahan dalam implementasi beragam kebijakan sosial dalam menangani penyandang masalah kesejahteraan sosial di Kota Serang, mendorong Pemerintah Kota Serang melalui Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Serang, menginisiasi dan memfasilitasi pelaksanaan riset yang diharapkan mampu memetakan secara lebih komprehensif problem implementasi kebijakan penanganan PMKS di Kota Serang. Dengan demikian diharapkan dapat dirumuskan antitesis kebijakan implementasi yang lebih relevan dan efektif dalam menangani berbagai problem kesejahteraan sosial yang dihadapi oleh Kota Serang, terutama problem sosial yang selama ini menjadi perhatian publik mengingat eksistensinya yang dinilai membentuk citra Kota Serang yang kurang positif sebagai Ibukota Provinsi Banten. Sebagai titik aglomerasi, secara statistik Kota Serang berpotensi menghadapi lonjakan masalah penanganan PMKS yang sangat besar, sehingga diperlukan kajian untuk mengantisipasinya. Saat ini, dengan total PMKS tercatat sebanyak 112.915 jiwa, yang berarti mencapai 16,58% dari total penduduk (2020). Kondisi ini diperparah dengan sejumlah trend yang tampaknya sulit dihindari eksekusi yang mungkin dihasilkannya yaitu era disrupsi yang menuntut proses bisnis yang lebih cepat, bersih, efisiensi, serta *collaborative, open, dynamic, and digital governance* dengan berbasis paradigma *New Public Services*; sementara di sisi lain pandemi yang tampaknya masih akan membutuhkan waktu panjang untuk mengatasinya justru memperlemah peran negara dan masyarakat, yang berkonsekuensi pada meningkatnya masalah-masalah kesejahteraan sosial yang mendorong ketergantungan masyarakat pada negara yang makin tinggi.

Mengingat bahwa ruang lingkup obyek riset yang sangat luas, yang secara obyektif mencakup seluruh kategori Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2021, serta mencakup pula keseluruhan kebijakan sosial yang secara spesifik terkait dengan kategori PMKS tertentu khususnya yang menjadi kewenangan pemerintah daerah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; maka cakupan atau ruang lingkup penelitian ini dibatasi obyeknya pada beberapa kebijakan penanganan kategori PMKS tertentu yaitu kebijakan sosial yang terkait dengan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial yang secara konsisten muncul sebagai sebagai masalah sosial perkotaan yang membentuk citra Kota Serang dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir berdasarkan Survei Kebutuhan Masyarakat Kota Serang pada kurun waktu tersebut, antara lain: Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) telantar, pengemis, gelandangan / tunawisma, dan anak jalanan. Di dalamnya termasuk pula adalah anak yang menjadi pengemis, lansia telantar, dan difabilitas.

Berangkat dari latar belakang inilah penelitian tentang urgensi perlindungan sosial ini dilakukan, khususnya yang terkait dengan upaya memetakan masalah-masalah yang dihadapi dalam implementasi kebijakan penanganan PMKS di Kota Serang khususnya pada variabel karakteristik lingkungan kebijakan, yang dilakukan sebagai instrumen evaluasi yang obyektif terhadap penyelenggaraan sistem kesejahteraan sosial di Kota Serang. Hasilnya diharapkan dapat dimanfaatkan guna perumusan program dan kegiatan yang

relevan dengan upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan kesejahteraan sosial di satu sisi, dan sekaligus mengentaskan beragam permasalahan sosial perkotaan yang dihadapi Kota Serang saat ini.

Berdasarkan berbagai pendekatan implementasi menurut Edward (Anggara 2018:252), Grindle (Agustino 2006: 141-156), Mazmanian dan Sabatier (Purwanto dan Sulistyastuti, 2012:40), Van Metter dan Van Horn (Agustino, 2006:141), Rodineli dan Cheema (Purwanto dan Sulistyastuti, 2012:40) serta Wimer dan Vining (Subarsono, 2006:103-104) dimana kesemuanya terdapat kesamaan variabel yang menentukan dan menjadi faktor keberhasilan implementasi kebijakan yang salah satunya adalah lingkungan kebijakan. Sehingga dalam penelitian ini memfokuskan pada variabel karakteristik lingkungan kebijakan perlindungan sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial di Kota Serang.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini memfokuskan pada berapa Indeks Karakteristik Lingkungan Kebijakan dan permasalahan apa sajakah yang dihadapi dalam implementasi kebijakan penanganan PMKS di Kota Serang. Sehingga tujuan penelitian ini adalah mengukur Indeks Lingkungan Kebijakan dan mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan penanganan PMKS di Kota Serang.

B. METODE

Merujuk pada desain tujuan penelitian ini yaitu mengidentifikasi permasalahan karakteristik lingkungan kebijakan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kota Serang guna dirumuskan sejumlah alternatif kebijakan dan/atau metode implementasi yang lebih relevan dan efektif dalam penanganan PMKS masa depan, maka desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian bauran antara metode kuantitatif dengan tipe deskriptif, dan metode kualitatif. Desain ini dipromosikan sebagai desain yang tepat mengingat bahwa upaya mengidentifikasi ragam permasalahan implementasi dimaksud akan dilakukan berdasarkan parameter evaluasi implementasi kebijakan yang bersifat terukur, guna menjustifikasi derajat permasalahan implementasi serta justifikasi atas alternatif kebijakan yang akan direkomendasi.

Pengumpulan data dilakukan secara *online* dengan memanfaatkan fasilitas *google form* yang didayagunakan untuk melaksanakan *e-survey*. Pengumpulan data dilakukan oleh enumerator lapangan guna mengumpulkan sejumlah sampel dari sejumlah *stakeholders* yang terpilih sebagai responden secara purposif selama periode penelitian. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program komputer *Microsoft Office 365*. Demikian pula dengan analisis statistik yang dilakukan guna mendeskripsikan kumpulan data atau hasil pengamatan yang telah dilakukan dengan melakukan klasifikasi data, penentuan nilai dan fungsi statistik, pembuatan grafik, diagram dan/atau gambar, serta analisis terhadap ukuran-ukuran tendensi sentral seperti: *mean*, *median*, dan *modus* pada domain statistik deskriptif. Sedangkan ukuran lainnya, seperti: ukuran persebaran data (*range*, *standard deviation*, *variance*), dan ukuran lokasi dari distribusi data (*quartile*, *desile*, *percentile*); tidak digunakan dalam kajian ini.

Sedangkan data kualitatif dianalisis dengan menggunakan metode analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif adalah proses menyusun secara sistematis data kualitatif yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga terklasifikasi berdasarkan kategori tertentu sehingga memiliki makna dan menjadi mudah

dipahami. Upaya yang dilakukan adalah dengan cara mengorganisasikan data, memilih-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesis, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan narasi seperti apa yang tepat untuk dirumuskan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara administratif Kota Serang saat ini terdiri atas 6 (enam) kecamatan dan 67 kelurahan. Dan secara demografis, berdasarkan Profil Perkembangan Kependudukan Kota Serang Tahun 2022, pada semester I tahun 2022 jumlah penduduk Kota Serang berjumlah 712.166 jiwa terdiri dari laki-laki sebanyak 362.617 jiwa dan perempuan sebanyak 349.549 jiwa. (Disdukcapil Kota Serang 2022)

Sebagai daerah otonom yang relatif berusia muda, Kota Serang dihadapkan pada berbagai permasalahan sosial, khususnya yang terkait dengan anak dan perempuan. Hal ini menjadi tak terhindarkan mengingat peran dan fungsi Kota Serang sebagai titik aglomerasi berbagai fungsi kewilayahan yang diemban oleh Kota Serang. Merujuk pada data yang dihimpun dari Dinas Sosial setempat, tercatat sebanyak 3.475 anak telantar, 142 anak jalanan, 823 lansia telantar, 26 gelandangan, 102 pengemis, dan 102.607 keluarga yang terkategori fakir miskin. Di samping itu, tercatat pula sebanyak 94 orang yang tercatat sebagai tuna susila. Tahun 2021, terdapat 96 jiwa yang menjadi korban bencana alam akibat banjir. Data yang menunjukkan sebaran tiap kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

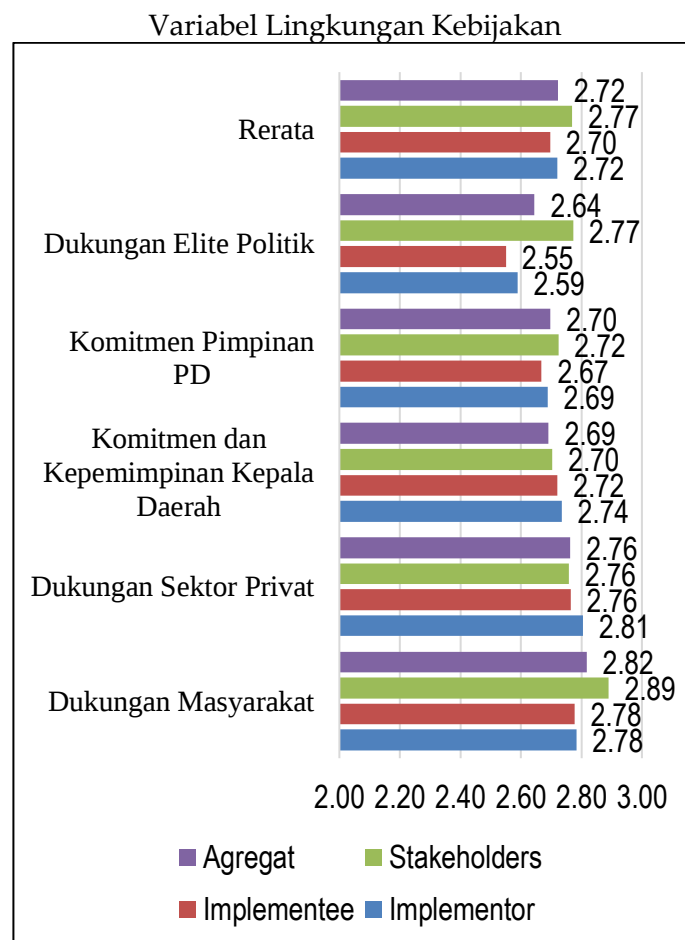
Jumlah dan Ragam Permasalahan Sosial di Kota Serang
Tahun 2021

No	Permasalahan Sosial	Jumlah
1	Anak Telantar	3.475
2	Anak Jalanan	142
3	Lansia Terlantar	823
4	Penyandang Disabilitas	1.602
5	Gelandangan	26
6	Pengemis	102
7	Keluarga Fakir Miskin	102.607
8	Tuna Susila	94
9	Orang Dengan HIV/AIDS	25
10	Korban Bencana Alam	96

Sumber: Dinas Sosial Kota Serang, 2022

Variabel lingkungan kebijakan dapat diukur melalui beberapa indikator diantaranya adalah dukungan elit politik yaitu mereka yang konsen terhadap perumusan kebijakan di legislatif. Kemudian kedua yaitu komitmen para pimpinan pemerintah daerah berikut dengan kepemimpinannya. Ketiga adalah dukungan sektor privat dalam hal ini adalah para pengusaha swasta, rumah sakit dan sebagainya. Dan yang terakhir yaitu dukungan masyarakat secara luas baik secara individu dan kelompok.

Problem paling serius teridentifikasi pada variabel lingkungan kebijakan yang secara umum tidak cukup kondusif bagi tercapainya efektivitas implementasi kebijakan kesejahteraan sosial di Kota Serang. Karakteristik lingkungan kebijakan yang kurang kondusif tersebut pada akhirnya tidak dapat menjadi ekosistem yang baik bagi tumbuhnya kepedulian sosial, kesetiakawanan sosial, dan kesejahteraan sosial di kalangan masyarakat.



Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat jawaban dan persepsi yang hampir sama antara stakeholders, implementee dan implementor yaitu dengan rerata indeks dari mulai 2.55 sampai 2.89. Dengan indeks agregat yang hanya sebesar 2,72 serta dengan disparitas persepsi yang sangat tidak signifikan antarperspektif ketiga kategori responden, menunjukkan keajegan sekaligus signifikansi penilaian yang sangat kuat terhadap kualitas variabel karakteristik lingkungan kebijakan ini, yang secara umum terkategori kurang dengan rentang indeks berkisar 2,51-3,00. Keajegan persepsi responden ini bahkan tak hanya tampak pada indeks agregatnya, namun juga pada hampir keseluruhan indikator kecuali pada indikator dukungan elite politik dimana persepsi responden dari kalangan *stakeholders* cenderung lebih tinggi menjauhi mean maupun modusnya yaitu sebesar 2,77; sedangkan indeks agregat indikator ini hanya berkisar 2,64.

Yang menjadi temuan menarik adalah kesimpulan yang cenderung seragam dan konsisten bahwa kepemimpinan kepala daerah, kepemimpinan para kepala perangkat daerah terkait, dukungan elite politik, dukungan sektor privat, serta dukungan masyarakat

terhadap pengentasan masalah-masalah kesejahteraan sosial di Kota Serang secara umum terkategori kurang sehingga berdampak pada penanganan masalah-masalah PMKS yang tidak kunjung tuntas secara efektif (lihat data pada variabel efektivitas). Problem politik anggaran yang kurang berpihak pada isu-isu kesejahteraan sosial, problem keterbasan sumber daya, problem buruknya responsivitas, koordinasi antarimplementor maupun antarinstansi yang kurang, dan lain-lain merupakan implikasi yang tampak nyata dari kurang terbangunnya lingkungan kebijakan yang kondusif ini.

Relijiusitas masyarakat Kota Serang yang terbilang baik, kerap terrefleksi dari responsitasnya yang tinggi dalam aktivitas bersedekah kepada kaum *mustad'afiin* yang terdapat di sekitar tempat-tempat umum dengan beragam modus dan "profesinya". Realitas ini pada satu sisi mencerminkan kesejahteraan sosial yang tinggi, meski dari perspektif lainnya justru menjadi lahan subur bagi terjadinya "komodifikasi kemiskinan dan penderitaan" yang sebenarnya tidak akan mampu mengentaskan persoalan itu sendiri.

Namun demikian bila perspektif konstruktivisme yang digunakan, harusnya relijiusitas masyarakat itu dipandang sebagai sebuah potensi besarnya sumber kesejahteraan sosial, yang apabila dapat dikelola secara sistematis akan mampu menghimpun sumber daya yang sangat besar guna mengentaskan beragam permasalahan kesejahteraan sosial tersebut. Problem eksistengnya justru sebaliknya, potensi itu tinggal potensi, sebagaimana pada kasus "ketidakmampuan" lembaga-lembaga keagamaan dalam mengelola potensi zakat, infaq, dan sodaqoh (ZIS) yang secara faktual sangat besar. Belum lagi bicara tentang efektivitas dan profesionalitas pengelolaan ZIS yang telah dapat dikumpulkan tersebut, serta efektivitas koordinasi, keterpaduan, dan kolaborasi antara program-program pemerintah daerah dalam pengentasan PMKS dengan eksistensi lembaga-lembaga pengelola ZIS tersebut. Problem klasik inilah yang masih akan terus menghantui implementasi kebijakan penanganan PMKS manakala tidak terbentuk lingkungan kebijakan yang dapat menjadi habitat yang baik bagi tumbuhnya dukungan publik yang kuat dan luas, termasuk dukungan elite maupun stakeholders lainnya seperti sektor privat, perguruan tinggi, dan lain-lain.

Kurang berpihaknya politik anggaran pada urusan sosial juga menjadi potret yang mengemuka. Baik secara kuantitatif maupun kualitatif problem ini terkonfirmasi kuat sebagai salah satu masalah utama yang dihadapi baik oleh implementor kebijakan maupun implementee. Kondisi kantor penyelenggara urusan sosial yang kurang memadai, dukungan anggaran yang tak hanya kurang memadai namun jauh dari kata memadai, kebijakan kepegawaian yang kurang relevan dengan kebutuhan SDM penyelenggara urusan sosial, serta tidak adanya dukungan fasilitas pendukung fungsi-fungsi urusan sosial, seperti: fasilitas rehabilitasi sosial, perlindungan sosial, dan lain-lain.

Meski fasilitas dimaksud tidak harus dan sebagian tidak menjadi kewenangan pemerintah kota, namun komunikasi politik antarelite yang kurang memadai menjadi sebab tidak terbangunnya kerjasama yang intensif dan harmonis antarpemerintahan daerah sekitar, dengan pemerintah provinsi, maupun dengan pemerintah daerah lainnya. Inilah yang menjadi sebab pengentasan PMKS menjadi "jalan di tempat" karena sepenuhnya mengandalkan sumber daya sendiri, tanpa upaya sistematis membangun kolaborasi dengan berbagai sumber kesejahteraan sosial, serta kerjasama dengan pemerintahan daerah lainnya yang secara langsung maupun tidak langsung terkait dengan problem PMKS di Kota Serang. Karenanya sepanjang ini tak segera dilakukan, tak maujud, maka akan selalu muncul alasan klise bahwa PMKS di Kota Serang merupakan limpahan dari daerah lainnya. Demikian pula dengan alasan klise terbatasnya anggaran, tidak ada anggaran, maupun

tidak teranggarkannya penanganan kasus atau PMKS tertentu yang menjadi sebab makin “membludaknya” masalah-masalah kesejahteraan sosial di Kota Serang, terutama problem sosial yang terkait langsung dengan citra dan wajah Kota Serang sebagai Ibukota Provinsi yang hingga kini masih dinilai negatif karena maraknya beragam aktivitas PMKS di pusat kota, di setiap *traffic lights*, di setiap tempat-tempat umum dan keramaian, bahkan hingga ke kompleks-kompleks perumahan warga.

D. SIMPULAN

Berdasarkan pengitungan statistik dan pendalaman temuan lapangan secara kualitatif di peroleh kesimpulan bahwa rerata indeks karakteristik lingkungan kebijakan hanya mencapai rerata 2,72 serta dengan disparitas persepsi yang sangat tidak signifikan antarperspektif ketiga kategori responden, menunjukkan keajegan sekaligus signifikansi penilaian yang sangat kuat terhadap kualitas variabel karakteristik lingkungan kebijakan ini, yang secara umum terkategori kurang dengan rentang indeks berkisar 2,55-3,00. Keajegan persepsi responden ini bahkan tak hanya tampak pada indeks agregatnya, namun juga pada hampir keseluruhan indikator kecuali pada indikator dukungan elite politik dimana persepsi responden dari kalangan *stakeholders* cenderung lebih tinggi menjauhi mean maupun modusnya yaitu sebesar 2,77; sedangkan indeks agregat indikator ini hanya berkisar 2,64. Dengan demikian terdapat beberapa rekomendasi yang dihasilkan dalam penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Dibutuhkan kepemimpinan yang mampu membangun kepervayaan dan sinergi dengan seluruh stakeholders.
2. Perlu dirumuskan grand design penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang bersifat multiperspektif dan multistakeholders.
3. Perlunya perbaikan komunikasi publik guna meningkatkan kepercayaan dan dukungan politik.
4. Perlu dibangun “forum kesejahteraan sosial” yang mempertemukan seluruh stakeholders kesejahteraan sosial guna mengevaluasi dan membahas isu-isu strategis kesejahteraan sosial.

REFERENSI

BUKU

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta
- Akbar, Muh. Friyal dan Widya Kurniati Mohi. 2018. *Studi Evaluasi Kebijakan (Evaluasi Beberapa Kebijakan di Indonesia)*. Gorontalo: Ideas Publishing
- Anggara, Sahya. 2018. *Kebijakan Publik (Cetakan ke-2)*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Ariani, Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Batinggi, Ahmad. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka Press
- Bush, Alan John. 1983. *An Empirical Assessment of the Mall Intercept as a Method of Data Collection*. Dissertation, Louisiana State University and Agricultural & Mechanical College.
- Bozzini, Emanuela dan Jo Hunt. 2015. *Bringing Evaluation into the Policy Cycle: CAP Cross Compliance and the Defining and Re-defining of Objectives and Indicators*. European Journal of Risk Regulation. Vol. 6, No. 1 (2015), pp. 57-67. Cambridge University Press
- Dunn, William N. (2003). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Dwiyanto, Agus. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Flint, Courtney G. Et all. 2016. *Public Intercept Interviews and Surveys for Gathering Place-Based Perceptions: Observations From Community Water Research In Utah*. Journal of Rural Social Sciences, 31(3), pp. 105–125. Southern Rural Sociological Association
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Kerjasama Yayasan Indonesia Emas-PT. Gramedia Pustaka
- Indiahono. 2009. Kebijakan Publik Berbasis *Dynamic Policy*. Yogyakarta: Gava Media
- Knaap, Peter Van Der. 2006. *Responsive Evaluation and Performing Management Overcoming the Downsides of Policy Objectives and Performing Indicators*. SAGE Publications, Vol 12(3): 278–293.
- Koontz, Harold. 1989. *Manajemen Jilid II*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran, Edisi 12. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang
- Lebouf, Michael. 1992. *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Tangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran: Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik, Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- McKevit. 1998. *Managing Core Public Service*. Massachutes: Blackwell Publisher Ltd.,
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nazir, Mohammad. 1998. Metode Penelitian, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Mustopadidjaja. 2002. Manajemen Proses Kebijakan Publik. Jakarta: lembaga Administrasi Negara
- Mulyadi, Deddy. 2016. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta
- Nugroho, Riant. 2011. *Public Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Osborne, David and Ted Gaebler. 1993, *“Reinventing Government. How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector”* New York: Plume.
- Osborne, David. Peter Plastrik. 1997. *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies for Reinventing Government*. New York: Addison-Wesley Publishing Company
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2012. Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Penerbit Gava Medika: Yogyakarta
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuty, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Shafritz, Jay M. et.al. 2017. *Introducing Public Administration*. New York: Routledge
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Jakarta: Bumi Aksara
- Smith, Kevin B. dan Christopher W. Larimer. 2009. *The Public Policy Theory Primer*. Amerika: Westvie Press
- Subarsono. 2006. Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Soehartono, Irawan dan Bambang Shergi Laksmono. 2011. Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2005. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta

- Suharto, Edi. 2017. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: PT Refika Aditama
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Suryanto dan Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara-Republik Indonesia
- Theresia, Aprillia, dkk. 2015. *Pembangunan Berbasis Masyarakat*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. 2011. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI Offset
- Wahab, Solichin Abdul. 2004. *Analisis Kebijaksanaan, dari formulasi ke implementasi kebijakan neraga*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wibawa, Samoedra, dkk. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Winarno, Budi. 2014. *Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS
- Xun Wu, et.al. 2010. *The Public Policy Primer: Managing the Policy Process*. New York: Routledge
- Zeithaml, Valarie. A Parasuraman. Leonard Bery. 1988, *Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* Vol 64
- 1990. *Delivery Quality Service: Balancing customer perception and expectation*. New York: The Free Press

Dokumen:

- Pasal 5 ayat (1), Pasal 18 ayat (6), Pasal 18A ayat (2), Pasal 20, Pasal 27 Pasal 28A, Pasal 28B, Pasal 28C, Pasal 28D, Pasal 28H, Pasal 28I ayat (2), dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004, Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional;
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Civil and Political Rights* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Serang di Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4748);
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587);
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Kekarantinaan Kesehatan (Lembaran Negara

Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6236);

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk Penanganan Pandemi Covid-19 dan/atau dalam rangka Menghadapi Ancaman yang Membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6516);

Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294);

Peraturan Pemerintah Nomor 88 Tahun 2019 tentang Kesehatan Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6444);

Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Covid-19;

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Petunjuk Teknis Operasional Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan pengembangan di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;

Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;

Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Serang Tahun 2018-2023;

Peraturan Walikota Serang Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Pemerintah Kota Serang;

Peraturan Walikota Serang Nomor Tahun 2020 tentang Rencana Kerja Perangkat Daerah Kota Serang Tahun 2021;

Peraturan Walikota Serang Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Serang Tahun 2021



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

REVITALISASI DALAM STRATEGI PENENTUAN FOKUS RISET RIRN DAN PRN

REVITALIZATION IN STRATEGY TO DETERMINE RESEARCH FOCUS OF RIRN AND PRN

¹ Hariyanto, ² Anteng Setia Ningsih, Fathoni Moehtadi³

¹ Badan Riset Inovasi dan Nasional, ² Badan Riset Inovasi dan Nasional, ³ Badan Riset Inovasi dan Nasional

¹ hari021@brin.go.id, ² ante001@brin.go.id, ³ fath001@brin.go.id

Kata Kunci

Perekonomian nasional, sinergitas kegiatan riset, berdaya saing, Rencana Induk Riset dan Inovasi Nasional, Prioritas Riset Nasional

ABSTRAK

Visi Rencana Induk Riset dan Inovasi Nasional (RIRN 2017-2045) adalah Indonesia berdaya saing dan berdaulat berbasis iptek. Dalam RIRN terhadap 9 fokus riset yang bertujuan untuk meningkatkan literasi iptek, meningkatkan kapasitas, kompetensi dan sinergi riset nasional dan memajukan perekonomian nasional berbasis iptek yang harus didukung oleh semua pemangku kepentingan baik pemerintah, akademisi, industri dan masyarakat. Metode yang digunakan dengan wawancara pada pemegang kebijakan dan literasi berbagai sumber. Pelaksanaan RIRN diwujudkan dalam program kegiatan Prioritas Riset Nasional (PRN) yang disusun untuk periode lima tahunan. Dari pelaksanaan kegiatan PRN 2020-2024 diharapkan akan tercipta 40 (empat puluh) produk yang dapat dikerjasamakan dengan industri. Namun, pada pelaksanaan sejauh ini, masih terdapat kesulitan dalam mengukur koherensi dan sinergitas kegiatan riset, sehingga luaran kegiatan riset sebagaimana diamanatkan dalam RIRN belum optimal. Hasil analisa kebijakan ini ditujukan kepada pemangku kebijakan dalam hal pelaksanaan dan pendanaan kegiatan riset nasional pada umumnya. Dengan rekomendasi ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk penyempurnaan dalam pelaksanaan riset yang dapat menghasilkan produk yang berdaya saing yang bermanfaat bagi masyarakat.

Keywords

The national economy, the synergy of research activities, competitiveness, National Research and Innovation Master Plan, National Research Priority

ABSTRACT

The National Research and Innovation Master Plan (RIRN 2017-2045) vision is that Indonesia is competitive and sovereign based on science and technology. In the RIRN, nine research focuses aim to improve science and technology literacy, increase the capacity, competence and synergy of national research and advance the national economy based on science and technology, which all stakeholders must support, both the government, academy, industry and society. The method used by interviewing holders of habitability and literacy of various sources. The implementation of RIRN is manifested in the national research priority (PRN) activity program prepared for five years.

From the implementation of PRN activities 2020-2024, it is expected that 40 (forty) products can be created that can cooperate with the industry. However, in the implementation, there are still difficulties in measuring the coherence and synergy of research activities, so the output of research activities as mandated in the RIRN has not been optimal. The results of this policy analysis are aimed at policymakers in implementing and funding national research activities. With this recommendation, it is hoped that it can provide input for improvement in the implementation of research that can produce competitive products that are beneficial to the community.

A. PENDAHULUAN

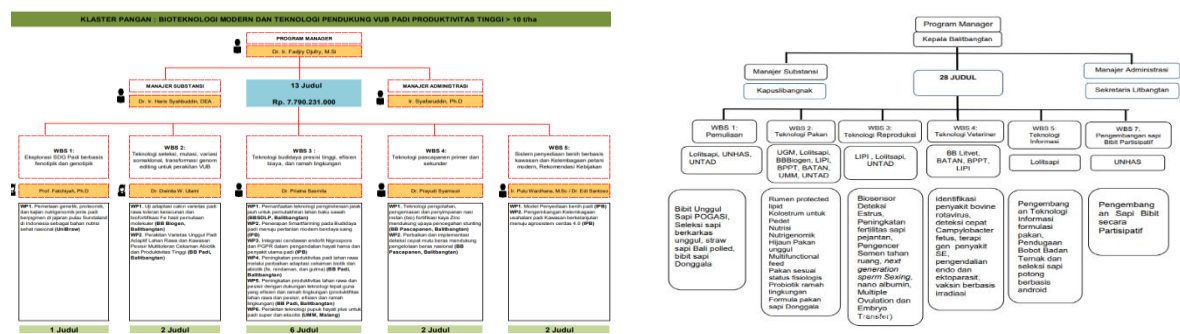
Rencana Induk Riset Nasional (RIRN) adalah dokumen perencanaan sektor iptek yang disusun untuk jangka waktu 2017-2045 yang ditetapkan melalui Peraturan Presiden No. 38 Tahun 2018. Di dalamnya, selain memuat visi, misi, tujuan, sasaran, strategi, perencanaan dan bidang riset. RIRN mengamanatkan pelaksanaan riset yang terintegrasi yang diwujudkan dalam pelaksanaan Prioritas Riset Nasional (RIRN) yang disusun untuk jangka waktu 5 tahun. Dalam dokumen RIRN sudah disebutkan 9 (sembilan) fokus riset yaitu Pangan, Energi, Kesehatan, Transportasi, Produk Rekayasa Keteknikan, Pertahanan dan Keamanan, Kemaritiman, Sosial Humaniora dan bidang riset lainnya.

Pada tahap awal, ditetapkan PRN 2017-2019 melalui Permeristekdikti No. 40 Tahun 2018 yang berisikan matriks rencana aksi PRN yang meliputi 10 (sepuluh) fokus riset, tema riset, topik riset sesuai kelompok makro riset, institusi pelaksana, target capaian dan rencana alokasi anggaran. Kesepuluh fokus riset adalah Pangan-Pertanian, Energi-Energi Baru Terbarukan dan Konservasi Energi, Kesehatan-Obat, Transportasi, Teknologi Informasi dan Telekomunikasi, Pertahanan dan Keamanan, Material Maju, Kemaritiman, Kebencanaan, dan Sosial Humaniora-Seni Budaya-Pendidikan. Namun pada periode awal ini pelaksanaan riset sesuai rencana aksi yang sudah disusun belum dapat dilaksanakan.

Pelaksanaan PRN kemudian dilanjutkan untuk 5 (lima) tahun berikutnya 2020-2024 yang ditetapkan dengan Permenristekdikti No. 38 Tahun 2019 yang berisikan matriks rencana aksi PRN yang meliputi 9 (sembilan) fokus riset, 30 tema riset, 47 topik riset sesuai kelompok makro riset, institusi pelaksana, 49 target capaian produk *flagship* nasional dan rencana alokasi anggaran. Kesembilan fokus riset adalah Pangan, Energi, Kesehatan, Transportasi, Rekayasa Keteknikan, Pertahanan dan Keamanan, Kemaritiman, Sosial Humaniora-Pendidikan-Seni dan Budaya, serta Multidisiplin dan Lintas Sektoral. Pada periode ini sudah dilakukan kegiatan riset yang menggunakan sumber pendanaan dari LPDP tahun 2020.

Di dalam Pemantauan dan Evaluasi Pelaksanaan RIRN, disebutkan bahwa penyiapan usulan riset dilakukan oleh Kementerian/LPKN/Pemda, dan pemangku kepentingan lainnya. Dalam pelaksanaan, usulan riset dikoordinasikan dalam satu konsorsium yang menerapkan pola *Work Base Structure* (WBS) dan *Work Package* (WP) dengan target menghasilkan produk riset dan produk inovasi yang terintegrasi. Namun, kondisi ideal ini tidak terjadi karena banyak proposal yang diajukan tidak/belum mempunyai korelasi langsung antar WBS dan WP untuk menghasilkan produk akhir (Gambar 1). Kondisi ini terjadi pada hampir semua fokus riset.

Sebagai contoh dalam fokus riset Pangan-Padi yang menargetkan akan menghasilkan varietas unggul baru dengan produktivitas lebih dari 10 ton/ha. Namun dalam target ini tidak disebutkan jenis padi, sehingga usulan 13 proposal tidak spesifik pada jenis padi tertentu yang sama, tetapi berbeda-beda. Hal yang sama juga terjadi pada fokus riset Pangan-Sapi yang meliputi 28 usulan kegiatan riset dengan target capaian Benih/Bibit Sapi Potong Unggul.



Gambar 1. Work Base Structure dan Work Package Tema Riset Pangan-Padi dan Pangan-Sapi Sumber: Proposal Integrasi

Dalam PRN 2020-2024, tema riset antarfokus riset tidak berimbang dalam satu fokus. Bidang fokus Pangan, Transportasi dan Kemaritiman hanya memiliki satu tema riset dengan jumlah produk yang banyak, sedangkan fokus riset yang lain memiliki tema riset yang lebih dari satu (lebih rinci). Dari perbedaan jumlah tema riset ini menunjukkan terdapat kegiatan-kegiatan riset yang tidak dapat dikelompokkan dalam satu klaster riset (Lihat: Tabel 1). Lebih jauh lagi, tentunya akan sulit mengharapkan terwujudnya produk riset yang terintegrasi.

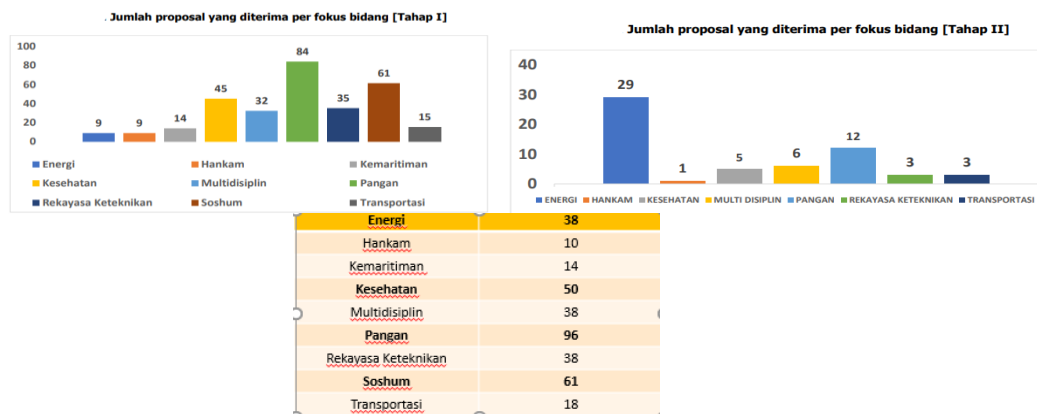
Tabel 1. Jumlah Tema Riset Setiap Fokus Riset

No.	Fokus Riset	Jumlah Tema Riset
1.	Pangan	1
2.	Energi	3
3.	Kesehatan	3
4.	Transportasi	1
5.	Rekayasa Keteknikan	7
6.	Pertahanan dan Keamanan	4
7.	Kemaritiman	1
8.	Sosial Humaniora – Pendidikan – Seni Budaya	5
9.	Multidisiplin dan Lintas Sektoral	4

(Sumber: Permenristekdikti No 30 Tahun 2019)

Selain masalah inkoherensi antar WBS dan WP, jumlah usulan kegiatan riset juga beragam pada setiap fokus riset. Dari total 363 proposal kegiatan riset, fokus riset Pangan mempunyai usulan proposal terbanyak yaitu 96 proposal, diikuti Sosial

Humaniora sebanyak 61 proposal dan Kesehatan sebanyak 50 proposal (Gambar 2). Dari sini terlihat ketertarikan peneliti untuk terlibat dalam PRN belum bergeser dari bidang fokus Pangan dan Kesehatan yang lebih memiliki sumber daya peneliti dan infrastrukturnya.



Gambar 2. Jumlah Proposal PRN 2020-2024 pada Setiap Fokus Riset
(Sumber: Laporan Pelaksanaan PRN 2020-2021)

Dalam pelaksanaan PRN 2020-2024, kegiatan riset lebih dominan dilakukan oleh lembaga pemerintah baik dalam hal alokasi pendanaan maupun SDM (Litbang K/L dan Perguruan Tinggi). Sedangkan hanya 6 (enam) industri yang terlibat dan kegiatan riset. Kegiatan riset juga belum berdasarkan pada kebutuhan industri/penyelesaian masalah nasional, sehingga keterlibatan industri sangat penting untuk mendukung perhitungan ekonomi dari hasil riset menjadi produk yang dapat bernilai ekonomi.

B. METODE

Dalam penelitian Revitalisasi dalam Strategi Menentukan Fokus Penelitian RIRN dan PRN, pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif, dan melihat evaluasi kebijakan dari sisi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dikembangkan Daniel Stufflebeam di Ohion State University. Model evaluasi CIPP, melaksanakan empat jenis evaluasi konteks, input, proses, dan produk (Wirawan, 2012). penelitian kualitatif ialah metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang timbul dari sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial ataupun kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya krusial, mirip mengajukan pertanyaan-pertanyaan serta mekanisme-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai berasal tema-tema yg khususnya ke tema-tema awam, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir buat penelitian buat penelitian ini mempunyai struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapapun yg terlibat pada bentuk penelitian ini wajib menerapkan cara pandang penelitian yg bergaya induktif, berfokus terhadap makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif studi kasus karena peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Kasus- kasus di batasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan

informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan data dan waktu yang telah ditentukan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Presiden RI dalam beberapa pidatonya sudah mengarahkan bahwa pembangunan ekonomi Indonesia harus bergeser dari ekonomi berbasis komoditas menjadi ekonomi berbasis inovasi. Dalam hal ini, kontribusi iptek sangat diperlukan untuk menghasilkan invensi dan produk baru yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Pada pidato bulan Agustus 2021, Presiden juga menyampaikan bahwa ekosistem investasi dan kolaborasi di dunia usaha juga dimaksudkan untuk memperkuat perkembangan ekonomi berbasis inovasi dan teknologi, khususnya ke arah ekonomi digital, ekonomi hijau dan ekonomi biru yang berkelanjutan yang berbasis pada sumber daya lokal.

Pemerintah Indonesia juga sudah menyepakati pencapaian 17 indikator dan 169 target SDGs yang akan dicapai pada tahun 2030 untuk menyelesaikan masalah kemiskinan, mengurangi kesenjangan dan perlindungan lingkungan. Untuk mewujudkan hal ini diperlukan kontribusi iptek yang terintegrasi karena masalah kemiskinan dan lingkungan dipengaruhi oleh berbagai aspek.

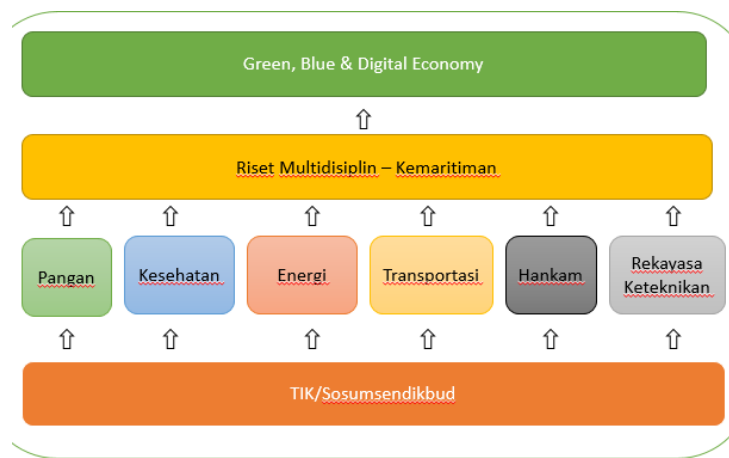
Penggabungan berbagai unit/lembaga litbang ke dalam Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) adalah salah satu strategi Pemerintah dalam rangka mengintegrasikan pelaksanaan riset. Berbagai Unit/Lembaga Litbang yang semula di bawah koordinasi Kemenristek kemudian diintegrasikan ke dalam BRIN menjadi 12 Organisasi Riset (OR) yang sudah mempunyai tugas dan fungsi tertentu untuk melaksanakan riset. Selain itu BRIN sudah melaksanakan beberapa strategi untuk memperkuat ekosistem riset dan inovasi yaitu (1) penguatan regulasi, (2) *open platform*, (3) mobilitas riset (manajemen talenta), dan (4) skema fasilitas (8 skema fasilitasi).

Suatu hasil riset baru akan disebut sebagai inovasi jika sudah mengalami proses komersialisasi bernilai ekonomi dan bermanfaat bagi masyarakat. Sehingga, output/luaran riset seharusnya tidak hanya sampai pada publikasi, akan tetapi juga menghasilkan paten yang dapat dilisensikan kepada industri.

Dalam penentuan fokus riset harus bertujuan untuk menyelesaikan masalah nasional. RPJMN 2020-2024 telah menetapkan 7 (tujuh) agenda pembangunan yaitu ketahanan ekonomi dan pertumbuhan, pengembangan wilayah dan mengurangi kesenjangan, SDM, revolusi mental dan budaya, infrastruktur, lingkungan hidup dan perubahan iklim serta politik hukum dan keamanan. Ketujuh agenda pembangunan tersebut dapat dirinci kembali menjadi fokus-fokus riset yang dapat tercakup di dalamnya.

RIRN sudah mempertimbangkan Rencana Induk Pembangunan Industri Nasional dan Rencana Induk Energi Nasional. Namun setelah RIRN ditetapkan, pemerintah juga menetapkan beberapa rencana induk/road map/kebijakan strategis sektoral yang harus diperhatikan, misalnya Rencana Induk Penanggulangan Bencana (Perpres No 87.2020), Road Map Pengembangan Industri Rumput Laut (Perpres No. 33 Tahun 2019), Rencana Induk Penyelenggaraan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (Perpres No. 37 Tahun 2018), Ekonomi Kreatif (UU No. 24 Tahun 2019), untuk menyebut beberapa contoh.

Berdasarkan pertimbangan kondisi saat ini dan yang akan datang, integrasi kegiatan-kegiatan riset dan inovasi secara diagramatis dapat digambarkan sebagai berikut (Gambar 3).



Gambar 3. Arah Kebijakan Riset Nasional
Sumber: Data Peneliti diolah.

Dari penjabaran di atas, beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk perbaikan penetapan rencana induk riset nasional dan prioritas riset nasional ke depan adalah sebagai berikut:

- Riset Multidisiplin dan Kemaritiman dapat dijadikan fokus riset utama yang melingkupi seluruh fokus riset Pangan, Kesehatan, Transportasi, Pertahanan dan Keamanan dan Rekayasa Keteknikan serta didukung dengan riset Sosial Humaniora-Pendidikan-Seni dan Budaya serta Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- Tujuan dari pelaksanaan riset perlu diselaraskan dengan agenda pembangunan nasional yang sudah ditetapkan dalam RPJMN. Dengan demikian terjadi kesinkronan antara agenda pembangunan nasional dan agenda riset nasional. Sangat penting di sini adalah memasukkan indikator inovasi di dalam strategi APBN/APBD.
- Sumber daya lokal (Biodiversitas) Indonesia baik yang ada di daratan (sumber daya alam hijau) maupun di lautan (sumber daya alam biru) adalah modal yang sangat besar untuk melakukan riset dan eksplorasi untuk menghasilkan produk-produk yang dibutuhkan oleh masyarakat. Di masa depan, Indonesia seyogyanya menjadi pemimpin dunia di dalam inovasi biodiversitas yang kini sudah mulai populer di dunia. Indonesia adalah negara dengan biodiversitas terbesar di dunia setelah Brasil.
- Tema-tema riset dapat diselaraskan dan disesuaikan dengan tugas BRIN untuk mengoptimalkan koordinasi dan intergrasi riset. Organisasi Riset (OR), Pusat Riset (PR) dan Kedeputan di bawah BRIN kini merupakan unit-unit kerja baru yang perlu diakomodasikan tema-tema risetnya sesuai dengan nomenklatur yang digunakan. Selain itu perlunya kesetaraan dan konsistensi antara fokus riset, tema riset dan target produk yang diharapkan.
- Dalam penentuan prioritas riset juga perlu mempertimbangkan beberapa kebijakan strategis/rencana induk/road map sektoral yang sudah disusun oleh beberapa kementerian/lembaga lain, sehingga PRN akan menjadi panduan arah kebijakan

yang benar-benar berskala nasional, sesuai dengan sebutan dokumen terkait dan menjadi rujukan kebijakan nasional.

- Perlunya semakin intensif berkoordinasi dengan institusi-institusi Kementerian Keuangan, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas, Kementerian Perindustrian dan kementerian lain terkait, Perguruan Tinggi dan Industri untuk menyamakan persepsi tentang bagaimana hubungan antara anggaran R&D, inovasi, peningkatan GDP dan bagaimana hal-hal tersebut dapat dicapai dengan menggerakkan seluruh potensi anak bangsa di berbagai institusi.
- Rekomendasi–rekomendasi di atas akan dapat terlaksana dengan baik jika hambatan yuridis formal yang dihadapi dibenahi dan diperbaiki, terutama terkait dengan aspek legal di dalam mendistribusikan pendanaan, di mana peraturan-peraturan untuk itu mengharuskan diaturnya dengan keputusan menteri.

D. SIMPULAN

Dari uraian dan analisis di atas, dapat ditarik beberapa kesimpulan dari peneliti dilakukan sebagai berikut:

- Pemerintah melalui RIRN berupaya meningkatkan literasi sains dan teknologi, meningkatkan kapasitas, kompetensi dan sinergi Riset Nasional, serta memajukan perekonomian nasional berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi.
- Strategi tersebut dilakukan dengan menyusun rencana transisi kelompok makro Riset dalam jangka waktu 5 (lima) tahun dan menyusun kebijakan untuk mendukung pencapaian tujuan Riset Nasional.
- Perpres RIRN telah memberikan mandat kepada Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi sebagaimana tertuang dalam Pasal 9 Perpres Nomor 38 Tahun 2018 untuk melaksanakan RIRN dengan menyusun dan menetapkan Prioritas Riset Nasional (PRN), dengan jangka waktu 5 (lima) tahun. meliputi Fokus Penelitian untuk masing-masing bidang Penelitian, Tema Penelitian, Topik Penelitian, Lembaga Pelaksana, target pencapaian, dan rencana alokasi anggaran. Dengan perubahan kelembagaan, amanah tersebut kemudian diemban oleh BRIN.
- BRIN melanjutkan program riset nasional ini dengan melakukan beberapa perubahan strategis yang bertujuan untuk mempercepat pencapaian RIRN pada tahun 2045. BRIN telah mulai menerapkan strategi berikut untuk memperkuat ekosistem riset dan inovasi, yaitu (1) Penguatan Regulasi, (2) Open Platform, (3) Mobilitas Penelitian (Talent Management) dan (4) Skema Fasilitas (8 Skema Fasilitas).

REFERENSI

- Aminullah, Erman (2015). “Memacu Inovasi Berlandaskan Riset di Sektor Produksi”. Policy Brief, Pappiptek-LIPI No. 2015-02. PAPPIPTEK
- Agil Puji Damayanti dkk, “Pengaruh kompensasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan perusahaan daerah air minum (PDAM) Surakarta” Jurnal penelitian 2, no.1 (2013): 155-168.
- Budi, W. (2012). *Kebijakan Publik, Teori, Proses dan studi kasus*, Yogyakarta: CAPS.
- Cirera, X., Frias, J., Hill, J., & Li, Y. (2020). *A Practitioner’s Guide to Innovation Policy*. A

Practitioner's Guide to Innovation Policy. <https://doi.org/10.1596/33269>

- Esman, M. J. (1992). Public Choices and Policy Change: The Political Economy of Reform in Developing Countries By Merilee S. Grindle and John W. Thomas (Book Review). In *The Journal of Developing Areas* (Vol. 26, Issue 3). Western Illinois University.
- Heaton, J. (2008). Secondary Analysis of Qualitative Data : An Overview (125), Focus : Secondary Analysis of Qualitative Data / Sekundäranalyse qualitative Daten Published by : GESIS - Leibniz Institute for the Social Sciences Secondary Analysis of Qualitative Data : An O. *GESIS - Leibniz Institute for the Social Sciences*, 33(3), 33–45. <https://www.jstor.org/stable/20762299>
- Moleong, L. J. (Ed.). (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif [Edisi Revisi]* (32nd, 2014th ed.). Remaja Rosdakarya. <https://hsgm.saglik.gov.tr/depo/birimler/saglikli-beslenme-hareketli-hayat-db/Yayinlar/kitaplar/diger-kitaplar/TBSA-Beslenme-Yayini.pdf>
- Nugroho, R. (2012). *Public Policy* (Edisi 4). Elex Media Komputindo.
- Nur Huda, Irsan Pawennei, Andhina Ratri, V. L. T. (2020). *Mendorong Perbaikan Ekosistem Riset Dan Inovasi Indonesia*.
- PPN/Bappenas, K. (2021). *Cetak Biru Ekosistem Pengetahuan dan Inovasi*.
- Prognosag, G.B, Basel, S, Stefan, K. (1995). Evaluation of Technology Policy Programmes in Germany. Fraunhofer Institute for Systems and Innovation Research. *Karlsruhe*.
- Wirawan, Jakarta: Salemba Empat, (2012). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia.
- Malayu S.P. Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Fitriastuti, Triana. "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan", *Jurnal Dinamika Manajemen* 4, no. 2 (2013): 106.
- Waridah, Emawati dan Suzana, Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar, Mahasiswa dan Umum, Jakarta: Ruang Kata, 2014.
- Hanafi, Mamduh M. Manajemen (Edisi Revisi). Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2003.
- Fitriastuti, Triana. "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan", *Jurnal Dinamika Manajemen* 4, no. 2 (2013): 106.
- Ilfi Nur Diana, "Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Islam", *Jurnal Ekonomi dan Sosial* 4, No. 2 (2013): 142
- Darto, Mariman. "Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Peningkatan Kinerja Individu di Sektor Publik; Sebuah Analisis Teoritis dan Empiris", *Jurnal Borneo Administrator* 10, Nomor 1 (2014): 16 – 18.
- Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D), Bandung: Alfabeta, 2017.
- Wahab, Solichin Abdul (2008). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Malang: UMM

Press.

Aturan Perundang-undangan:

Peraturan Presiden (PERPRES) tentang Rencana Induk Riset Nasional Tahun 2017-2045.

Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, 2014.

Agenda Pembangunan Bidang. Buku II Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019 (RPJMN 2015-2019). Lampiran Peraturan Presiden Nomor 2 tahun 2015.

Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, 2007. Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025 (RPJPN 2005-2025). Undang-undang RI No. 17 Tahun 2007.

Kementerian Perindustrian, 2015. Rencana Induk Pembangunan Industri Nasional (RIPIN 2015). Lampiran Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 2015.

Kementerian Pertahanan dan Keamanan, 2010. Organisasi dan Tata Kerja Komite Kebijakan Industri Pertahanan. Peraturan Menteri Pertahanan dan Keamanan No. 12 Tahun 2010.

Kementan Pertanian, 2015. Rencana Strategis Kementerian Pertanian 2015-2019.

Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, 2015. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi No. 15 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. Jakarta: Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi

Portal Berita Online:

Nugroho, Y. (2019, Februari 20). "Membangun Ekosistem Riset di Indonesia". Diambil kembali dari <https://kompas.id/baca/utama/2019/02/20/membangun-ekosistem-riset-di-indonesia/>.



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

STRATEGI PELAYANAN UNIT TRANSFUSI DARAH (UTD) PALANG MERAH INDONESIA (PMI) KABUPATEN SERANG DALAM PEMENUHAN KEBUTUHAN DARAH

INDONESIAN RED CROSS (PMI) BLOOD TRANSFUSION UNIT (UTD) SERVICE STRATEGY IN SERANG REGENCY IN FULFILLMENT OF BLOOD NEEDS

Awan Dharmawan¹, Ipah Ema Jumiati²

¹Universitas Sultan Ageng Tirtayasa – Kota Serang Banten

²Universitas Sultan Ageng Tirtayasa – Kota Serang, Banten

¹awandharmawan123@gmail.com, ²ipah.ema@untirta.ac.id

Kata kunci

Strategi Pelayanan , Unit
Transfusi Darah (UTD) ,
SWOT Analisis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Strategi Pelayanan yang dilakukan oleh Unit Transfusi Darah (UTD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kab Serang sebagai organisasi Publik Non Pemerintah (NGO) Dalam Penelitian ini dilakukan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif (Sugiyono, 2017). Pemecahan masalah terkait strategi adalah dengan Pendekatan SWOT Analisis (Yunus, 2016) Observasi yang dilakukan dengan melakukan metode wawancara (M.Nazir, 2017) pada 4 orang informan yang mengetahui permasalahan. Dari Hasil Observasi yang semuanya menunjukkan bahwa Strategi Pelayanan yang dilakukan oleh Unit Transfusi Darah (UTD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kab Serang sudah cukup baik dan perlu dioptimalkan lagi terkait minimnya sumber daya tenaga perawat transfusi darah (PTD) dan minimnya anggaran sehingga berdampak pada minimnya peralatan pengolahan darah sesuai standar dari Unit Transfusi Darah Pusat (UTDP) PMI Pusat

Keyword

Service Strategy, Blood
Transfusion Unit (UTD),
SWOT Analysis

ABSTRACT

This study aims to find out how the Service Strategy is carried out by the Blood Transfusion Unit (UTD) of the Indonesian Red Cross (PMI) Serang Regency as a Public Non-Government Organization (NGO). In this study, a descriptive qualitative approach was used (Sugiyono, 2017). Problem solving related to strategy is by using the SWOT Analysis Approach (Yunus, 2016). Observations were carried out by conducting interviews (M.Nazir, 2017) on 4 informants who knew the problem. From the results of observations, all of which show that the Service Strategy carried out by the Blood Transfusion Unit (UTD) of the Indonesian Red Cross (PMI) Serang Regency is quite good and needs to be optimized again related to the lack of resources for blood transfusion nurses (PTD) and the lack of budget so that it has an impact on the lack of blood processing equipment according to the standards of the Central Blood Transfusion Unit (UTDP) PMI Pusat

A.PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kedokteran khususnya dalam teknologi pelayanan darah, pengelolaan komponen darah dan pemanfaatannya dalam pelayanan kesehatan harus memiliki landasan hukum sebagai konsekuensi asas negara berlandaskan hukum. Oleh karena itu dalam

rangka memberikan perlindungan kepada masyarakat, pelayanan darah hanya dilakukan oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi dan kewenangan, dan hanya dilaksanakan pada fasilitas pelayanan kesehatan yang memenuhi persyaratan. Hal ini diperlukan untuk mencegah timbulnya berbagai risiko terjadinya penularan penyakit baik bagi penerima pelayanan darah maupun bagi tenaga kesehatan sebagai pemberi pelayanan kesehatan maupun lingkungan sekitarnya (PMK RI No.83 tahun 2014)

Dalam perjalanannya, sebuah organisasi publik tentunya harus berorientasi pada kepentingan masyarakat banyak, sehingga perlu tata kelola yang baik yang mampu selaras dengan kebutuhan masyarakat. Semakin majunya perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya membuat pemerintah ditingkat pusat maupun di daerah berupaya melakukan berbagai inovasi dan penataan organisasi disertai pengembangan sumber daya manusia untuk menciptakan tata kelola organisasi public yang baik dengan penerapan prinsip "*Clean Governance*" dan "*Good Governance*" yang semuanya bermuara pada standar pelayanan publik yang bernilai tinggi, berkualitas baik, cepat tanggap, tidak kaku dan layanannya mudah dijangkau (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81, 2010)

Harapan tersebut bisa diupayakan dengan mengelola sumber daya manusia yang terarah, terencana berkesinambungan yang digabungkan dengan basis teknologi yang kekinian sehingga mewujudkan pelayanan prima yang didasari oleh kebutuhan masyarakat

Pelayanan prima yang diharapkan masyarakat, haruslah dipandang sebagai bentuk pertanggung jawaban atas Penggunaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara / Daerah ((RPJMD Banten, 2017), sehingga pada pelaksanaannya harus berorientasi pada panduan kerja yang optimal disertai nilai kebiasaan (*culture*) dan etos kerja (*value*) yang bernilai tinggi (Fathya, 2017).

Unit Transfusi Darah (UTD) PMI sebagai garda terdepan dalam penyediaan pendonoran , pendistribusian darah merupakan organisasi yang harus dikelola dengan baik , kekinian serta diharapkan mampu menjembatani harapan masyarakat dalam bidang layanan darah.

Unit Transfusi Darah (UTD) merupakan bagian integral dari Organisasi Palang Merah Indonesia (PMI) yang harus selalu ada di setiap daerah sebagaimana amanah dari Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) RI Nomor 83 tahun 2014 tentang Unit Transfusi Darah, Bank Darah dan Jejaring Pelayanan Transfusi Darah.

Peranan dan Eksistensinya tidak bisa dianggap kecil karena kenyataannya organisasi ini dibutuhkan oleh masyarakat banyak sehingga perlu pengelolaan yang baik dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

Sebagai bukti keseriusan pemerintah terhadap unit transfusi darah, pemerintah pusat telah mendirikan Unit Transfusi Darah Pusat (UTDP) sebagai

organisasi publik yang bertujuan untuk mengkaji , mengelola layanan pendonoran pada tahapan yang prima sehingga menjadi rujukan bagi Unit Transfusi Darah (UTD) di daerah. UTDP bukan saja melakukan tugas mengkaji , mengelola layanan pendonoran pada tahapan yang prima, namun juga mempersiapkan sumber daya manusia yang mampu menjadi tenaga medis yang terampil dan siap dengan segala permasalahan yang berkaitan dengan pengelolaan donor darah. (<http://home.utdp-pmi.or.id/>)

Unit transfusi Darah (UTD) di daerah maupun di pusat (UTDP) harus mampu menyesuaikan dengan perkembangan jaman agar supaya bisa menyesuaikan dengan organisasi lain, sehingga menghasilkan Kerjasama yang sinergis bagi kepentingan masyarakat banyak. Karena bersifat Organisasi Publik, tentu saja dukungan pemerintah sangat dibutuhkan dalam mendukung pelaksanaan tugas dari Unit transfusi Darah (UTD) Unit Transfusi Darah (UTD) Kabupaten Serang merupakan bagian dari Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Serang yang keberadaannya menjadi sorotan karena dibawah kepemimpinan Ibu Hj Tatu Chasanah dan Bapak Fahmi Hakim mampu melakukan terobosan yang bersifat positif dan mampu menjadikan Unit Transfusi Darah (UTD) Kabupaten Serang sebagai Organisasi Publik yang mengadaptasi kecanggihan teknologi dalam upaya menjadi organisasi public yang *agile* (lincah) dan eksistensinya cukup mendapat tempat dihati masyarakat.

Berdasarkan latar belakang serta penelusuran data primer maupun data sekunder yang ada, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait Strategi Pelayanan Unit Transfusi Darah (UTD) Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Serang dalam pemenuhan kebutuhan darah.

B.METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan secara deskriptif (sugiyono,2017) hal ini agar mendapatkan gambaran yang nyata dan sebenarnya terhadap situasi yang ada (moleong,2019). Dalam penelitian ini digunakan pula penggunaan data primer yang mengacu pada hasil pengamatan atau observasi secara mendalam terhadap objek atau topik yang diangkat serta analisis hasil wawancara dengan para informan.(M.Nazir, 2017)

Teknik wawancara yang dilakukan adalah dengan menggunakan wawancara semi terstruktur (Arikunto,2013) yang dilakukan oleh penulis pada saat diskusi terkait pekerjaan yang dilakukan baik secara formal maupun informal ketika berinteraksi dengan para staf UTD – PMI Kabupaten Serang

Informan yang dilibatkan dalam penulisan makalah ini sebanyak 4 orang yang semuanya merupakan objek yang diteliti dalam penelitian ini .

Data sekunder adalah data yang diambil melalui dokument pendukung yang diambil dari portal atau media social dari UTD Kabupaten Serang yang terkait dengan topik yang diambil dalam penyusunan makalah ini.

Dalam memecahkan masalah penelitian yang ada peneliti menggunakan analisis SWOT (*Strength, Weaknes, Opportunity and Threat* (Yunus, 2016)

Lama waktu pengamatan atau observasi dan wawancara yang terkait topik yang diangkat berlangsung dari tanggal 20 Desember 2021 hingga 24 Maret 2022

C.HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) RI Nomor 83 tahun 2014 tentang Unit Transfusi Darah, Bank Darah dan Jejaring Pelayanan Transfusi Darah, dikatakan bahwa Unit Transfusi Darah adalah pelayan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pendonoran darah, penyediaan dan pendistribusian darah yang hanya didirikan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan PMI. Pernyataan tersebut mengandung makna bahwa :

1. Unit Transfusi Darah (UTD) adalah Lembaga atau institusi Publik karena tugas pokok dan fungsinya adalah bagian dari pelayanan Kesehatan yang mengurus pendonoran darah, penyediaan dan pendistribusian darah
2. Unit Transfusi Darah (UTD) adalah bagian dari Fasilitas Layanan Kesehatan yang Wajib diselenggarakan atau diadakan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah dan PMI
3. Dalam Menjalankan Tugas Pokok dan Fungsinya akan selalu berinteraksi dengan organisasi Pemerintah Daerah (OPD) karena sama sama memiliki fungsi melayani masyarakat dalam hal pemeliharaan Kesehatan, bahwa sangat vital karena UTD PMI di atur dan dipayungi oleh Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Republik Indonesia
4. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) RI Nomor 83 tahun 2014 tentang Unit Transfusi Darah, Bank Darah dan Jejaring Pelayanan Transfusi Darah, UTD boleh memungut biaya dari masyarakat terkait dengan Biaya Pengganti Pengolahan darah (BPPD) <http://pmisukoharjo.org/> , yang ditetapkan oleh kepala daerah dimasing masing wilayah, hal ini semakin memperjelas bahwa UTD PMI dilihat dari ciri nya merupakan organisasi publik dimana ada peran keterlibatan masyarakat banyak serta bentuk pertanggung jawabannya pun kepada masyarakat.

Dalam pemenuhan kebutuhan darah, pemahaman masyarakat terkait biaya pengolahan darah haruslah baik, karena berdasarkan observasi penulis ke berbagai Unit Transfusi Darah (UTD)-PMI di beberapa wilayah Indonesia, hal ini masih menjadi perdebatan antara masyarakat dan pihak Unit Transfusi Darah (UTD)-PMI (Fadilah & Airlangga, 2019)

Biaya Penggantian Pengolahan Darah (BPPD) masih mengacu pada Surat Edaran dari Menteri Kesehatan No.31/SE/HK/MENES/31/1/2014 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Standar Tarif Pelayanan Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan, dalam aturan tersebut disebutkan bahwa Biaya

Penggantian Pengolahan Darah (BPPD) sebesar Rp.360.000 di semua wilayah Indonesia (Dirjend Kefarmasian dan Alat Kesehatan-KEMENKES, 2020). Aturan tersebut dikuatkan pula dengan Surat Keputusan Pengurus Pusat Palang Merah Indonesia Nomor 017/KEP/PP -PMI/2014, dimana dalam aturan tersebut merinci terkait apa saja biaya penggantian pengolahan darah yang dilaksanakan oleh semua Unit Transfusi Darah (UTD)-PMI di semua wilayah Indonesia sebagaimana gambar dibawah:

Gambar 1 :

BIAYA PENGGANTI PENGOLAHAN DARAH (BPPD)
sesuai dengan Surat Keputusan Pengurus Pusat Palang Merah Indonesia
No.017/KEP/PP PMI/2014

NO	RINCIAN BPPD	UNIT COST
I	KELOMPOK JASA, ADMIN, PENYUSUTAN & PENGEMBANGAN	143.582
II	KELOMPOK BAHAN DAN ALAT HABIS PAKAI	216.418
	1. Kantong Darah 49.470 2. Gol.Darah, Rh dan Hb 4.137 3. Cross Match 25.000 4. HBsAg 18.319 5. Anti HCV 51.789 6. Syphilis 34.663 7. Anti HIV 29.785 8. Bahan Penunjang 3.255	
	TOTAL	360.000

Sumber : PMI Medan (diakses 09 Oktober 2022)

Dari sajian sebelumnya, banyak masyarakat yang belum menyadari bahwa dengan biaya Rp,360.000 sudah termasuk subsidi dari pemerintah sebagaimana gambar dibawah :

Gambar 2:

BIAYA PENGGANTI PENGELOLAAN DARAH (BPPD) Berdasarkan Surat Edaran No. HK/MENKES/31/2014				
Biaya Investasi	Rp.	Biaya Operational	Rp.	Total Biaya (Rp)
Gedung	9.752	Tenaga Gedung Utilities (Listrik, Air, Gas)	113.380 2.152 5.896	
Penggantian Kendaraan	13.272	Asuransi Gedung Kendaraan Dan Peralatan	1.464	
Diklat Tenaga	6.820	Manajemen Organisasi	12.750	
Penggantian Alat	65.025	Kendaraan (Biaya Service) Transportasi (Bensin) Kursus Staff Alat Habis Pakai Bahan Habis Pakai Administrasi Penghargaan Donor Bahan Habis Pakai	6.356 1.912 1.572 1.643 4.934 2.658 146.414	
Total Biaya Investasi 94.869 24%		Total Biaya Operasional 301.131 76%		396.000
Subsidi Pemerintah				36.000
Biaya Yang Ditagih Ke Pasien				360.000

Sumber : Indoenesia Red Cross On Twitter (diakses 09 Oktober 2022

Unit Transfusi Darah (UTD) -PMI Kabupaten Serang sebagai organisasi Publik yang keberadaan dan perannya diatur oleh undang undang, merasa perlu untuk memberikan pelayanan prima sebagaimana organisasi Publik (Maysara & Asari, 2021) lainnya dalam upaya mendukung berbagai fungsi dan layanan kesehatan di Kabupaten Serang.

stigma bahwa layanan organisasi publik adalah lambat dan tidak ke “kini’an tentu saja tidak bisa disalahkan sepenuhnya (OMBUSDMAN-RI, 2021) hal ini karena banyak faktor, dimulai dari lemahnya kompetensi Sumber Daya Manusia , minim nya anggaran hingga faktor lainnya (Sirajuddin, 2016).

Unit Transfusi Darah (UTD) -PMI Kabupaten Serang sebagai Lembaga Non Pemerintah (NGO) yang mendukung fungsi kesehatan pemerintah terpanggil untuk menyediakan layanan pemenuhan kebutuhan darah secara baik sesuai dengan prinsip layanan prima yang selama ini misi pemerintah dalam mewujudkan tata kelola yang baik (Setyoko,dkk., 2021). Strategi Pelayanan diarahkan agar pelayanan Donor Darah bisa diakses oleh semua pihak dan diarahkan berbasis digital teknologi sebagai jawaban dan adaptasi dari kecanggihan teknologi yang mampu memperkuat jejaring antara pemerintah , masyarakat dan pihak swasta

adapun strategi yang dilakukan oleh Unit Transfusi Darah (UTD) -PMI Kabupaten Serang. tergambar dalam Analisa SWOT sebagai berikut

Tabel 1
MATRIX ANALISIS SWOT
Berdasarkan Teori (Yunus, 2016)

PELUANG	STRATEGI PELUANG DAN KEKUATAN (PEKU)	STRATEGI PELUANG DAN KELEMAHAN (PEKA)
Daftar Peluang	Gunakan Kekuatan untuk mengambil Manfaat dari Peluang	Mengatasi Kelemahan dan Mengambil Peluang
UTD PMI Kab Serang bisa bekerjasama dengan Dinas Kesehatan , Dinas Pemuda, Olah Raga dan Pariwisata dan OPD lainnya dalam menggalakan Donor Darah di Kab Serang	Supaya Ketersediaan Darah di UTD PMI Kab Serang dapat terpenuhi . sehingga berdampak pada Tata Kelola Organisasi UTD PMI Kab Serang lebih baik , terutama ketersediaan Sumber Daya Manusia	Meningkatkan Penyebarluasan Informasi terkait pentingnya Donor Darah bagi Kesehatan dan Pentingnya ketersediaan Darah di UTD Kab Serang dengan melalui Platform Media Sosial seperti IG, Facebook, Twitter

Pada setiap Acara Dilingkungan Pemerintah Kab.Serang selalu ada Acara	Kerjasama saling menguntungkan berupa promosi antara kedua	Dengan kurangnya Promosi di berbagai Media yang dikemas dengan baik , maka dengan Peluang yang ada bisa menambah Donor Darah di PMI UTD Kab Serang
Donor Darah, misal Gerak Jalan atau Lomba Sepeda Santai	belah pihak berupa keuntungan materi dan atau non materi	
UTD PMI bisa bekerjasama dengan Bank Pemerintah /Swasta untuk saling promosi yang sama sama menguntungkan dengan pemasangan Bilboard atau Baliho sebagai bagian dari Program <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	Kerjasama saling menguntungkan berupa promosi antara kedua belah pihak berupa keuntungan materi dan atau non materi	Jika peluang di dapat dan mendapat keuntungan Materi (Uang) bisa digunakan untuk menata atau membenahi Tata Kelola Organisasi atau membeli Peralatan Pengolahan Darah yang Lebih Canggih
Pelibatan Pejabat Pemerintah dan Tokoh Masyarakat sebagai Pengurus PMI dan selalu melakukan sosialisasi tentang pentingnya Donor Darah	Figur Tokoh Masyarakat /Tokoh Agama atau Pejabat Publik bisa memberikan efek yang positif terkait Pentingnya Melakukan Donor Darah	Efek Ketokohan bisa memberi Dampak positif bahwa melakukan donor darah adalah sehat, terutama di komunitas Pesantren maupun Lingkungan Pendidikan Menengah Atas dan Pendidikan Tinggi
Lokasi UTD PMI Kab Serang yang strategis di pusat Kota mampu diakses dan	Pelayanan yang Optimal /Pelayana Prima untuk didistribusikan ke	Dengan kurangnya Promosi di berbagai Media yang dikemas dengan baik , maka dengan Peluang yang ada bisa menambah

dijangkau oleh semua kalangan, juga dekat dengan RSUD Kab Serang (RSDP) , RS DKT (RS TNI AD) , RS Sari Asih , RS Budi Asih	Bank Darah di Rumah Sakit Rujukan terdekat	Informasi Layanan Darah di UTD-PMI Kab Serang
Saat ini Pelayanan Ketersediaan Darah dengan Berbasis Digital dengan aplikasi dengan Web sudah ada, sudah Terintegrasi dengan berbagai Layanan Digital Pelayanan Darah secara terintegrasi seperti Aplikasi "SIDONO" , "SIMDONDAR"	Optimalisasi CSR perlu diperkuat dengan membuka spot iklan yang sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan.	Diperlukan Payung Hukum dari Pejabat Publik dalam memfasilitasi situasi seperti ini dengan dukungan dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kab Serang
Pencetakan Kartu Donor Darah bagi Masyarakat yang Bisa dikerjasamakan dengan Pencetakan dalam rangka <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	Kerjasama saling menguntungkan berupa promosi antara kedua belah pihak berupa keuntungan materi dan atau non materi	Diperlukan Dukungan dari Pemerintah Kab Serang melalui keringanan Pajak atau Keringanan Pungutan Retribusi bagi Perusahaan yang mendukung Program CSR di Bidang kesehatan khususnya UTD PMI Kab Serang
Wilayah Kab Serang dari Kecamatan Cikande sampai Kecamatan Cinangka-Anyer yang Luas sangat memungkinkan mendapatkan Jangkauan	Kerjasama saling menguntungkan berupa promosi antara kedua belah pihak berupa keuntungan materi dan atau non materi	Dibutuhkan Relawan yang secara komitment mampu menjadi tenaga cadangan dalam pemenuhan sumber Daya Pelayanan Darah

Informasi yang Luas dalam melakukan sosialisasi Program Donor Darah		
Daftar Ancaman	STRATEGI ANCAMAN KEKUATAN (AKU)	STRATEGI ANCAMAN KELEMAHAN (AKA)
	Gunakan Kekuatan untuk menghindari Ancaman	Perbaiki Kelemahan & Hindari Ancaman
Anggaran Yang Minimal sehingga UTD PMI Kab Serang kurang dalam pemenuhan Kebutuhan Darah	Menambah Jadwal Audiensi dengan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kab Serang dan DPRD Provinsi Banten agar bantuan pemerintah terkait Anggaran bagi UTD PMI Kab Serang diberikan porsi lebih Banyak	Lebih Sering mengadakan Kegiatan Donor darah di Kantor DPRD Kab Serang maupun DPRD Provinsi Banten, agar keberadaan UTD PMI Kab Serang Lebih terasa
Minimnya Jumlah Tenaga Kesehatan yang menjadi Tulang Punggung Sumber Daya Manusia di UTD PMI Kab Serang	Harus Lebih sering mengadakan Pelatihan Relawan dari Kalangan Tenaga Kesehatan untuk menjadi SDM di UTD PMI Kab Serang , Penambahan SDM UTD PMI Kab Serang dengan cara Penambahan Staf yang Di perbantukan/Dipekerjakan (DPK/DPB) dari OPD yang memiliki Tenaga Medis Pemberian Beasiswa Dari	Selalu Melakukan Sosialisasi bagi Tenaga Medis yang ingin mutase dengan cara di DPK/DPB kan ke UTD PMI Kab Serang

	Pemerintah Kab Serang untuk menjadi Tenaga Perawat Transfusi Darah (PTD) baik Jenjang D1 maupun D3 PTD	
Minimnya Alat Pengolahan Darah sesuai ketentuan dari Unit Transfusi Darah Pusat (UTDP) PMI Pusat	Mengajukan Dana Hibah kepada Pemerintah Kab Serang atau Pemerintah Provinsi Banten untuk Pemenuhan Alat Pengolahan Darah sesuai Standar dari UTDP –PMI Pusat	Selalu memberikan usulan terkait Pemenuhan Alat Pengelolaan Darah Pada Pejabat Publik agar Kualitas Pengolahan darah meningkat dan setara dengan UTD PMI di Daerah Lain.
Kualitas Layanan Pengolahan yang dibawah standar yang ditetapkan oleh UTDP PMI Pusat	Selalu rutin mengadakan Konsultasi dan Up Date Informasi ke UTDP PMI Pusat sesuai dengan Wilayah Pembinaan Regional UTDP, Rutin mengirimkan Perwakilan ke Acara Acara UTDP agar selalu ter Up Date Informasi	Kebutuhan Anggaran bisa berkoordinasi dengan Pemerintah Kabupaten Serang, terkait Acara Acara di UTDP PMI Pusat
Tidak Up Date nya Layanan Darah berbasis Digital atau Platform Media Sosial di UTD PMI Kab Serang	Bisa Mengoptimalkan dengan pembukaan Mahasiswa/Siswa Magang /PKL yang menangani konten Layanan dan Up date Layana Darah berbasis Digital/Platform Media Sosial	Mengoptimalkan Kerjasama dengan Lingkungan Pendidikan baik Dinas Pendidikan , Dinas Kesehatan maupun Sektor Lembaga Pendidikan Tinggi

Gambar 3



Sumber : Dokumentasi Penelitian

D. SIMPULAN

Unit Transfusi Darah (UTD) adalah Lembaga atau institusi Publik karena tugas pokok dan fungsinya adalah bagian dari pelayanan Kesehatan yang mengurus pendonoran darah, penyediaan dan pendistribusian darah.

Dalam pemenuhan kebutuhan Pelayanan Darah di Unit Transfusi Darah (UTD) -PMI Kabupaten Serang, pelayanan Prima wajib menjadi pedoman sebagaimana organisasi Publik lainnya, hal ini merupakan bentuk pertanggung jawaban atas pengelolaan dana atau anggaran yang diberikan kepada Unit Transfusi Darah (UTD) -PMI Kabupaten Serang, sebagai institusi yang mengelola dana dari masyarakat. Strategi Pelayanan diarahkan agar pelayanan Donor Darah bisa diakses oleh semua pihak dan diarahkan berbasis digital teknologi sebagai jawaban dan adaptasi dari kecanggihan teknologi yang mampu memperkuat jejaring antara pemerintah, masyarakat dan pihak swasta

REFERENSI

- Fadilah, N., & Airlangga, U. (2019). *Legalitas Biaya Pengganti Pengolahan Darah dalam Pelayanan Darah*. 2(3), 1047–1066.
- Fathya, V. N. (2017). Reformasi Manajemen SDM Aparatur di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(1), 49–56.
- M.Nazir. (2017). *METODE PENELITIAN* (11th ed.). Ghalia Indonesia.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81, Perpres Nomor 81 Tahun 2010(2010).
- RPJMD Banten, R.-. (2017). *RPJMD Provinsi Banten Tahun 2017-2022*.
- Taufiqurokhman. (2016). *Manajemen Strategik*.<https://doi.org/10.31227/osf.io/gj9de>
- KEMENKES. (2020). *SE HK/MENKES/31/1/2014 2014 Pelaksanaan Standar Tarif Pelayanan Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan*. <http://farmalkes.kemkes.go.id/>
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 215–226.<https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- OMBUSDMAN-RI. (n.d.). *Tingkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Sulteng, Wapres Dorong Perluasan Mall Pelayanan Publik di Semua Kabupaten/Kota*. 2021.
- Setyoko, H., Rawinarno, T., & Shafira, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Banten Selama Covid-19. *Jurnal Ilmiah Niagara*, 13(1), 64–80.
- Sirajuddin, I. A. (2016). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*,

4(1), 1. <https://doi.org/10.26858/jiap.v4i1.1817>

Chandler, Alfred. D. (1992) Organizational Capabilities and the Economic History of Industrial Enterprise, *Jurnal Of Economic Perspektif*, 6(3): 79-100 DOI : 10.11257/jep.6.379

Moleong, Lexy. J. (2018). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF* (38th ed.). REMAJA ROSDAKARYA.

Sugiyono. (2017). *BUKU METODE PENELITIAN : KUANTITATIF , KUALITATIF DAN R&D*. In *Alfabeta , Bandung* (Issue 26).

Suharsimi, Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. RINEKA CIPTA.



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN KEDISIPLINAN APARATUR DESA DI KANTOR DESA PAGELARAN DESA MALINGPING

THE VILLAGES HEAD'S LEADERSHIP IN IMPROVING DISCIPLINE OF VILLAGE OFFICER IN PAGELARAN VILLAGE OFFICE MALINGPING

¹ Ucu Husna, ² Ira

¹Ilmu Hukum, Universitas Mathla'ul Anwar

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Mathla'ul Anwar

1ucuhusna68@gmail.com

Kata kunci

Kepemimpinan,
kedisiplinan, aparatur
desa, kepala desa.

ABSTRAK

Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan organisasi dan norma sosial. Oleh karena itu disiplin merupakan saran penting untuk mencapai tujuan, maka pembinaan disiplin merupakan bagian dari manajemen yang sangat penting. Selain itu kedisiplinan yang ada di setiap kantor pun dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan yang diterapkan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimanakah gaya kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan kedisiplinan aparatur desa di Kantor Desa Pagelaran Desa Malingping, upaya-upaya apa saja yang dilakukan kepala desa dalam meningkatkan kedisiplinan aparatur desa dan faktor apa saja yang mempengaruhi upaya yang dilakukan kepala desa dalam meningkatkan kedisiplinan aparatur desa di Kantor Desa Pagelaran Desa Malingping. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tipe dan gaya kepemimpinan Siagian (2003) dan indikator kedisiplinan Soejono (2000). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Temuan dari penelitian ini yaitu gaya kepemimpinan Kepala Desa Pagelaran tergolong ke dalam gaya kepemimpinan partisipatif serta mempengaruhi upaya mewujudkan disiplin aparatur Desa Pagelaran yaitu kepemimpinan partisipatif kepala desa, tingkat pendidikan aparatur Desa Pagelaran yang cukup memadai, kerjasama antar aparatur desa.

Keyword

Leadership,
discipline, village officer,
village head.

ABSTRACT

Discipline is the desire and awareness to obey organizational rules and social norms. Therefore, discipline is an important suggestion for achieving goals, so fostering discipline is a very important part of management. In addition, the discipline that exists in each office is also influenced by the leadership style that is applied. The purpose of this study is to determine how the leadership style of the village head in improving the discipline of the village officer at the what factors influence the efforts made by the village head in improving the discipline of the village apparatus at the Pagelaran Village Office, Malingping Village. The theory

used in this research is the type and style of leadership Siagian (2003) and Soejono's discipline indicators (2000). The research used descriptive qualitative research. Data collection techniques in the study used observation, interview and documentation techniques. The findings of this study are that the leadership style of the Pagelaran Village Head is classified as a participatory leadership style and influences efforts to realize the discipline of Pagelaran Village officials, namely the participatory leadership of the village head, the level of education of Pagelaran Village officials which is quite adequate, cooperation between village officials.

A. PENDAHULUAN

Menjamin keberhasilan setiap tugas dan tanggung jawab, perlu setiap orang memiliki kepribadian yang disiplin. Kedisiplinan tidak hanya harus ada dalam diri kepemimpinan tetapi juga harus ada dalam diri semua pegawai, hal ini merupakan salah satu peran kepemimpinan dalam memberikan motivasi, melalui gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya (Kartono, 2012).

Dalam Pasal 26 Undang-Undang No 06 Tahun 2014 Tentang Desa dinyatakan bahwa Kepala Desa dibantu oleh perangkat desa. Kemudian diperjelas dalam pasal 26 Ayat 2 Kepala Desa berwenang memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa dan mengangkat atau memberhentikan Perangkat Desa. Disiplin merupakan sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Disiplin dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan organisasi dan norma sosial. Oleh karena itu disiplin merupakan saran penting untuk mencapai tujuan, maka pembinaan disiplin merupakan bagian dari manajemen yang sangat penting. Manajemen apa saja dalam pelaksanaannya memerlukan disiplin segenap anggota organisasi. Disiplin dikatakan juga sebagai sarana untuk melatih dan mendidik orang-orang terhadap peraturan-peraturan agar ada kepatuhan dan supaya dapat berjalan dengan tertip dan teratur dalam organisasi.

Permendagri No. 84 Tahun 2016 tentang SOTK Pemerintah Desa menyebutkan Pada Bagian kedua pasal 6 ayat 1 bahwa Kepala Desa berkedudukan sebagai kepala pemerintah desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintah desa. Pasal 3 menyebutkan, kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat dan menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya. Artinya kepala desa juga berperan untuk memberikan pengawasan terhadap aparatur desanya. Dalam menjalankan roda pemerintahan desa seorang kepala desa harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Hal itu harus dimulai dengan meningkatkan disiplin aparatur desa agar pelayanan dapat berjalan optimal.

Peraturan Bupati Lebak Nomor 23 Tahun 2017 menyebutkan larangan yang harus dipatuhi oleh Aparatur Desa yakni; 1) merugikan kepentingan umum, 2) membuat keputusan yang menguntungkan diri sendiri, anggota keluarga, pihak lain, dan/atau golongan tertentu, 3) menyalahgunakan wewenang, tugas, hak, dan/atau kewajibannya, 4) melakukan tindakan diskriminatif terhadap warga dan/atau golongan masyarakat tertentu, 5) melakukan tindakan meresahkan sekelompok masyarakat Desa, 6)

melakukan kolusi, korupsi, dan nepotisme, menerima uang, barang, dan/atau jasa dari pihak lain yang dapat memengaruhi keputusan atau tindakan yang akan dilakukannya, 7) menjadi pengurus partai politik, 8) menjadi anggota dan/atau pengurus organisasi terlarang, 9) merangkap jabatan sebagai ketua dan/atau anggota Badan Permusyawaratan Desa, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, dan jabatan lain yang ditentukan dalam peraturan perundangan-undangan, 10) ikut serta dan/atau terlibat dalam kampanye pemilihan umum dan/atau pemilihan kepala daerah dan/atau pemilihan kepala Desa 11) melanggar sumpah/janji jabatan, 12) meninggalkan tugas selama 60 (enam puluh) hari kerja berturut-turut tanpa alasan yang jelas dan tidak dapat dipertanggungjawabkan.

Penyelenggaraan pemerintah Desa Pagelaran haruslah mengacu pada pemerintah desa yang telah ditetapkan oleh karena itu, aparatur desa terutama kepala desa menjalankan tugas dan fungsinya selaku pemimpin penyelenggaraan pemerintah desa sebagai mana yang telah ditetapkan. Kepala Desa selaku pemimpin perlu untuk mengarahkan Aparatur Desanya untuk berdisiplin dalam bekerja.

Adapun fokus permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah gaya kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan kedisiplinan aparatur desa di Kantor Desa Pagelaran Desa Malingping, upaya-upaya apa saja yang dilakukan kepala desa dalam meningkatkan kedisiplinan aparatur desa dan faktor apa saja yang mempengaruhi upaya yang dilakukan kepala desa dalam meningkatkan kedisiplinan aparatur desa di Kantor Desa Pagelaran Desa Malingping.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori tipe dan gaya kepemimpinan Siagian (2003:34), beliau memaparkan bahwa ada beberapa tipe dan gaya kepemimpinan sebagai berikut: 1) Tipe kepemimpinan yang otokratis, yaitu bahwa seorang pemimpin hanya melaksanakan pekerjaannya berdasarkan kehendak sendiri dan tidak mau menerima saran dari orang lain atau lingkungannya; 2) Tipe kepemimpinan militeristik merupakan tipe kepemimpinan ini bukanlah kepemimpinan dalam organisasi kemiliteran, tetapi yang dimaksud adalah sifat-sifatnya, dimana tipe kepemimpinan yang militeristik dalam melakukan pekerjaannya menggunakan cara-cara yang mirip dengan militer, yaitu sistem komando dan perintah; 3) Tipe kepemimpinan paternalistik yaitu kepemimpinan yang bersifat kebapakan, artinya seorang pemimpin selalu memberikan perlindungan kepada bawahannya; 4) Tipe kepemimpinan kharismatis merupakan seorang yang mendapat Rahmat dari Tuhan Yang Maha Esa, sehingga dirinya mempunyai daya tarik yang kuat dalam kepemimpinan; 5) Tipe kepemimpinan demokratis yaitu tipe kepemimpinan yang bersifat terbuka, dimana seorang pemimpin yang demokratis selalu menerima saran-saran, usul atau kritik dan bermusyawarah dalam melaksanakan tugasnya.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Nazir (1999:63) yaitu sebagai berikut metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu 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 dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif (Model Miles and Huberman) yang terdiri dari tiga komponen analisis yaitu (Sugiyono,

2008:247) data reduksi, data display (Penyajian Data), verifikasi/penarikan kesimpulan, peningkatan ketekunan, triangulasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut hasil temuan dari rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Gaya Kepemimpinan Kepala desa Dalam Mewujudkan Disiplin Apatatur Desa Pagelaran

Gaya kepemimpinan Kepala Desa Pagelaran tergolong ke dalam tipe partisipatif karena dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari lebih banyak bersikap persuasif dan memberikan contoh kepada bawahannya. Misalnya dalam memberikan perintah tidak dengan paksaan tetapi cenderung menuntut kesadaran dari pegawainya untuk melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab.

Dengan demikian gaya kepemimpinan kepala desa mampu memberikan contoh kepada para pegawai dan efektif dalam melakukan pendekatan terhadap pegawai. Sehingga dengan kesadaran dan adanya rasa malu terhadap kepala desa, para pegawai secara otomatis mengikuti arahan dan keteladanan kepala desa.

Dengan gaya kepemimpinan ini tidak menimbulkan ketersinggungan pegawai manakala kepala desa berusaha mewujudkan disiplin apatatur desa. Sehingga cara-cara meningkatkan kedisiplinan mampu diwujudkan tanpa adanya kekerasan atau keterpaksaan.

2. Upaya Kepala desa Dalam Mewujudkan Disiplin Apatatur Desa Pagelaran

Disiplin merupakan salah satu faktor yang menentukan produktivitas pegawai. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya karena hal ini akan mendorong gairah kerja, semangat kerja dan kualitas kerjanya.

Tingkat kedisiplinan apatatur Desa Pagelaran dinilai masih kurang. Oleh karena itu disiplin harus diterapkan dan dilaksanakan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Desa Pagelaran. Tentu saja memerlukan langkah-langkah strategis atau upaya-upaya nyata yang harus dilakukan oleh kepala desa.

Upaya kepala desa dalam mewujudkan disiplin apatatur desa di Desa Pagelaran dilakukan melalui :

1. Pemberian Keteladanan

Keteladanan yang telah dilakukan Kepala Desa Pagelaran adalah sebagai berikut:

a. Cara Berpakaian

Dengan adanya contoh cara berpakaian yang rapi dari kepala desa membuat semua apatatur Desa Pagelaran berpakaian rapi. Karena merasa malu terhadap pimpinan dan segan terhadap keteladanan pimpinan.

b. Ketepatan Jam Ngantor

Ketepatan jam ngantor dari kepala desa membuat apatatur Desa Pagelaran perlahan-lahan disiplin dalam masuk dan pulang kantor. Para pegawai merasa malu sendiri seandainya tidak disiplin dalam jam kantor.

2. Pelaksanaan Apel

Pelaksanaan apel mengikat kepada seluruh apatatur Desa Pagelaran. Kepala Desa Pagelaran mewajibkan seluruh pegawai untuk melaksanakan apel pagi yang dilaksanakan pada setiap hari senin.

3. Pengisian Buku Daftar Hadir

Setiap apatatur Desa Pagelaran wajib mengisi buku daftar hadir dengan membubuhkan tanda tangan. Buku ini diisi setiap hari kerja oleh masing-masing pegawai dan tidak dapat diwakilkan. Dengan demikian para pegawai akan disiplin masuk kantor setiap harinya.

4. Pemberlakuan Surat Keterangan Tidak Masuk Kerja

Dengan membuat surat keterangan tidak masuk kerja, Kepala Desa Pagelaran akan mengetahui sebab-sebab ketidakhadiran seorang pegawai karena sakit atau sebab lainnya. Dengan demikian kepala desa dapat mengetahui keadaan pegawainya dan dapat mengambil tindakan yang perlu terhadap pegawainya apabila mengalami suatu masalah. Surat keterangan tersebut dapat juga sebagai pertanggungjawaban apabila bawahan atau pegawai yang tidak masuk tersebut melakukan suatu tindakan yang melanggar peraturan.

5. Pemberlakuan Ketentuan Jam Kerja

Salah satu upaya kepala desa dalam mewujudkan disiplin apatatur desa adalah dengan menetapkan jam kerja dan peraturan desa. Adapun ketentuan jam kerja yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut :

Apatatur desa di Kantor Desa Pagelaran diharuskan sudah berada di kantor tepat pada pukul 07.30 WIB dan diperbolehkan pulang kantor setelah pukul 16.00 WIB. Apabila sebelum pukul 16.00 WIB ada yang ingin meninggalkan kantor karena ada hal-hal yang penting, maka ada ketentuan untuk meninggalkan kantor, yaitu harus ijin terlebih dahulu kepada atasannya, dalam hal ini kepala desa.

6. Menyelenggarakan Briefing Staf

Untuk melaksanakan tugas harian, Kepala Desa Pagelaran mengumpulkan pegawainya setiap hari sebelum mulai bekerja untuk memberikan arahan mengenai tugas-tugas yang harus dikerjakan pada hari itu dan mengevaluasi tugas yang telah dilaksanakan. Tujuan dari penyelenggaraan briefing ini adalah untuk meningkatkan kualitas kerja dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Mengadakan Rapat Mingguan

Tujuan dari penyelenggaraan rapat mingguan ini adalah untuk mengevaluasi pelaksanaan tugas selama satu minggu untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan tugas yang telah dilaksanakan tersebut. Dengan demikian dapat meningkatkan kualitas kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mengurangi kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Rapat mingguan ini dilaksanakan pada hari Jum'at kecuali jika ada hal-hal tertentu dilaksanakan pada hari lain.

8. Pemberian Peringatan/Teguran atau Tindakan

Kepala desa belum dapat melaksanakan fungsi kepemimpinannya dalam hal pemberian sanksi secara tegas kepada bawahannya. Kepala Desa Pagelaran selalu bersifat persuasif terhadap pelanggaran disiplin yang dilakukan pegawainya, karena menurutnya selama ini pelanggaran yang dilakukan dinilai masih bersifat wajar dan dapat ditolerir.

9. Pemeriksaan Laporan Hasil Pekerjaan

Kepala desa selalu meminta laporan hasil pekerjaan. Hal ini sebagai bentuk pertanggungjawaban pekerjaan para pegawai. Laporan hasil pekerjaan tersebut dijadikan sarana untuk memberikan informasi yang aktual tentang perkembangan, kemajuan atau prestasi yang dicapai serta hambatan-hambatan yang ada, yang dapat digunakan untuk mengadakan koreksi dalam rangka pengawasan.

Sesuai dengan uraian-uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan Kepala Desa Pagelaran dalam mewujudkan disiplin apatatur Desa

Pagelaran cenderung baik, hal ini salah satunya dapat dilihat dari upaya-upaya yang telah dilakukan yang cenderung menunjukkan hasil yang baik.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Upaya yang Dilakukan Kepala desa Dalam Mewujudkan Disiplin Apatatur desa

a. Tingkat Pendidikan yang Cukup Memadai

Pegawai Desa Pagelaran sebagian besar memiliki tingkat pendidikan yang sudah cukup memadai, yaitu S1. Selain pendidikan formal, kemampuan dan keterampilan dapat ditunjang oleh pengalaman bekerja. Pada umumnya mereka sudah lama bekerja sebagai Apatatur Desa Pagelaran. Dengan pengalaman yang mereka miliki sangat menunjang pelaksanaan kerja yang menjadi bidang tugasnya.

b. Kerjasama Antar Apatatur desa

Dalam pelaksanaan tugas administrasi apatatur desa tidak terlalu banyak mengalami kesulitan yang sangat berarti karena adanya saling keterbukaan dan saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan kantor sehingga penyelenggaraan pemerintahan desa dapat berjalan dengan baik dan lancar.

c. Hubungan Kepala desa dengan Apatatur desa

Manusia adalah makhluk sosial yang selalu ingin berinteraksi dengan sesama manusia maupun dengan lingkungan disekitarnya. Demikian pula dalam kehidupan berorganisasi yang menginginkan hubungan. baik antara atasan dengan bawahan sehingga akan meningkatkan motivasi kerja dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Pendekatan secara kedinasan biasanya kurang dapat menunjang hubungan yang diharapkan lebih harmonis, untuk itu pendekatan pribadi dalam hal ini juga perlu dilakukan oleh kepala desa sehingga ada perhatian dari atasan terhadap bawahannya.

d. Pengembangan Pengetahuan dan Ketrampilan

Pengalaman kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung keberhasilan dalam melaksanakan tugas sehingga akan lebih mudah dalam memahami seluk beluk suatu pekerjaan. Selain itu, faktor tingkat pendidikan yang memadai merupakan usaha untuk melakukan pengembangan kemampuan yang dimiliki.

Peranan kepala desa sangat penting dalam hal ini untuk memberikan motivasi atau dorongan kepada pegawainya untuk mengembangkan kemampuan individual. Kepala desa selaku pimpinan membuka kesempatan kepada pegawainya yang ingin meningkatkan atau melanjutkan pendidikan untuk menambah pengetahuan, wawasan dan ketrampilan untuk menunjang pelaksanaan tugas dengan baik. Seiring dengan pesatnya kemajuan masyarakat saat ini maka dituntut adanya pelayanan yang lebih cepat dan baik dari pemerintah.

Sesuai dengan hasil wawancara dengan seluruh Apatatur Desa Pagelaran bahwa mereka rata-rata telah memiliki pengalaman yang cukup, yang mampu bekerja dan mengembangkan diri untuk mencapai prestasi kerja yang baik. Agar seluruh apatatur desa mempunyai bekal pengetahuan yang cukup maka harus senantiasa meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan.

e. Pemberian Penghargaan kepada yang Berprestasi

Dalam mencapai prestasi kerja diperlukan adanya faktor ekstern yang dapat mempengaruhi serta memacu semangat kerja dan berkarya. Faktor ekstern ini adalah

berupa motivasi yang tidak hanya diberikan melalui gaji melainkan banyak usaha lain yang dapat dijadikan sebagai penambah motivasi dalam bekerja atau berkarya. Selain gaji, beberapa pendapat mengartikan motivasi itu dalam arti sempit, yang dalam pelaksanaannya sering kita sebut insentif atau perangsang.

Pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi akan meningkatkan semangat dan motivasi kerja untuk meningkatkan prestasi yang lebih baik dalam bekerja. Setiap pegawai yang telah melakukan pekerjaan dengan hasil yang memuaskan sebaiknya diberi penghargaan yaitu baik dalam bentuk lisan, pujian dan dalam bentuk tertulis dengan menaikkan nilai pada daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan. Selain itu kepala desa juga kadang-kadang bisa memberikan penghargaan berupa materi sesuai dengan kemampuan yang ada baik berupa benda maupun bentuk lainnya.

Dalam hal ini Kepala Desa Pagelaran setidaknya memberikan penghargaan terhadap harga diri dan penghormatan, bahwasanya apatatur desa tidak akan merasa sebagai orang yang rendah dalam kapasitas sebagai bawahan tetapi merasa dalam lingkungan keluarga sendiri dalam hubungan sebagai bapak dan anak, teman atau sahabat atau adik kakak sehingga tercipta sikap saling menghormati antara atasan dan bawahan.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa gaya kepemimpinan Kepala Desa Pagelaran tergolong ke dalam gaya kepemimpinan partisipatif. Upaya kepala desa untuk mewujudkan disiplin apatatur Desa Pagelaran adalah pemberian keteladanan (disiplin pribadi Kepala desa dilihat dari cara berpakaian dan kehadiran Kepala desa ke kantor), pelaksanaan tugas/pekerjaan tepat waktu, pelaksanaan apel, pengisian buku daftar hadir, pemberlakuan surat keterangan tidak masuk kerja, pemberlakuan ketentuan jam kerja, menyelenggarakan briefing staf, mengadakan rapat mingguan, pemberian peringatan/teguran atau tindakan dan pemeriksaan laporan hasil pekerjaan.

Adapun faktor yang mempengaruhi upaya mewujudkan disiplin apatatur Desa Pagelaran yaitu kepemimpinan partisipatif kepala desa, tingkat pendidikan apatatur Desa Pagelaran yang cukup memadai, kerjasama antar apatatur desa, hubungan kepala desa dengan apatatur desa, pengembangan pengetahuan dan keterampilan dan pemberian penghargaan kepada yang berprestasi.

REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hasibuan, Malayu. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kencana, Inu. (2006). *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Nazir, Moh. (1999). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pamudji. (1995). *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Poerwadarminta, W.J.S. (1991). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Siagian, Sondang. (2003). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2008). *Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Soekanto, Soerjono. (1982). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali.
- Toha, Miftah. (2008). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali.

Perundang-Undangan:

Peraturan Daerah Kabupaten Lebak Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lebak

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2003 Tentang Pedoman Organisasi Pegawai Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Desa Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 061/729/SJ Tentang Penataan Organisasi Pegawai Daerah.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

STRATEGI PENGEMBANGAN PARIWISATA HALAL DI KEPULAUAN SERIBU

HALAL TOURISM DEVELOPMENT STRATEGY IN THE THOUSAND ISLANDS

Juliannes Cadith , Maulana Yusuf

Prodi Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email : Juliannes.cadith@untirta.ac.id, maulana.yusuf @untirta.ac.id

Kata kunci

Parawisata, Halal,
kepulauan seribu,
strategi

ABSTRAK

Pariwisata merupakan sektor yang penting yang bagi pemulihan ekonomi Indonesia pasca pandemi Covid 19. Terus bertambahnya muslim travel, kebutuhan akan pariwisata halal semakin besar, Kepulauan seribu sebagai bagian dari provinsi Jakarta mempunyai potensi wisata halal yang sangat besar untuk mendukung target dari provinsi DKI Jakarta sebagai tujuan wisatawan halal utama di Indonesia, berbagai kendala- kendala teknis masih dihadapi dalam pengembangan wisata. Misalkan aspek sertifikasi produk-produk halal, restoran dan kafe banyak yg belum bersertifikat halal, tempat ibadah dan air menjadi yang masih menjadi masalah, berangkat dari permasalahan itu riset ini dilakukan untuk merekomendasikan strategi pengembangan wisata halal di kepulauan seribu. Pilihan metode yang digunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pulau Pramuka dapat dijadikan sebagai pusat destinasi wisata bahari dengan peningkatan kualitas pelayanan transportasi kapal reguler bekerjasama dengan BUMD dan pihak swasta, melakukan strategi pemasaran berdasarkan DOT (Destination, Origin, Time), BAS (Branding, Advertising, Selling), dan POS (Paid Media, Own Media, Media Sosial) serta penguatan industri dan kelembagaan.

Keyword

Tourism, Halal, thousand
islands, strategy

ABSTRACT

Tourism is an important sector for Indonesia's economic recovery after the Covid 19 pandemic. The increasing number of Muslim travellers, the need for halal tourism is getting bigger, the Thousand Islands as part of the Jakarta province has huge potential for halal tourism to support the targets of the DKI Jakarta province as a destination. The main halal tourists in Indonesia, various technical obstacles are still faced in tourism development. For example, aspects of certification of halal products, many restaurants and cafes are not halal certified, places of worship and water are still a problem, starting from that problem this research conducted to recommend a strategy for developing halal tourism in the Thousand Islands. The choice of method used is qualitative method by using SWOT analysis.

The results show that Pramuka Island can be used as a center for marine tourism

destinations by improving the quality of regular ship transportation services in collaboration with BUMD and private parties, carrying out marketing strategies based on DOT (Destination, Origin, Time), BAS (Branding, Advertising, Selling), and POS (Paid Media, Own Media, Social Media) as well as industrial and institutional strengthening.

A. PENDAHULUAN

Sektor Pariwisata merupakan salah satu sektor yang terdampak pandemi covid-19 karena adanya pembatasan sosial yang dilakukan secara global, proses pemulihan ekonomi di Indonesia secara perlahan menunjukkan tren yang semakin baik, pertumbuhan ekonomi di triwulan 3 tahun 2020 sebesar minus 3,9% merupakan titik balik dari tren pertumbuhan ekonomi Indonesia setelah mencapai titik nadir terendah di triwulan 2 Tahun 2020 sebesar minus -5,32%. Kinerja sektor pariwisata yang rendah di tahun 2020 yang diakibatkan oleh pembatasan - pembatasan sosial yang dilakukan pemerintah ikut memberikan kontribusi negatif terhadap pertumbuhan di berbagai sektor seperti transportasi dan perdagangan sebesar minus 13,42% serta akomodasi dan makanan minuman sebesar minus 8,8%.

Keberhasilan secara global penanganan covid-19 di ikuti juga dengan keberhasilan pemerintah dalam menekan laju penyebaran covid-19 memberikan harapan besar untuk pemulihan perekonomian Indonesia. Ulang tahun kemerdekaan Indonesia yg ke-75 menjadi momentum kebangkitan ekonomi Indonesia. Kebangkitan perekonomian Indonesia tidak bisa mengabaikan sektor pariwisata karena begitu besar potensi pariwisata serta kontribusinya pada perekonomian Indonesia sebelum terjadinya pandemi covid-19.

Pengembangan pariwisata dapat menumbuhkan industri pendukung lain sehingga dapat membangun integrasi baik antar sektor pariwisata ataupun dengan sektor lain di suatu wilayah. Terkait dengan peranan sektor pariwisata, pengembangan sektor pariwisata tidak hanya mendukung pembangunan ekonomi saja melainkan juga dapat mendukung pembangunan dari aspek sosial dan budaya. Pariwisata khususnya pariwisata halal telah diakui dunia menjadi primadona baru dalam industri pariwisata. Dalam beberapa tahun terakhir kontribusi pertumbuhan global dari sektor pariwisata terus mengalami peningkatan yang signifikan. Terlihat dari kontribusinya terhadap perekonomian dunia seperti yg dilaporkan oleh laporan World Travel & Tourism Economic Impact 2019 seperti menyumbang 313 juta angkatan kerja atau 9,9 persen dari angkatan kerja dunia, menyumbang 10,40% dari PDB global serta mendorong pertumbuhan ekonomi sebesar 4,60% global yang melebihi kontribusi sektor lain selama 7 tahun berturut-turut. Fakta tersebut menjadi justifikasi bahwa industri pariwisata adalah yang paling mudah menciptakan lapangan kerja (pro-job) pengentasan kemiskinan (pro-poor), mendorong pertumbuhan ekonomi (pro-growth)

Perkembangan pariwisata dan travel secara global tersebut tidak terlepas dari kunjungan para wisatawan muslim baik wisatawan asing maupun wisatawan dalam negeri. *Global Muslim Travel Index* (GMTI) tahun 2018 melaporkan, bahwa Muslim Travel Market bertumbuh secara cepat bahkan diprediksi meningkat US\$220 miliar pada 2020 dan diekspektasikan meningkat US\$80 miliar menjadi US\$300 miliar pada 2026. Pada 2017, sebanyak 131 juta wisatawan Muslim secara global meningkat dari tahun 2016 yang hanya 121 juta dan diprediksi semakin bertambah jumlahnya pada 2020 yaitu 156 juta

wisatawan. Jumlah ini merepresentasikan 10% dari total segmentasi sektor travel secara keseluruhan.

Dengan ditetapkan pariwisata halal menjadi program nasional serta penetapan 10 provinsi menjadi prioritas pengembangan wisata halal oleh Kementerian Pariwisata yaitu Aceh, Riau dan Kepulauan Riau, Sumatera Barat, DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur (Malang Raya), Lombok, dan Sulawesi Selatan (Makassar dan sekitarnya) menjadikan momentum bagi Provinsi DKI Jakarta khususnya kepulauan seribu untuk mengembangkan pariwisata halal.

Sebelumnya dunia pariwisata hanya mengenal sebagai Moslem tour tapi sejak tahun 2015 di Abu Dhabi (Uni emirat Arab) dalam event World Halal Tourism Summit (WHTS) mulai di perkenalkan istilah halal serta menyadarkan bahwa pangsa pasar dari wisata halal amatlah besar dan perlu untuk terus dikembangkan. Terminologi wisata halal di beberapa negara ada yang menggunakan istilah seperti Islamic tourism, halal tourism, halal travel, wisata halal, ataupun as moslem friendly destination

Dari sisi industri, wisata halal merupakan suatu produk pelengkap dan tidak menghilangkan jenis pariwisata konvensional. Sebagai cara baru untuk mengembangkan pariwisata Indonesia yang menjunjung tinggi budaya dan nilai-nilai Islami tanpa menghilangkan keunikan dan orisinalitas daerah (Kemenpar, 2016). Pemahaman terhadap wisata halal banyak sekali disamakan dengan wisata religi, bukan wisata yang hanya ditujukan kepada Umat Islam tetapi juga non muslim, lebih jauh Muhajirin (2008) mengungkapkan kriteria yang harus dimiliki wisata halal yaitu 1) Memiliki orientasi kepada kemaslahatan umum. 2) Memiliki orientasi pencerahan, penyegaran, dan ketenangan. 3) Menghindari kemusyrikan dan khurafat. 4) Bebas dari maksiat. 5) Menjaga keamanan dan kenyamanan. 6) Menjaga kelestarian lingkungan. 7) Menghormati nilai-nilai sosial budaya dan kearifan lokal.

Riset terkait wisata cukup menarik kalangan akademis, berbagai riset yang dilakukan mencoba melihat dari berbagai perspektif seperti digitalisasinya, implementasi, pengembangan, strategi, peluang dan tantangan sampai kepada mencari justifikasi pengembangan wisata halal. Artikel ini mengusung sebuah telaahan kritis-reflektif terkait pendalaman metodologi penelitian kualitatif untuk administrasi publik, khususnya dalam ranah pengembangan pariwisata halal analisis yang di digunakan oleh penulis adalah SWOT analysis.

Kabupaten Kepulauan Seribu termasuk ke dalam wilayah administratif Daerah Khusus Ibukota Jakarta, mempunyai 2 kecamatan yaitu Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan membawahi tiga kelurahan yaitu Kelurahan Pulau Tidung, Kelurahan Pulau Pari, dan Kelurahan Pulau Untung Jawa. Kecamatan Kepulauan Seribu Utara membawahi tiga kelurahan juga yaitu Kelurahan Pulau Kelapa, Kelurahan Pulau Harapan, dan Kelurahan Pulau Panggang.

Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu mempunyai jumlah penduduk sebanyak lebih kurang 23.897 jiwa (2017) yang tersebar di sebelas pulau-pulau kecil berpenghuni dan terdapat pula beberapa pulau yang dijadikan sebagai pulau wisata, seperti Pulau Bidadari, Pulau Onrust, Pulau Kotok Besar, Pulau Puteri, Pulau Matahari, Pulau Sepa, dan sebagainya. Pulau seribu memiliki potensi besar untuk dikembangkan sebagai Bali Baru di DKI Jakarta dengan konsep wisata halal karena didukung wisata alam dan bahari yang indah seperti Maldives.

Penerapan pariwisata halal masih menghadapi kendala-kendala teknis. Salah satunya aspek sertifikasi produk-produk halal, sebagai contoh restoran dan kafe sebagai

penunjang pariwisata halal masih baru dalam tataran self claim, belum bersertifikat. Jumlah hotel dan restoran yang menjamin makanannya halal masih jarang. Masalah tempat ibadah dan air menjadi luput bagi pengusaha wisata halal ini, tingkat kegiatan branding dan promosi kepulauan seribu sebagai Halal Tourism Destination masih rendah

berangkat dari permasalahan itu riset ini dilakukan untuk merekomendasikan strategi pengembangan wisata halal di kepulauan seribu adapun tujuan dari riset ini adalah menghasilkan rekomendasi kebijakan dalam pengembangan wisata halal di kepulauan seribu

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode Kualitatif dan metode pengumpulan data primer seperti wawancara dan observasi dan data sekunder dengan pengambilan data melalui dokumen- dokumen atau catatan-catatan yang terkait dengan masalah yang dikaji. Dokumen dapat berupa dokumen kebijakan, laporan, data terkait pengembangan produk wisata halal Jakarta dan kepulauan seribu.

Penentuan strategi pengembangan produk wisata halal DKI Jakarta didasarkan pada metode SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats), yaitu menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dimiliki dalam pengembangan pariwisata halal di Kepulauan Seribu untuk kemudian diketahui pilihan bentuk strategi yang tepat. Analisis SWOT merupakan salah satu teknik analisis yang digunakan dalam menginterpretasikan tempat, khususnya pada kondisi yang sangat kompleks dengan faktor eksternal dan internal memegang peranan yang sama pentingnya. Melalui analisis ini dapat teridentifikasi potensi dan permasalahan dari lokasi tersebut, sehingga mempengaruhi keputusan dalam penentuan

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu mempunyai jumlah penduduk sebanyak lebih kurang 23.897 jiwa (2017) yang tersebar di sebelas pulau-pulau kecil berpenghuni. Kesebelas pulau tersebut di antaranya Pulau Untung Jawa, Pulau Pari, Pulau Lancang, Pulau Tidung Besar, Pulau Tidung Kecil, Pulau Pramuka, Pulau Panggang, Pulau Harapan, Pulau Kelapa, Pulau Kelapa Dua, dan Pulau Sebir. Selain pulau-pulau berpenghuni terdapat pulau – pulau yang tidak berpenghuni yang dikembangkan menjadi tempat wisata.

a. Potensi Wisata Halal di Kepulauan seribu

Potensi besar kepulauan seribu tidak terlepas dari potensi yang di miliki oleh Provinsi Jakarta sebagai Ibu kota negara yang memiliki infrastruktur , sarana dan prasarana serta serta aksesibilitas pendukung industri pariwisata sudah sangat memadai pengembangan wisata halal di kepulauan seribu bisa menjadi pelengkap dari berbagai objek wisata halal yang sedang di kembangkan oleh Dki Jakarta seperti Masjid Istiqlal, Monumen Nasional (monas), Kota Tua, Ancol, taman Mini Indonesia, wisata alam dan budaya Setu Babakan, Kawasan Pusat wisata Muslim Fashion. Dalam grand desain pengembangan wisata Jakarta kepulauan seribu mempunyai posisi strategis yang saling melengkapi di mana jenis wisata yang dikembangkan di Provinsi DKI Jakarata wisata buatan manusia, wisata sejarah dan budaya, serta wisata alam. Ditetapan kepulauan seribu dalam pengembangan wisata alam yaitu Pulau Pramuka

dan Pulau Macan menunjukkan besarnya potensi yang dimilikinya.

Berdasarkan dengan laporan Ranking of the Provinces on IMTI 2019 dalam *Indonesia Muslim Travel Index (IMTI) 2019*, posisi DKI Jakarta berada pada rangking ke – 4 masih kalah dari NTB (Lombok), Aceh, serta Riau & Kepulauan Riau. Seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1: Ranking of the Provinces on IMTI 2019

Destinasi	IMTI 2018	IMTI (2018)	IMTI 2019	IMTI (2019)
	SCORE	RANK	SCORE	RANK
Lombok (west Nusa Tenggara)	58	1	70	1
Aceh	57	2	66	2
Riau & Riau Islands	50	7	63	3
Jakarta	56	3	59	4
West Sumatera	55	4	59	5
West Java	51	6	52	6
Yogyakarta	51	5	52	7
Central Java	47	9	49	8
East Java	48	8	49	9
South Sulawesi	30	10	33	10

Sumber: *Indonesia Muslim Travel Index (IMTI) 2019*

4 faktor penting yaitu kemudahan akses, komunikasi, lingkungan dan layanan digunakan sebagai parameter penilaian yang dilakukan IMTI. Dari penilaian tersebut Jakarta mendapatkan nilai terbesar pada kemudahan akses di bandingkan daerah tujuan lain, pada kategori communication mengalami penurunan ke peringkat 7, di kategori lingkungan tetap menduduki peringkat 4 sedangkan di kategori services, menempati peringkat ke 5 sama dengan tahun lalu. Secara keseluruhan Jakarta mengalami penurunan peringkat dari ketiga di tahun 2018, menjadi ke empat di tahun 2019.

Dalam rencana tata ruang, kepulauan seribu di tetapkan sebagai kawasan permukiman mencakup perumahan, perkantoran pemerintahan, dan kegiatan ekonomi. Penetapan Pulau Untung Jawa, Pulau Lancang Besar, Pulau Payung Besar, Pulau Tidung Besar, Pulau Pari, Pulau Pramuka, Pulau Panggang, Pulau Kelapa, Pulau Harapan, Pulau Kelapa Dua. Dan Pulau Sebir sebagai kawasan peruntukan pemukiman tidak menghalangi untuk pengembangan kawasan permukiman sebagai kawasan nelayan menjadi objek tujuan wisata. Hal itu dapat dilakukan dengan membangun wisma dan/atau penginapan, serta sentra usaha rakyat termasuk pusat pelayanan jasa wisata.

Perencanaan pengelolaan dan pengendalian pembangunan permukiman tersebut harus mencakup seluruh areal rata-rata karang sampai ke garis tubir karang

untuk mengakomodasi kebutuhan pembangunan dermaga, areal tambat labuh kapal angkutan dan kapal nelayan, serta fasilitas yang terkait dengan budi daya laut, perikanan dan pariwisata.

Pulau sebagai kawasan taman arkeologi, meliputi: Pulau Bidadari, Pulau Cipir, Pulau Onrust; dan Pulau Kelor. Pulau tersebut sebagai kawasan taman arkeologi yang merupakan pulau cagar budaya yang memiliki fungsi sejalan dengan fungsi pariwisata dan mengandung unsur pendidikan (edukasi), serta dimanfaatkan untuk kegiatan pendidikan, penelitian, dan wisata arkeologi. Di dalam kawasan taman arkeologi dapat dibangun prasarana dan sarana penunjang kegiatan pendidikan, penelitian, dan tujuan wisata arkeologi sesuai kebutuhan dengan luas terbatas serta tidak menghilangkan bangunan lama atau situs yang ada untuk mempertahankan kelestarian fisik, nilai sejarah, dan budaya. Khusus di Pulau Bidadari selain dimanfaatkan untuk kegiatan pendidikan, penelitian, dan tujuan wisata arkeologi dapat dimanfaatkan untuk kegiatan usaha pariwisata sebagai fasilitas bagi wisatawan untuk menikmati objek wisata arkeologi.

Potensi Besar pariwisata di kepulauan seribu juga terlihat dari jumlah wisatawan yang mengunjungi kepulauan seribu rata-rata 662.420, ini cukup tinggi dibandingkan dengan objek – objek wisata lain yang terdapat di Jakarta, hal ini dapat terlihat pada data berikut :

Tabel 2 : Data Kunjungan wisatawan di DKI Jakarta

No	Nama Destinasi Wisata	Tingkat Kunjunga Wisatawan Per Tahun
1.	Sarinah	263.000*
2.	Thamrin City	102.700*
3.	Raden Saleh Cikini	Belum Terdata
4.	Kota Tua (Wisata Sejarah)	1.000.000
5.	Kepulauan Seribu	662.420
6.	Taman Mini Indonesia Indah	6.004.718
7.	Setu Babakan	345.000
8.	Ancol (Wisata Keluarga)	17.575.914
9.	MICE Senayan City	Belum Terdata

b. Strategi Pengembangan Pariwisata Halal

Berbagai persoalan dan tantangan dalam pengembangan pariwisata halal yang di Kepulauan seribu di identifikasikan dengan parameter pada aspek- aspek yang dipergunakan oleh *Global Muslim Travel Index* (GMTI yaitu Aksesibilitas, Aspek Komunikasi, Aspek Lingkungan Aspek Layanan, masing banyak permasalahan yang

hadapi seperti aspek aksestabilitas belum adanya transportasi kapal cepat reguler yang berstandar internasional, masih sedikit tour guide, penerjemah, kiriman limbah sampah dari daratan Jakarta infrastruktur listrik dan konektivitas internet yang belum memadai. Disamping berbagai persoalan yang ada tersebut ada beberapa potensi yang bisa di manfaatkan dalam pengembangan pariwisata di kepulauan seribu seperti dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Potensi dan Permasalahan dalam pengembangan wisata Halal

Potensi	Permasalahan
Aspek Akseabilitas	
Konektivitas-Kapal Cepat Reguler Swasta dari Pelabuhan Marina Ancol, waktu tempuh 1 jam. Kapal Cepat Reguler Dishub dari Pelabuhan Kali Adem, waktu tempuh 1 jam. Kapal Kayu dari Pelabuhan Kali Adem, waktu tempuh 4 jam.	Belum ada transportasi kapal cepat reguler yang sesuai dengan standard internasional. Belum adanya transportasi kapal reguler antar pulau. Belum adanya moda transportasi udara di Kepulauan Seribu. Untuk Kapal berukuran kecil sangat tergantung terhadap cuaca.
Aspek Komunikasi	
Brochure: Booklet, brochure menggunakan Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris masa terbit 2019	Minimnya SDM lokal untuk mendukung kegiatan pariwisata (tour guide, penerjemah, tenaga ahli lainnya) Branding belum ada
Aspek Lingkungan	
Masyarakat Kepulauan seribu mayoritas beragama Islam, dan sangat mendukung pariwisata halal. Keadaan lingkungan relatif aman, masyarakat ramah. Jumlah pengunjung domestik: 771.427 org/thn. Jumlah pengunjung mancanegara: 28.963 org/thn.	Limbah yang beresiko mencemari pulau dan laut. Sebagian besar limbah berasal dari sampah kiriman dari Jakarta dan limbah minyak.
Aspek Layanan	
Homestay : 90 Restoran: 4	Infrastruktur dasar seperti pasokan listrik PLN, Ketersedian air bersih, dan
Ukm:10 Masjid: 1 Rumah Sakit: RSUD dengan fasilitas hyperbaric Chamber	koneksi Internet yang stabil belum tersedia. Belum adanya restoran yang bersertifikat halal.

Dive Center: 4	
----------------	--

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil indentifikasi dan wawancara yang dilakukan maka kemudian disusun perencanaan strategis pengembangan wisata halal di kepulauan seribu dengan menggunakan analisis SWOT dengan mengevaluasi kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats). Hasil analisis SWOT sebagai berikut :

Tabel 4 . SWOT Analisis

<i>Internal</i>		<i>External</i>	
<i>Strength</i>	<i>Weakness</i>	<i>Opportunity</i>	<i>Threat</i>
Kepulauan Seribu adalah destinasi bahari yang sangat dekat dengan Jakarta dengan karakter Alam yang Indah: pantai pasir putih, gelombang laut, terumbu karang, mangrove, dan keanekaragaman hayati lainnya.	Belum adanya sertifikat halal untuk restoran dan penjual makanan baik di resort dan homestay	Sangat berpotensi untuk dijadikan destinasi Wisata yang memiliki keunikan tersendiri-Halal well-being and Sustainable Tourism.	Kerusakan Ekosistem laut yang disebabkan oleh limbah minyak mentah Industri dan sampah kiriman dari Jakarta.
Memiliki spot diving dan snorkeling yang sudah dikenal beserta fasilitas penunjangnya di Pulau Pramuka.	Seluruh Pulau Resort belum tersambung aliran listrik dari PLN	Berdasarkan Global Halal Tourism summit, Wisatawan Muslim di seluruh dunia semakin tertarik untuk mengunjungi destinasi wisata Alam yg ramah lingkungan dan berkelanjutan.	Kerusakan lingkungan (terumbu karang, sampah manusia, dsb) yang di sebabkan maraknya mass tourism yang tidak diikuti dengan regulasi dan kesiapan SDM.
Penduduk Kepulauan Seribu mayoritas beragama Islam.	Terbatasnya ketersediaan air bersih	(Sustainability Tourism)	Adanya bencana alam, dikarenakan lokasi Kepulauan seribu dekat dengan Gunung Anak Krakatau.

	Services transportasi laut masih dibawah standar. Minimnya transportasi antar pulau Belum adanya dermaga yang bertaraf international Tidak ada transportasi udara ke Pulau Seribu. Kurangnya informasi (Buku panduan) mengenai Kepulauan Seribu Minimnya tour guide yang bersertifikat Belum adanya regulasi yang mengatur kegiatan pariwisata yang berbasis kelestarian alam, terutama ekosistem laut.	Potensi mendatangkan wisata Muslim Milenials dan Keluarga dari daerah Timur tengah	
--	--	---	--

Sumber : Hasil Penelitian

Dari hasil analisis SWOT pada Tabel 4 maka terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan pemerintah untuk pengembangan pariwisata halal di Indonesia, yaitu: pertama,

a. Percepatan/Penguatan Destinasi Wisata Halal

Konsep yang dikembangkan adalah Wisata Alam yang berkelanjutan yang selaras dengan konsep Alam menurut Islam: Halal well-being and Sustainable Tourism. Berdasarkan Global Halal Tourism summit, Wisatawan Muslim di seluruh dunia semakin tertarik untuk mengunjungi destinasi wisata Alam yg ramah lingkungan

dan berkelanjutan.

Pulau Pramuka sebagai pusat Kabupaten telah memiliki Infrastruktur yang memadai dibandingkan dengan Pulau penduduk lainnya dan kondisi Masyarakat yang sangat mendukung untuk dijadikan sebagai pilot project destinasi Wisata Halal di Kepulauan Seribu. Pada langkah awal perlu dilakukan perbaikan Infrastruktur dan amenities mendasar dan fasilitas ramah Muslim seperti Mushollah dan tempat wudhu yang bersih dan nyaman di sekitar Pulau Pramuka. Secara bertahap dilakukan program sertifikasi makanan Halal pada 4 Restoran dan 5 Homestay di Pulau Pramuka.

Pulau Pramuka dijadikan sebagai Pusat destinasi Wisata bahari khususnya diving dan snorkeling yang “Muslim Friendly” dengan memberikan fasilitas tambahan kepada wisatawan yang beragama Islam, khususnya generasi Milenials yang menyukai adventure. Adanya peningkatan service transportasi Kapal reguler yang bertaraf internasional, dengan melakukan kerjasama antara BUMD dan Pihak Swasta.

b. Pemasaran

Melakukan strategi pemasaran berdasarkan DOT (Destination, Origin, Time), BAS (Branding, Advertising, Selling), dan POS (Paid Media, Own Media, Media Sosial) Atraksi yg ditekankan adalah Wisata Bahari, dengan segmen Market dari Timur tengah: Saudi, Jordan, UAE dan Asia Tenggara: Malaysia, Singapore. Tingkat kunjungan Traveler Timur Tengah puncaknya pada waktu musim panas, dan dari Asia tenggara pada akhir tahun.

c. Penguatan Industri dan Kelembagaan

Dikarenakan banyaknya pemilik kewenangan di Kepulauan Seribu (Tingkat Kementrian dan Daerah) maka diperlukan suatu lembaga otorisasi yang dapat mengkoordinasi dan mengeluarkan peraturan dan kebijakan di kepulauan seribu demi kemajuan bersama.

- Perlunya dibuat grand design pembangunan Pariwisata yang berkelanjutan dan penetapan zonasi pemanfaatan perarian yang akan membantu menjaga ekosistem dan biota laut di Kepulauan Seribu.
- Melakukan peningkatan SDM pariwisata bagi masyarakat lokal seperti skill hospitality, bahasa, kuliner, wisata alam, wisata Halal, dan kuliner.
- Mengajak masyarakat setempat untuk berperan aktif di dalam pengembangan ekosistem wisata halal yang sejalan dengan budaya lokal di kepulauan seribu
- Memberikan sertifikat halal gratis bagi umkm dan insentif pajak bagi resort yang pengelolaannya menggunakan standar Halal dan ramah lingkungan.

D. SIMPULAN

Kepulauan seribu sebagai bagian dari DKI Jakarta mempunyai potensi yang besar untuk dikembangkan sebagai salah satu destinasi wisata halal andalan di DKI Jakarta, Target Jakarta untuk menjadi tidak boleh mengabaikan potensi wisata halal di Kepulauan seribu. Dalam pengembangan wisata di kepulauan seribu dapat direkomendasikan 3 strategi utama yang harus dilakukan : 1. Percepatan/Penguatan

SARAN

Bisnis pariwisata halal bukan tentang agama, namun telah menjadi pilihan, kesempatan, dan gaya hidup. Pengembangan wisata halal di kepulauan seribu harus dapat memanfaatkan kekuatan dan peluang yang dimiliki oleh kepulauan seribu. Dukungan pemerintah baik pemerintah kabupaten, provinsi dan pemerintah pusat memegang peranan sentral dalam meminimalkan berbagai kelemahan dan ancaman yang ada. Tentu saja kerjasama yang baik antara pemerintah dan berbagai stakeholder sangat menentukan dalam pengembangan pariwisata halal di Kepulauan seribu.

REFERENSI

- Badan Pusat Statistik (2018). Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2018.
- Badan Pusat Statistik (2020). Pertumbuhan Ekonomi 2020
- Denzin, Norman K. dan Lincoln, Yvonna S. (2009). *Handbook of Qualitative Research*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lenggogeni, Sari. (2017). *Pariwisata Halal: Konsep, Destinasi dan Industri dalam Creatourism*, Jakarta: PT. Mujur Jaya.
- Kemenpar. (2016). *Pembangunan Destinasi Pariwisata Prioritas 2016 - 2019*. Rapat Koordinasi Nasional Kementerian Pariwisata “Akselerasi Pembangunan Kepariwisataan Dalam Rangka Pencapaian Target 12 Juta Wisman Dan 260 Juta Wisnus 2016.
- Muhajirin, M. (2018). *Pariwisata Dalam Tinjauan Ekonomi Syariah*. Al-Mashlahah: Jurnal Hukum Islam Dan Pranata Sosial. <https://doi.org/10.30868/am.v6i01.241>
- Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 18 Tahun 2018. *Tentang Penyelenggaraan Usaha Pariwisata*
- Priyadi, Unggul. (2016). *Pariwisata Syariah Prospek dan Perkembangannya*, Yogyakarta: STIM YKPN.
- Perda Provinsi daerah Khusus Ibu Kota Jakarta, Nomor 1 Tahun 2012 *tentang Rencana Tata Ruang Wilayah 2030*.
- Safri Haliding (2019). *Arah Dan Pengembangan Pariwisata Halal*. Sharianews.Com (Internet). (Diunduh 2019 Agustus 24) Tersedia pada: <https://sharianews.com/posts/arah-dan-pengembangan-pariwisata-halal-2019>



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

ANALISIS PROGRAM DIGITALISASI MENUJU TINGKAT ADOPSI TEKNOLOGI UKM

DIGITALIZATION PROGRAM ANALYSIS TOWARDS THE LEVEL OF ADOPTION OF SMEs TECHNOLOGY

Dian Purwanti¹⁾, Erry Nugroho Himawan²⁾, Iman Hilman³⁾

¹⁾Lecturer, Muhammadiyah University of Sukabumi

²⁾Postgraduate Student, Magister of Management, Ibnu Khaldun University, Bogor

³⁾Lecturer, Pakuan University, Bogor

Email: 1)dianpurwanti042@ummi.ac.id, 2)errynhimawan@gmail.com, 3)imanhilman66@gmail.com

Kata kunci

Digitalisasi, E-Commers,
Platform Digital, UMKM.

ABSTRAK

Program Digitalisasi UMKM adalah salah satu upaya pemerintah yang di gagas oleh Kementerian Kominfo dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya bagi para pelaku UMKM di Indonesia agar mampu mengembangkan usahanya, memperkenalkan produk UMKM ke pasar internasional, serta memperluas jaringan pemasaran dengan memanfaatkan media digital yang kita kenal dengan istilah e-commerce. Penelitian dilakukan kepada 100 UMKM sampel secara random yang mewakili 5 pulau besar di Indonesia yaitu Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pelaksanaan program selanjutnya. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis SWOT. Adapun hasil dari penelitian ini secara Strength jumlah pelaku UMKM di Indonesia sangat banyak, namun secara Weakness tidak sedikit pelaku UMKM yang belum memanfaatkan e-commers, secara Opportunities Kementerian Kominfo memberikan modal berupa pelatihan teknologi digital secara gratis bagi para pelaku UMKM, adapun secara Threats infra struktur dan supra struktur pendukung program terkadang belum optimal.

Keyword

Digitalization, e-commers,
Digital platforms, SMEs.

ABSTRACT

The SMEs Digitalization Program is one of the government's efforts initiated by the Ministry of Communication and Informatics in improving public welfare, especially for SMEs players in Indonesia to be able to develop their businesses, introduce SMEs products to the international market, and expand marketing networks by utilizing digital media which we know as e-commerce. The study was conducted on 100 SMEs in a random sample representing 5 large islands in Indonesia, namely Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, and Papua. The results of this study can be used as evaluation material for the implementation of the next program. The analysis technique used is SWOT Analysis. The results of this study are strength the number of SMEs actors in Indonesia is very large, but in terms of weakness, there are not a few SMEs players who have not utilized e-commers, in terms of Opportunities the Ministry of Communication and Information provides capital in the form of

I. PENDAHULUAN

Program Adopsi Teknologi Digital Bagi UMKM adalah salah satu program yang diselenggarakan oleh kementerian Kominfo sebagai upaya untuk mendorong transformasi digital bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia yang berupa program pendampingan berkelanjutan kepada UMKM produsen di sektor pengolahan. Melalui program ini diharapkan dapat terjadi peningkatan level atau scaling-up UMKM dari sisi adopsi teknologi digital yaitu level *beginner*, *observer*, *adopter* dan *leader*.

Implementasi program dilaksanakan oleh pihak ketiga yang memenangkan lelang pekerjaan selama kurun waktu 6 bulan. Yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah mengapa setelah diberikan pelatihan dan pendampingan teknologi digital selama satu semester, target program tidak tercapai secara optimal. Hal ini ditandai dengan tidak tercapainya jumlah UMKM yang naik level dalam hal adopsi teknologi digital setelah mengikuti program. Apa yang menyebabkan hal ini terjadi adalah pertanyaan penelitian yang hendak dijawab.

Sebagai bentuk evaluasi terhadap pelaksanaan program guna perbaikan implementasi program di tahun berikutnya, peneliti mencoba melakukan kajian dan analisis data menggunakan metode SWOT analisis untuk mengetahui apa yang menjadi kekuatan dan peluang keberhasilan program serta mengetahui kelemahan dan ancaman yang akan menyebabkan kegagalan program di tahun berikutnya, agar dapat diantisipasi.

II. KAJIAN PUSTAKA

Pengertian UMKM

UMKM adalah usaha perdagangan yang dikelola oleh badan usaha atau perorangan yang merujuk pada usaha ekonomi produktif sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008. UMKM merupakan usaha produktif yang berdiri sendiri yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan milik orang perorangan. UMKM terdiri dari berbagai sektor ekonomi diantaranya adalah sektor pertanian, peternakan, kehutanan dan perikanan, perdagangan, hotel dan restoran, industri pengolahan, pengangkutan dan komunikasi, serta jasa.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah pada bab II pasal 2 menyebutkan bahwa:

1. Asas yang dianut adalah (a) kekeluargaan; (b) demokrasi ekonomi; (c) kebersamaan; (d) efisiensi berkeadilan; (e) berkelanjutan; (f) berwawasan lingkungan; (g) kemandirian; (h) keseimbangan kemajuan; dan (i) kesatuan ekonomi nasional.
2. Tujuannya adalah menumbuhkan dan mengembangkan usaha dalam rangka membangun perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi yang berkeadilan.

Teori Analisis

Secara Definisi Wiradi menyatakan bahwa “Analisis ialah suatu kegiatan yang memuat kegiatan memilah, mengurai, membedakan sesuatu untuk digolongkan dan

dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari ditaksir makna dan kaitannya". Dengan kata lain dapat diinterpretasikan bahwa menganalisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu hal menjadi bagian-bagian atau komponen tertentu sehingga bisa diketahui ciri atau tanda pada setiap bagian, hubungan antar bagian satu sama lain, dan juga fungsi dari masing-masing bagian

Fungsi Analisis adalah :

- Mengintegrasikan sejumlah data yang didapat dari lingkungan tertentu,
- Menetapkan sasaran yang didapat secara spesifik,
- Memilih langkah alternatif untuk mengatasi masalah dan menetapkan langkah-langkah diantara yang terbaik untuk mendapati persiapan yang tepat guna sesuai dengan kebutuhan.

Platform Digital

Yang dimaksud dengan platform digital adalah sebuah tempat, wadah, atau sarana yang memfasilitasi bertemunya para pihak untuk saling bertukar informasi, berdagang, atau menawarkan jasa dan layanan. Kehadiran platform digital membuat seluruh kegiatan bisa dilakukan dalam satu tempat, yang mempertemukan langsung pihak penjual dan pembeli, pemberi dan penerima informasi, atau penyedia dan pemakai jasa/layanan.

Digitalisasi

Menurut Gartner Glossary, digitalisasi adalah proses perpindahan suatu model bisnis ke arah digital. Yaitu penggunaan teknologi digital untuk mengubah sebuah model bisnis dan menyediakan pendapatan baru dan peluang-peluang nilai yang menghasilkan.

E-Commers

E-commerce adalah perdagangan elektronik. Yaitu segala bentuk perdagangan meliputi proses pemasaran barang sampai dengan distribusi yang dilakukan melalui jaringan elektronik atau *online* dengan memanfaatkan internet. E-commerce bisa dilakukan melalui komputer, laptop, sampai smartphone.

III. METODOLOGI

Analisis SWOT

SWOT adalah singkatan dari *Strengths* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang), dan *Threats* (ancaman). Analisis SWOT mengatur kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman utama UMKM ke dalam daftar yang terorganisir dan biasanya disajikan dalam bilah kisi-kisi yang sederhana. *Strengths* (kekuatan) dan *Weaknesses* (kelemahan) adalah berasal dari internal UMKM. meliputi hal-hal yang dapat dikontrol dan dapat berubah. *Opportunities* (peluang) dan *Threats* (ancaman) adalah hal eksternal yang mempengaruhi bisnis atau hal-hal yang terjadi di luar UMKM pada pasar yang lebih besar. Pelaku UMKM dapat memanfaatkan peluang dan melindungi diri dari ancaman, tetapi tidak dapat mengubahnya. Teknik ini dibuat oleh **Albert Humphrey**, yang memimpin proyek riset pada Universitas Stanford pada dasawarsa 1960-an dan 1970-an dengan menggunakan data dari perusahaan-perusahaan Fortune 500. Dalam penelitian ini indicator yang diukur meliputi :

Kekuatan (*Strength*)

Kekuatan atau *Strength* adalah poin internal dan positif dari Program yang Meliputi :

1. Program pendampingan adopsi teknologi digital berkelanjutan
2. Fasilitas jaringan internet gratis
3. Kerjasama dan dukungan platform digital

Kelemahan (*Weaknesses*)

Kelemahan adalah faktor negatif yang mengurangi kekuatan program. Ini adalah hal-hal yang perlu ditingkatkan agar implementasi program lebih optimal.

1. Pengetahuan terkait Teknologi
2. Keterampilan menggunakan Teknologi
3. Implementasi Teknologi Hasil pelatihan

Peluang (*Opportunities*)

Peluang adalah faktor eksternal (implementor) yang cenderung berkontribusi pada kesuksesan program.

1. Program pelatihan dari platform digital
2. Daya tahan UMKM terhadap krisis ekonomi
3. Peningkatan Kesejahteraan rakyat

Ancaman (*Threats*)

Ancaman adalah faktor eksternal (Implementor) yang tidak dapat dikendalikan. Pemilik program harus mempertimbangkan hal ini untuk menempatkan rencana darurat dalam menangani masalah yang terjadi.

1. Kebutuhan Teknologi Pelaku UMKM
2. Kapabilitas Implementor program
3. Kinerja Fasilitator

Teknik Sampling

Probability sampling secara umum merupakan metode pengambilan sampel di mana setiap anggota dalam populasi mempunyai kesempatan untuk terpilih sebagai sampel. Metode ini umum digunakan dalam penelitian kuantitatif. Metode probability sampling digunakan untuk memvalidasi sampel yang dapat mewakili seluruh populasi. Metode selanjutnya adalah pengambilan sampel acak klaster atau area (*Cluster/Random Sampling*) hal ini dilakukan karena ukuran populasi terlalu besar untuk melakukan pengambilan sampel acak sederhana. Dalam pengambilan sampel acak klaster atau area ini, suatu populasi dibagi menjadi klaster yang unik namun dapat mewakili kelompok yang beragam. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pulau sebagai klaster. Dari 30.000 UMKM yang mengikuti program pendampingan, peneliti hanya menggunakan 100 UMKM yang berada di lima pulau terbesar di Indonesia yaitu Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi dan Papua sebagai sampel.

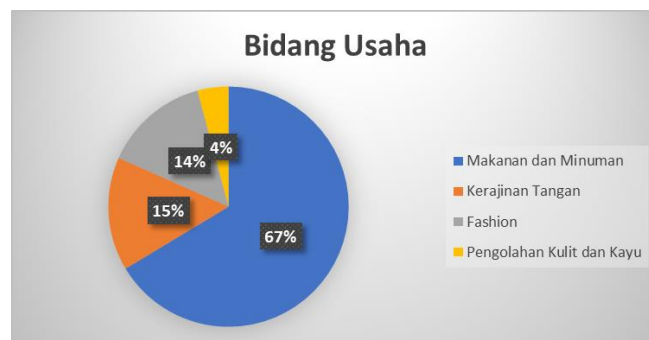
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menganalisis implementasi program adopsi teknologi digital 4.0 bagi UMKM, peneliti melakukan analisis terhadap faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang

dianalisis meliputi *Strength* (kekuatan) dan *Weakness* (kelemahan) dari program adopsi teknologi digital. Sementara untuk factor eksternal peneliti menggali data dari ..untuk mengetahui apa saja yang menjadi *Opportunities* (peluang) dan *Threats* (ancaman). Hal ini perlu dilakukan untuk membuat implementasi program di tahun berikutnya lebih efektif dengan meminimalisir dan menghindari hal-hal yang dapat menghambat dan mengancam keberhasilan program.

Berikut ini data hasil penelitian yang dianalisis menggunakan SWOT, dilakukan kepada 100 sampel UMKM yang mewakili lima pulau besar di Indonesia yaitu Jawa, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi dan Papua:

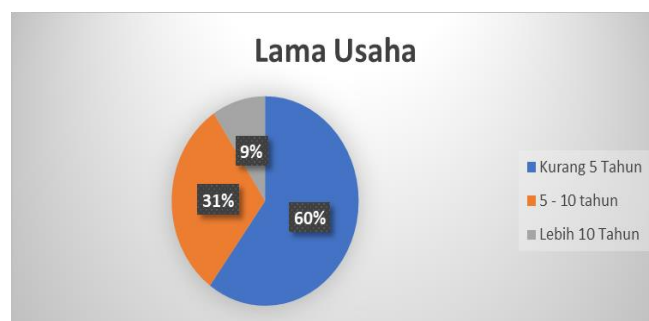
Bidang Usaha



Gambar 1. Bidang Usaha UMKM Peserta Program (data diolah,2022)

Berdasarkan hasil penelitian, 67% UMKM peserta program bergerak dibidang pengolahan makanan dan minuman, 15% bergerak di bidang kerajinan tangan, 14% bergerak di bidang fashion, dan 4% UMKM bergerak di sector pengolahan kulit dan kayu. Keberagaman bidang usaha UMKM bisa menjadi salah satu kekuatan yang mendorong keberlanjutan program digitalisasi UMKM.

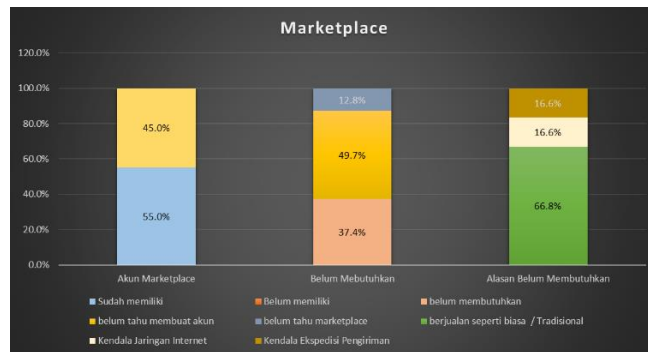
Lama Usaha



Gambar 2. Lama Usaha UMKM Peserta Program (data diolah, 2022)

Berdasarkan data hasil penelitian 10% UMKM sudah berdiri lebih dari 10 tahun, 31% UMKM sudah menjalankan usaha antara 5-10 tahun, dan 60% UMKM baru berumur kurang dari 5 tahun. Artinya pada masa pandemic covid-19 dimana perekonomian dunia terpuruk, banyak perusahaan besar yang gulung tikar, UMKM justru tumbuh subur di Indonesia membangkitkan perekonomian rakyat.

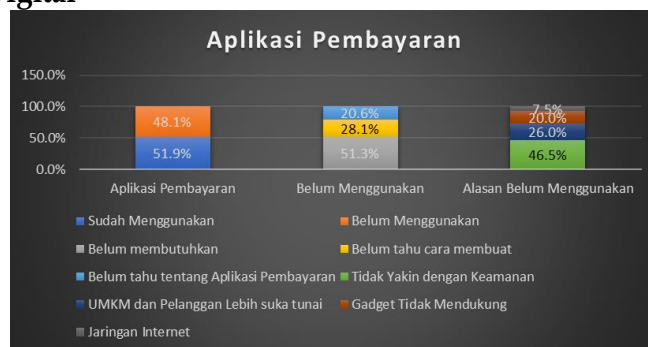
Kepemilikan Akun Marketplace



Gambar 3. Kepemilikan Akun Marketplace UMKM (data diolah, 2022)

Berdasarkan data hasil penelitian 55% UMKM telah bergabung dengan marketplace. Namun 45% UMKM peserta pendampingan belum memiliki akun Marketplace, dengan alasan yang beraneka ragam seperti 23% UMKM belum mengetahui bagaimana cara membuat akun, 17% merasa belum membutuhkan Marketplace, 6% UMKM menjawab belum tahu tentang Marketplace, 5% beralasan tidak membutuhkan marketplace karena mahal ongkos kirimnya, dan 4% beralasan belum ada jaringan ekspedisi pengiriman barang, sehingga merasa belum membutuhkan marketplace.

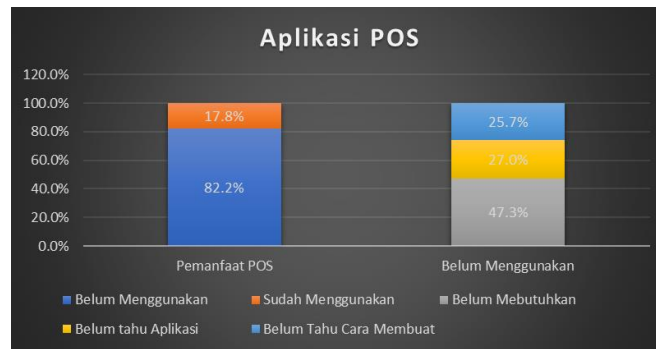
Aplikasi Pembayaran Digital



Gambar 4. Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital (data diolah, 2022)

Sebanyak 52% UMKM sudah menggunakan aplikasi pembayaran, 42% UMKM belum menggunakan aplikasi pembayaran dengan alasan tidak yakin dengan keamanannya sebesar 46,5%. Sebanyak 26% lebih menyukai pembayaran tunai. 20% UMKM beralasan Gadget tidak mendukung. Dan 7,5% terkendala jaringan internet. Sementara itu ada sekitar 28% UMKM peserta pendampingan yang belum tahu cara membuat akun, bahkan 20% UMKM mengatakan belum tahu tentang aplikasi pembayaran.

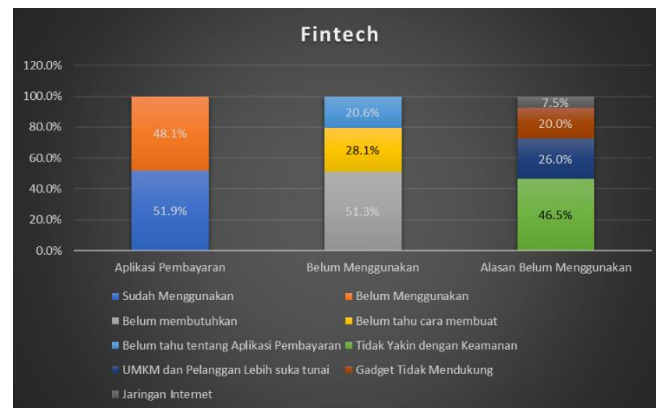
Aplikasi POS



Gambar 5. Penggunaan Aplikasi POS (data diolah, 2022)

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data hanya 18% peserta pelatihan aplikasi POS yang telah menggunakan aplikasi, 82% UMKM belum menggunakannya. Dengan alasan belum membutuhkan aplikasi POS sebanyak 47%, belum mengetahui aplikasi sebanyak 27%, dan belum tahu cara membuat aplikasi sebanyak 26%.

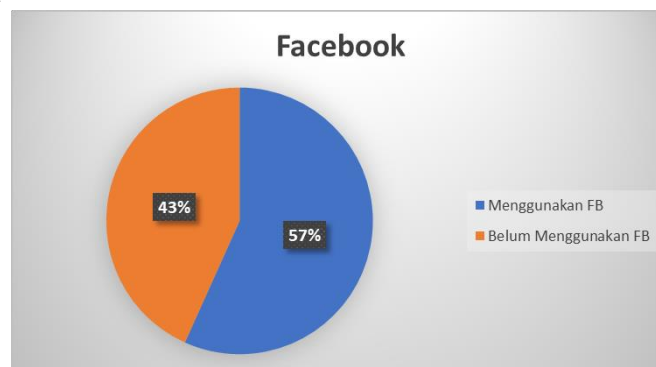
Aplikasi Fintech



Gambar 6. Penggunaan Aplikasi Fintech (data diolah, 2022)

Berdasarkan hasil penelitian 52% peserta program telah menggunakan aplikasi fintech. 48% lainnya belum menggunakan fintech dengan alasan tidak yakin dengan keamanan sebesar 46%, sebanyak 26% beralasan pelanggan lebih menyukai transaksi tunai, 20% UMKM gadgetnya tidak mendukung, dan 7,5% terkendala jaringan internet.

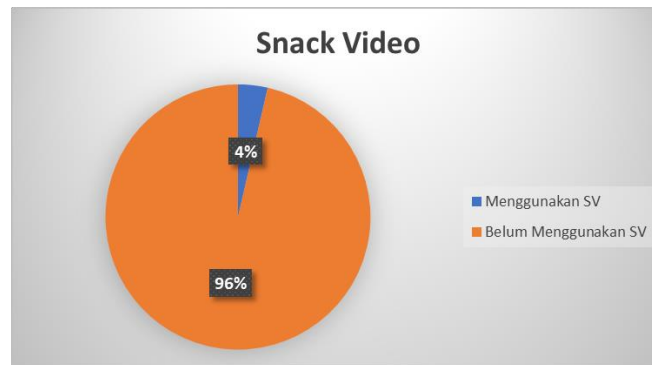
Media Sosial Facebook



Gambar 7. Penggunaan Media Sosial Facebook (data diolah, 2022)

Berdasarkan data hasil penelitian 57% pelaku UMKM peserta program pendampingan adopsi teknologi digital telah menggunakan Facebook sebagai media promosi dan pemasaran produk.

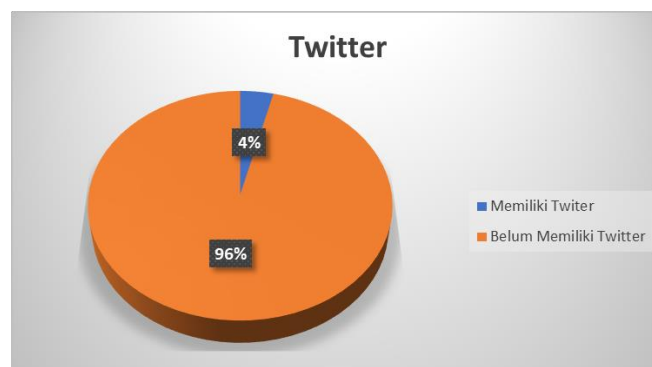
Media Sosial Snack Video



Gambar 8. Penggunaan Snack Video (data diolah, 2022)

Dalam menggunakan media Snack Video sebagai sarana promosi produk, ternyata baru 4% saja UMKM peserta program pendampingan adopsi teknologi digital 4.0 yang telah menggunakan Snack Video.

Media Sosial Twitter



Gambar 9. Penggunaan Twitter (data diolah, 2022)

sebagian besar pelaku UMKM masih belum familiar dengan Twitter Usaha dan hanya 4% saja pelaku UMKM yang sudah memanfaatkan Twitter Usaha, yang di dominasi oleh UMKM Jawa barat sebesar 2 % dan UMKM Daerah Instimewa Yogyakarta sebesar 1 %. Artinya implementasi program belum optimal.

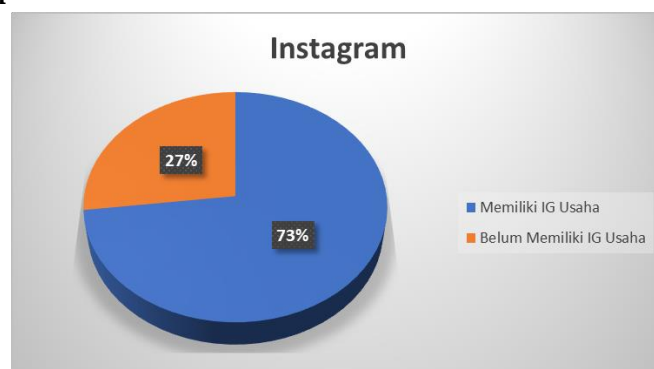
Media Sosial Tik Tok



Gambar 10. Penggunaan Tik Tok (data diolah, 2022)

Berdasarkan data hasil penelitian baru 26 % saja pelaku UMKM peserta program yang telah memiliki dan menggunakan Tik Tok sebagai media pemasaran produk. Yang mayoritas adalah pelaku UMKM di pulau Jawa. Artinya Kinerja fasilitator di Sebagian besar wilayah pendampingan masih belum optimal

Media Sosial Instagram



Gambar 11. Penggunaan Instagram (data diolah, 2022)

Berdasarkan hasil penelitian sudah 73% pelaku UMKM peserta program pendampingan yang memiliki akun Instagram untuk memasarkan produknya. Artinya pendampingan adopsi teknologi digital jenis Instagram dapat dikategorikan cukup berhasil meskipun belum merata dan masih di dominasi oleh pelaku UMKM di pulau Jawa.

V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

KESIMPULAN

Berdasarkan data hasil penelitian yang dilakukan pada tahun 2022, peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

Kekuatan (<i>Strength</i>)	Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)
- Adanya program pendampingan adopsi teknologi digital bagi UMKM. - Disediakannya fasilitas jaringan	- Ketidaktahuan pelaku UMKM tentang keberadaan teknologi. - Ketidaktahuan pelaku UMKM cara menggunakan teknologi.

internet gratis selama pendampingan. 3. Adanya Kerjasama dengan 25 platform digital.	3. Banyak pelaku UMKM yang tidak memanfaatkan teknologi digital pasca pendampingan.
Peluang (<i>Opportunities</i>)	Ancaman (<i>Threats</i>)
1. Adanya pelatihan gratis dari 25 platform digital. 2. UMKM mampu bertahan ketika perekonomian dunia terpuruk. 3. UMKM dapat membuka lapangan kerja.	1. Pelaku UMKM merasa tidak membutuhkan teknologi 2. Implementor program kurang kapabel dalam program pendampingan 3. Fasilitator tidak optimal dalam melaksanakan pendampingan

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SWOT terhadap data hasil penelitian, peneliti memberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Program pelatihan dan pendampingan adopsi teknologi digital bagi UMKM hendaknya dibarengi dengan pembangunan infrastruktur jaringan internet. Karena UMKM sangat membutuhkan dukungan dari pemerintah untuk memfasilitasi UMKM dalam mengadopsi teknologi digital.
2. Ketika implementasi program diserahkan kepada pihak ketiga, maka pemilihan implementor program harus benar-benar selektif sesuai dengan kebutuhan program agar tujuan program tercapai secara optimal.
3. Fasilitator pendamping program harus memiliki integritas dan kapabilitas dalam pendampingan program digitalisasi.

REFERENSI

- Ade Muhamad, A, B, 2015, Peranan Usaha Kecil Menengah (UKM) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati. Cirebon
- Andersen, 2010, Kebijakan Pemerintah Dalam Pengembangan UMKM, Jakarta :Kemenkop.
- Arief Rahmana, 2016, “ Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Informasi Terdepan tentang Usaha Kecil Menengah” dalam Sudaryanto dkk, Strategi Pemberdayaan UMKM Menghadapi Pasar Bebas ASEAN, Pusat Kebijakan Ekonomi Makro BKF, 08 Desember 2014
- Arikunto, Suharsimi, 2014, Manajemen Penelitian. Rineka Cipta: Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2010. Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi. Jakarta: Erlangga.
- Mardikanto, Totok dan Poerwoko Soebiato, 2019, Pemberdayaan Masyarakat Dalam Perspektif Kebijakan Publik, Bandung : Alfabeta

- Nitisusatro, Mulyadi, 2013, *Perlaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*, Bandung: Alfabeta.
- Sukirno Sadono. 2011. *Mikro Ekonomi Teori Pengantar* . RajaGrafindo Persada. Jakarta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sudaryanto dkk, 2014, *Strategi Pemberdayaan UMKM Menghadapi Pasar Bebas ASEAN*, Jurnal Pusat Kebijakan Ekonomi Makro.
- Soejodono, A. 2014. *Ekonomi Sekala Kecil/Menengah dan Koprasi*. Jakarta ,Ghalia Indonesia.
- Suseno H.G. 2011. *Reposisi Usaha Kecil dan Menengah Dalam Perekonomian Nasional*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma
- Tambunan, S, 2012, *Pemberdayaan UKM di Indonesia*, Banfung: Tarsito.
- Tambunan, Tulus, 2012, *Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Indonesia, Isu-Isu Penting*, Jakarta : LP3ES.
- Tohar, M, 2011, *Pengembangan UMKM*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Todaro, 2012, *UMKM Sebagai Pengembangan Ekonomi Masyarakat*, Jakarta : Bina Ilmu.
- Undang-Undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2008 tentang UMKM. Jakarta: Sekretariat Negara. 2008. *Asas dan Tujuan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) Menurut Pasal 2 dan 3 Undang-undang No. 20 Tahun 2008 tentang UMKM*.
- Grensing-Pophal, Lin. 2008. *Human Resource Book*. Jakarta : Prenada.
- Hasibuan, Malayu SP . 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ivancevich, John, Robert Konopaske, Michael T Matteson. 006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Kotter,JP, J.L Heskett. 2000. *Corporate Culture And Performance*. New York : Free Press
- Martoyo, Susilo. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: BPFE
- Mathis, Robert, John H Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat: Jakarta
- Moheriono . 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* . Bogor : Ghalia Indonesia
- Noe, Raymond A. 2002 . *Employee Training & Development*. New York : Mc Graw Hill
- Ranupandojo, Hedjrachman dan Suad Husnan. 2002. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: Edisi 4 Penerbit BPFE
- Rivai, Veithzal . 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Bussiness*. Jakarta: Salemba Empat



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN TRANSPORTASI ANGKOT SI BENTENG DI KOTA TANGERANG (Studi Kasus Trayek Bulakan-Tiptop Taman Cibodas)

IMPLEMENTATION OF THE ANGKOT SI BENTENG TRANSPORTATION SERVICE PROGRAM IN TANGERANG CITY (Case Study of Bulakan-Tiptop Route of Taman Cibodas)

Yemima Panglipuringtyas, Titi Stiawati, Leo Agustino

a Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

b Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

c Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

e-mail : a 6661180047@untirta.ac.id, b titi.stiawati@untirta.ac.id, c leo.agustino@untirta.ac.id

Kata kunci

Angkot Si
Benteng,
Angkutan
Umum,
Implementasi
Kebijakan Publik.

ABSTRAK

Program Angkot Si Benteng di Kota Tangerang merupakan sarana transportasi yang aman, nyaman dan murah dipersembahkan Pemerintah Kota Tangerang. Permasalahan yang ada yaitu partisipasi masyarakat dalam penggunaan Angkot Si Benteng khususnya trayek Bulakan-Tiptop Taman Cibodas masih kurang, terdapat singgungan rute Angkot Si Benteng dengan angkot konvensional, serta terdapat pelanggaran Standard Operating Procedure (SOP) yaitu merokok dan tindak pelecehan seksual oleh oknum sopir Angkot Si Benteng sehingga mengganggu keamanan dan kenyamanan penumpang. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi program layanan transportasi Angkot Si Benteng di Kota Tangerang dengan studi kasus trayek Bulakan-Tiptop Taman Cibodas. Penelitian ini menggunakan teori Model Merilee S. Grindle (dalam Syahrudin, 2018: 68), dengan metode Kualitatif, menggunakan teknik pengumpulan data melalui dokumentasi, observasi dan pengamatan, serta wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program Angkot Si Benteng di Kota Tangerang khususnya trayek Bulakan-Tiptop Taman Cibodas belum berjalan optimal, tingkat penggunaan kendaraan pribadi yang tinggi sehingga menyebabkan kemacetan dan tingginya angka kecelakaan lalu lintas, jumlah titik bus stop yang minim, dan tingginya penggunaan angkutan daring (ojek online) membuat manfaat dan derajat perubahan yang diharapkan dari keberadaan Angkot Si Benteng belum berjalan secara maksimal. Saran yang dapat direkomendasikan yaitu penambahan titik bus stop dan menambahkan trayek Angkot Si Benteng.

Keyword

Digitalization, e-commers, Digital platforms, SMEs.

ABSTRACT

Angkot Si Benteng is the transportation program in Tangerang City that is safe, comfortable and affordable presented by the City Government. The existing problems are that public participation in the use of Angkot Si Benteng, especially the Bulakan-Tiptop route of Cibodas Park is still lacking, there is an intersection of the Angkot Si Benteng route with conventional angkot, and there are violations of the Standard Operating Procedure (SOP), namely smoking and sexual harassment by the driver of Angkot Si Benteng so as to interfere with the safety and comfort of passengers. The purpose of this research is to find out the implementation of the program Angkot Si Benteng in Tangerang City with a case study of Bulakan-Tip Top Taman Cibodas route. In this research using the theory of the Merilee S. Grindle Model (Syahrudin, 2018: 68), with qualitative methods, using data collection techniques through documentation, observation, and interviews. The results showed that the implementation of the Angkot Si Benteng program in Tangerang City, especially Bulakan-Tiptop Taman Cibodas route has not run optimally, the high level of use of private vehicles, causing congestion and high rates of traffic accidents, the minimal number of bus stop points, and the high use of online transportation (online motorcycle taxis) making the benefits and degrees of change expected from the existence of angkot si benteng have not run optimally. Suggestions that can be recommended are the addition of bus stop points and adding the Angkot Si Benteng route.

A. PENDAHULUAN

Kota saat ini telah berubah sebagai pusat harapan dan kesempatan bagi masyarakat. Hal ini menjadikan kota memiliki tingkat tingginya urbanisasi, tingginya pertumbuhan populasi, tingginya kebutuhan pergerakan, tingginya angka perjalanan, tingginya angka kepemilikan kendaraan dan tingginya pergerakan dengan kendaraan bermotor. Tingginya tingkat penggunaan kendaraan pribadi mengakibatkan penggunaan ruang jalan tidak efektif dan efisien sehingga mengakibatkan kemacetan lalu lintas.

Pemerintah Kota Tangerang telah membuat strategi dalam rangka penanganan kemacetan. Mulai dari pembangunan *Area Traffic Control System* (ATCS) yang merupakan pusat pengendalian lalu lintas berbasis teknologi informasi dengan pemasangan 33 titik CCTV di persimpangan, pembangunan geometri dan *looping* (putaran) jalan di beberapa lokasi hingga membuat rekayasa lalu lintas melalui pembuatan jalan satu arah, serta dengan pengadaan moda transportasi umum yaitu Bus Rapid Transit (BRT), Bus Tayo (Tangerang Ayo) dan Angkot Si Benteng.

Angkot Si Benteng merupakan upaya pemerintah Kota Tangerang yang ingin memajukan atau mengembangkan kembali angkutan umum yang saat ini hidup segan mati tak mau, ditambah saat ini angkutan umum harus bersaing dengan angkutan daring (ojek online) yang membuat semakin hari semakin terpuruk.

Melihat dari program yang sama yaitu Jak Lingko yang merupakan sistem transportasi terintegrasi baik rute, manajemen, maupun pembayarannya, tidak hanya melibatkan antarbus besar, medium dan kecil TransJakarta, tetapi juga transportasi berbasis rel yang dimiliki Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, seperti yang diungkapkan pada penelitian

terdahulu Permasalahan yang muncul dalam penerapan Jak Lingko yaitu mesin tap yang digunakan mentransfer saldo pada kartu penumpang ke perusahaan angkutan masih sering rusak, masih terdapat supir yang nakal seperti meminta ongkos kepada penumpang dan ngetem, warga lebih memilih angkutan online, serta banyak warga yang belum mengetahui sistem integrasi transportasi publik Jak Lingko di Jakarta

Peneliti memilih Angkot Si Benteng khususnya trayek Bulakan-Tiptop Taman Cibodas ini karena peneliti menemukan bahwa. Pertama, partisipasi masyarakat dalam penggunaan moda transportasi umum Angkot Si Benteng khususnya trayek Bulakan-Tiptop Taman Cibodas masih kurang. Kedua, adanya singgungan rute trayek angkot si benteng dengan angkot konvensional. Ketiga, Hampir satu tahun sejak peluncuran Angkot Si Benteng, terdapat oknum sopir Angkot Si Benteng yang melanggar Standar Operasional Prosedur yaitu merokok saat berkendara dan Keempat terdapat pelanggaran tindak pelecehan seksual oleh oknum angkot si benteng.

Tabel 1 Standar Operasional Prosedur Angkot Si Benteng

ANGKOT SI BENTENG	
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
1)	Memeriksa kendaraan,
2)	Mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas,
3)	Mengangkut penumpang dengan tidak melebihi kapasitas yang ditentukan,
4)	Memindahkan penumpang ke kendaraan lain apabila dalam perjalanan operasional terjadi trouble, mogok, rusak atau terjadi kecelakaan secara rapi dan teratur,
5)	Menutup pintu selama operasional,
6)	Menaikan dan menurunkan penumpang ditempat yang telah ditentukan,
7)	Berpakaian rapih dan selalu memakai seragam,
8)	Tidak merokok,
9)	Masuk tepat waktu,
10)	ramah kepada penumpang dan memberi informasi ketika penumpang bertanya terutama atas keberadaan angkot si benteng

(Sumber: PT TNG, 2022).

Hal tersebut melanggar peraturan karena mengganggu kenyamanan penumpang di dalam Angkot Si Benteng yang di design full AC dan tidak sejalan dengan tujuan Angkot Si Benteng yang ingin menghadirkan angkutan kota yang aman bagi masyarakat. Berkaitan dengan permasalahan yang dikemukakan diatas, tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi program Angkot Si Benteng di Kota Tangerang khususnya trayek Bulakan-Tiptop Taman Cibodas.

B. PEMBAHASAN

Angkot Si Benteng merupakan sarana transportasi dengan fasilitas yang aman, nyaman dan murah dipersembahkan Pemerintah Kota Tangerang kepada masyarakat. Salah satu hal yang menjadikan Angkot Si Benteng sarana transportasi yang aman adalah tidak menerima pengamen, masuk kedalam angkot dan masyarakat dapat melakukan pengaduan melalui Tangerang Live atau media sosial Pemerintah Kota Tangerang jika terjadi pelanggaran atau permasalahan terhadap angkot si benteng. Dinas Perhubungan Kota Tangerang dan PT Tangerang Nusantara Global memiliki grup monitoring dan evaluasi yang berisikan informasi pengaduan dan permasalahan yang terjadi baik di lapangan maupun kerusakan pada kendaraan, selanjutnya akan diproses dengan melakukan pemeriksaan dan perbaikan bila terjadi kerusakan pada kendaraan, serta penanganan masalah baik sistem maupun sumber daya.

Pelayanan Angkot Si Benteng dilengkapi dengan kursi yang empuk, pendingin ruangan (AC), tempat pengisian daya ponsel dan pintu otomatis yang selalu tertutup selama Angkot Si Benteng dalam perjalanan sehingga masyarakat dapat merasa nyaman selama perjalanan. Angkot Si Benteng juga memiliki *headway* (jarak antar kendaraan dalam sistem transit yang

diukur dalam ruang atau waktu) setiap 10 menit antar armada selama beroperasi dan tidak menerapkan menunggu penumpang (ngetem) sehingga waktu tempuh perjalanan masyarakat tidak terlalu lama.

Dinas Perhubungan Kota Tangerang Bersama dengan PT Tangerang Nusantara Global melakukan sistem “By Service” dimana sistem ini dijalankan kepada transportasi angkutan perkotaan Angkot Si Benteng dengan mengesampingkan mendapatkan keuntungan, dan hanya fokus kepada menghadirkan sarana transportasi yang baik kepada masyarakat. Pemerintah Kota Tangerang menetapkan tarif yang terjangkau sebesar Rp 2.000 (dua ribu rupiah) dengan metode pembayaran dapat dilakukan tunai maupun non-tunai seperti OVO, Link Aja, Gopay, Dana, e-banking BJB.

Pada awal peresmian bulan januari 2021, Angkot Si Benteng memiliki 4 (empat) trayek yaitu AP-01, AP-02, AP-03, dan AP-04. Kemudian pada bulan Oktober 2021 terdapat penambahan 4 (empat) trayek kembali yaitu AP-1E, AP-1F, AP-1G, dan AP-1H.

Tabel 2 Trayek Angkot Si Benteng

TRAYEK	ROUTE
AP-01	Gor Jatiuwung-Jl. Pajajaran-Kel. Gandasari-Jl. Cikoneng Girang-Jl. Manis Ii-Jl. Today-Jl. Gatot Subroto-Simpang Gajah Tunggal.
AP-02	Simpang Gajah Tunggal-Jl. Gajah Tunggal-Jl. Prabu Siliwangi-Jl. KH. EZ. Muttaqien-Purati-Jl. Baru Caplang-Jl. Prabu Siliwangi-Jl. A. Khaerun-Gg. Ledug Asem.
AP-03	Situ Bulakan Periuk-Jl. Vila Mutiara Peluit-Jl. Raya Vila Tangerang Indah-Psr. Regency-Jl. Grand Duta-Jl. Prabu Kiansantang - Jl. Ki Usman-Jl. Duta Raya-Jl. Nusa Indah Raya-Prs. Laris-Jl. Gatot Subroto-Gerbang Taman Cibodas.
AP-04	Terminal Cimone-GOR Pabuaran Tumpeng Via Jl. Gatot Subroto-Perum Bugel Mas Indah-Perum Pondok Arum.
AP.1E	Perumahan BTN Pasir Jaya-GOR Gandasari via Industri Telesonik-Jl. Dahu Indogrosir.
AP.1F	Terminal Cimone-Koang Jaya Via Kenaiban-Jl. Sasmita-Jl. Otista-Jl. M. Toha-Jl. Arya Kemuning-Sangeego.
AP.1G	Terminal Cimone-Jl. Dipati unus-Jl. Ganda Sari Via Jl. Cimone Alia Raya-Jl. Lamda Raya-Jl. Gurame Raya-Jl. Galuh.
AP.1H	Terminal Cimone-GOR Pabuaran Tumpeng Via Jl. Gatot Subroto-Perum Bugel Mas Indah-Perum Pondok Arum.

(Sumber: PT Tangerang Nusantara Global, 2020).

Penetapan jalur pada setiap trayek Angkot Si Benteng melalui tahap kajian yang dilakukan oleh Dinas perhubungan Kota Tangerang bersama beberapa stakeholder terkait seperti PT Tangerang Nusantara Global, organda yang menaungi pengemudi dan pengusaha, dan perwalikan angkutan *existing*, dengan melihat kantong penumpang dan banyaknya jumlah angkutan *existing* yang beroperasi, setelah kajian selesai kemudian dilakukan sosialisasi kepada masyarakat.

Deskripsi dan analisis data hasil penelitian lapangan menggunakan teori model implementasi Merilee S. Grindle dalam Syahrudin (2018: 68) dengan variabel-variabel yang mempengaruhi suatu implementasi yaitu: Jenis manfaat yang dihasilkan, Derajat perubahan yang diinginkan, Kedudukan pembuat kebijakan, (Siapa) pelaksana program dan Sumber daya yang dikerahkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak-pihak terkait di antaranya Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Tangerang sebagai pengawas program Si Benteng dari Pemerintah Kota Tangerang, Kepala Bidang Angkutan Perkotaan PT Tangerang Nusantara Global sebagai pelaksana program, Koordinator Umum PT Tiara Perkasa Mobil sebagai operator Angkot Si Benteng, Satuan Lalu Lintas Kepolisian sektor Karawaci, Sopir Angkot Si

Benteng, sopir angkot *existing* dan masyarakat data yang diperoleh berkaitan dengan variable-variabel berikut:

- a) **Jenis manfaat yang dihasilkan**, yaitu menghadirkan angkutan perkotaan dengan fasilitas yang aman, nyaman, dan terjangkau. Pemerintah Kota Tangerang menginginkan masyarakat beralih dan memanfaatkan angkutan perkotaan yang sudah disediakan dan dirancang terintegrasi dengan sistem transportasi yang ada untuk bisa melanjutkan perjalanan selanjutnya menggunakan Bus Rapid Transit (BRT), Bus Tangerang Ayo (Tayo), dan melanjutkan perjalanan melalui Terminal Poris serta Stasiun Tangerang. Namun, manfaat adanya angkot si benteng belum dapat dirasakan karena tingkat partisipasi masyarakat yang minim, hal ini disebabkan masyarakat masih banyak yang belum dapat mengakses angkot si benteng. Rute trayek yang sudah ditetapkan belum dapat menjangkau banyak kawasan perumahan, selain itu karena masyarakat *work from home* (berkegiatan di rumah) selama pandemi dan menggunakan kendaraan pribadi yang dinilai lebih aman terhindar dari penyebaran Covid-19.
- b) **Derajat perubahan yang diinginkan**, dari implementasi program layanan transportasi Angkot Si Benteng di kota Tangerang khususnya trayek Bulakan-Tiptop Taman Cibodas yaitu dengan masyarakat memanfaatkan angkutan perkotaan yang sudah disediakan dapat menurunkan angka kemacetan. Masyarakat juga diharapkan dapat beralih dari yang menggunakan kendaraan pribadi menjadi menggunakan angkutan perkotaan karena hal ini berpengaruh terhadap tingkat kecelakaan lalu lintas serta pelanggaran lalu lintas oleh kendaraan bermotor. Indikator target perubahan adalah meningkatkan kecepatan perjalanan yaitu 23km/jam dan penggunaan Angkot Si Benteng di tahun 2022 sejumlah 1 (satu) juta penumpang. Derajat perubahan yang diinginkan dari implementasi angkot si benteng belum dapat terwujud sepenuhnya hal ini dikarenakan masih tingginya tingkat penggunaan kendaraan pribadi dan jumlah titik *bus stop* untuk menaikkan dan menurunkan penumpang sedikit, sehingga masih ditemukan titik-titik kemacetan terutama dikawasan ramai seperti pasar dan sekolah.
- c) **Kedudukan pembuat kebijakan**, Wali Kota Tangerang banyak mengeluarkan kebijakan yang menguntungkan masyarakat sebagai upaya menarik minat masyarakat untuk menggunakan sarana transportasi yang telah disediakan khususnya angkot si benteng, kebijakan tersebut antara lain tarif gratis selama awal peluncuran angkot si benteng, pemecahan trayek menjadi 8 yang semula 4 trayek agar memperluas jangkauan pelayanan, dan pemberlakuan tarif gratis dalam masa kenaikan BBM (Bahan Bakar Minyak) untuk semua moda transportasi umum yaitu Bus Rapid Transit (BRT), Bus Tayo (Tangerang Ayo) dan Angkot Si Benteng. Namun hal ini belum berdampak langsung terhadap penggunaan khususnya angkot si benteng,
- d) **(Siapa) pelaksana program**, Dalam implementasi angkot si benteng Dinas Perhubungan Kota Tangerang sebagai pengawas melakukan monitoring dan evaluasi sesuai bagian dari RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah). Kemudian PT Tangerang Nusantara Global (PT TNG) yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Tangerang sebagai pengelola sesuai dengan Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penugasan Kepada Perseroan Terbatas Tangerang Nusantara Global Dalam Pengelolaan Angkutan Perkotaan, mengatur anggaran dan melakukan pengembangan serta sosialisasi tentang angkot si benteng. Selanjutnya PT TNG melakukan Kerjasama dengan PT Tiara Perkasa Mobil (PT TPM) sebagai vendor untuk menjadi operator di lapangan dalam program Angkot Si Benteng,

melakukan perekrutan sopir angkot si benteng, melakukan pengecekan dan pemeliharaan terhadap kendaraan angkot si benteng dan menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP)

- e) **Sumber daya yang dikerahkan**, dalam implementasi program Angkot Si Benteng di Kota Tangerang yaitu menggunakan sopir-sopir hasil reduksi 80 (delapan puluh) angkot *existing* khususnya angkot 01 yang beroperasi di rute Bitung - Jatake - Terminal Poris Plawad. Bagi pemilik angkot *existing* khususnya angkot 01 dapat langsung menjadi sopir Angkot Si Benteng dengan menjual angkot kepada Pemerintah Kota. Hal ini dilakukan karena sopir angkot konvensional yang direduksi dinilai sudah memahami rute dan lingkungan yang telah ditetapkan untuk angkot si benteng beroperasi. Selama pelaksanaan di jalan sopir Angkot Si Benteng harus mematuhi Standar Operasional (SOP) yang sudah ditetapkan seperti tidak merokok, memakai seragam yang telah ditentukan, menaikkan dan menurunkan penumpang di halte atau *bus stop* yang telah ditetapkan, tidak melanggar batas kecepatan serta tidak keluar dari jalur trayek. Bila sopir Angkot Si Benteng melakukan pelanggaran terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku maka akan diberikan Surat Peringatan (SP). Melakukan reduksi angkot konvensional sudah sangat efektif dan efisien, selain mengurangi armada angkot konvensional yang sudah usang, di atas 10 tahun dan tidak lulus uji emisi, juga mengurangi penumpukan kendaraan di jalan sehingga tidak memperparah kemacetan lalu lintas.

Hambatan dalam implementasi program Angkot Si Benteng yaitu, minimnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan angkutan perkotaan khususnya Angkot Si Benteng trayek Bulakan-Tiptop Taman Cibodas. Baik saat *weekday* maupun *weekend* rendahnya tingkat keterisian Angkot Si Benteng tidak dipengaruhi oleh jam-jam sibuk masyarakat melaksanakan aktivitasnya.

Tabel 3 Jumlah Penumpang Angkot SI Benteng Tahun 2021

<u>Rute</u>	<u>Total Penumpang</u>
AP.01	31,160
AP.02	35,894
AP.03	30,558
AP.04	40,831
AP.1E	4,675
AP.1F	4,052
AP.1G	10,969
AP.1H	8,056

Sumber: PT Tangerang Nusantara Global, 2022.

Hal ini dikarenakan masih tingginya penggunaan kendaraan pribadi oleh masyarakat, jumlah *bus stop* yang sedikit dan tidak merata di beberapa titik, dan terdapat trayek angkutan *existing*. Jumlah *bus stop* yang dilewati oleh Angkot Si Benteng trayek Bulakan-Tiptop Taman Cibodas hanya sebanyak 15 titik untuk perjalanan berangkat dan pulang, dan ada beberapa titik keramaian yang tidak memiliki *bus stop*, ditambah jarak antar *bus stop* tidak sama ada yang berjarak 500 meter sampai 1 km, sehingga masyarakat sulit mengakses titik-titik *bus stop*.

Tabel 4 Data Bus Stop Angkot Si Benteng Trayek Bulakan Tiptop Taman Cibodas

No.	Jalan	Jumlah	Lokasi
Arah Berangkat			
1.	Jl. Jawa	1 lokasi	1 unit = Situ Bulakan
2.	Jl. Villa Mutiara Pluit	1 lokasi	1 unit = Villa Mutiara Pluit
3.	Jl. Raya Grand Duta Tangerang	3 lokasi	1 unit = Pasar Lingkungan 1 unit = Club House Grand Duta 1 unit = Pos Satpam depan Grand Duta
4.	Jl. Duta Raya	1 lokasi	1 unit = Seberang SDN Taman Cibodas (Depan Alfamart)
5.	Jl. Raya Taman Cibodas	1 lokasi	1 unit = Depan Toko Istana Kado
Arah Pulang			
6.	Jl. Underpass Taman Cibodas	1 lokasi	1 unit = Depan Tiptop
7.	Jl. Raya Taman Cibodas	1 lokasi	1 unit = Seberang Toko Istana Kado
8.	Jl. Duta Raya	1 lokasi	1 unit = Depan SDN Taman Cibodas
9.	Jl. H. Puni	1 lokasi	1 unit = Depan SDN Sangiang Jaya
10.	Jl. Raya Grand Duta Tangerang	3 lokasi	1 unit = Pos Satpam depan Grand Duta 1 unit = Bundaran Grand Duta 1 unit = Seberang Masjid Al-Istiqomah
11.	Jl. Villa Mutiara Pluit	1 lokasi	1 unit = Villa Mutiara Pluit (Seberang Toko Keramik Sumber Jaya)

Sumber: PT Tangerang Nusantara Global, 2022

Hambatan kedua yaitu adanya singgungan rute trayek angkot si benteng dengan angkot konvensional. Peraturan yang dibuat oleh pemerintah yaitu hanya menaikkan dan menurunkan penumpang dititik *bus stop* yang sudah ditetapkan membuat sopir Angkot Si Benteng tidak bisa asal menaikkan dan menurunkan penumpang dijalan terlebih dengan adanya angkutan existing, untuk mengurangi persaingan dan permasalahan yang ada dijalan.

Hambatan ketiga yaitu, masih terdapat tindak pelanggaran terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP) yaitu merokok saat berkendara sehingga mengganggu kenyamanan penumpang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Perkotaan PT Tangerang Nusantara Global, pelanggaran merokok yang dilakukan oleh oknum sopir Angkot Si Benteng hanya terjadi bulan-bulan awal setelah peluncuran Angkot Si Benteng, hal ini terjadi karena sopir angkot belum bisa mengubah kebiasaan berkendara sambil merokok saat mengendarai angkutan konvensional. Setelah dilakukan penertiban dan peneguran, serta imbauan kepada seluruh sopir Angkot Si Benteng, sudah tidak ditemukan lagi pelanggaran merokok yang dilakukan sopir saat berkendara, dan sopir sudah menaati aturan menutup jendela selama perjalanan.

Hambatan keempat yaitu, terdapat pelanggaran tindak pelecehan seksual oleh oknum angkot si benteng sehingga mengganggu keamanan penumpang, hal ini ramai diperbincangkan dimedia sosial terjadi di Tiptop Taman Cibodas. PT Tangerang Nusantara Global memberi perintah langsung kepada PT Tiara Perkasa Mobil untuk melakukan pemberhentian kepada oknum sopir yang terlibat saat itu juga. Pemberhentian diberlakukan selain karena kejadian tersebut juga karena pelanggaran yang dilakukan yaitu kendaraan yang tidak pada jalur trayeknya, hal ini juga termasuk kedalam pelanggaran *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sudah ditetapkan.

Pada saat ini, sudah tidak terjadi pelanggaran yang dilakukan baik oleh sopir angkot si benteng atau dari masyarakat. Hal ini dibuktikan berdasarkan pernyataan Satuan Lalu Lintas Kepolisian Sektor Karawaci, bahwa tidak ada catatan tertulis atas tindak pelanggaran dari Angkot Si Benteng seperti pelanggaran lalu lintas atau pelanggaran lainnya. Pernyataan ini juga didukung oleh hasil wawancara beberapa orang masyarakat yang menggunakan Angkot Si Benteng, bahwa sudah tidak ada pelanggaran yang terjadi selama menggunakan Angkot Si Benteng. Masyarakat yang sudah menggunakan angkot si benteng merasakan manfaat angkot si benteng yang menghadirkan sarana angkutan aman, nyaman dan murah, walaupun masih ada kekurangan seperti jumlah titik *bus stop* yang sedikit, jumlah armada

yang sedikit, jangkauan rute trayek yang belum luas, tidak adanya ketetapan jadwal operasional walaupun terdapat *headway* dan masyarakat masih belum terbiasa menggunakan sistem pembayaran non-tunai terutama bagi para orang tua yang tidak memiliki aplikasi pembayaran non-tunai.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Implementasi Program Layanan Transportasi Angkot Si Benteng di Kota Tangerang (Studi Kasus Trayek Bulakan-Tiptop Taman Cibodas) belum berjalan secara optimal dikarenakan tingkat penggunaan kendaraan pribadi yang tinggi sehingga menyebabkan kemacetan dan tingginya angka kecelakaan lalu lintas, jumlah titik *bus stop* yang minim, dan tingginya penggunaan angkutan daring (ojek *online*) membuat manfaat dan derajat perubahan yang diharapkan dari keberadaan Angkot Si Benteng belum berjalan secara maksimal. Walaupun begitu Penegakan sanksi terhadap pelanggaran *Standard Operating Procedure* (SOP) sudah sangat baik dan harus tetap dipertahankan untuk tetap menjaga tujuan dari adanya program Angkot Si Benteng yaitu menghadirkan sarana transportasi yang aman, nyaman dan murah. Saran yang dapat diberikan peneliti yaitu, diharapkan menambahkan titik *bus stop*, memperluas jangkauan rute trayek angkot si benteng, diharapkan menambahkan fitur rute trayek angkot si benteng pada aplikasi Plesiran, serta diupayakan melakukan pelatihan kepada sopir angkot si benteng tentang wawasan mengemudi yang baik dan benar serta keselamatan berkendara.

REFERENSI

BUKU

- Amsal. 2018. *Kebijakan Pengembangan Transportasi Perkotaan*. Jakarta: Indocamp.
- Fischer F., Miller Gerald J., dan Sidney Mara. *Teori Siklus Kebijakan: Handbook Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI: Katalog Dalam Terbitan (KDT)-Nusamedia.
- Fischer F., Miller Gerald J., dan Sidney Mara. *Metode Kualitatif Interpretif dan Penelitian Kualitatif dalam Kebijakan Publik: Handbook Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI: Katalog Dalam Terbitan (KDT)-Nusamedia.
- Samsu. 2017. *Metodologi Penelitian (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Method, serta Research & Development)*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Susantono, Bambang. 2014. *Revolusi Transportasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Susilo, H. Wilhelmus. 2010. *Penelitian Kualitatif*. Surabaya: CV Garuda Mas Sejahtera.
- Suwendra, Wayan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan*. Bali: Nilacakra.
- Syahrudin. 2018. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Studi Kasus*. Bandung: Nusa Media.

JURNAL

- Ofyar, Z. Russ. B. 1997. *Penerapan Konsep Interaksi Tata Guna Lahan Sistem Transportasi Dalam Perencanaan Sistem Jaringan Transportasi*, Vol 8 (3), p. 38-44.

Amaliah, W, dkk. 2019. *Pengembangan Transportasi Publik Berbasis Smart Mobility Di Kota Makassar*. Vol 4 (1), p. 16-19.

SKRIPSI

Adeliani, Anggita. 2018. *Efektivitas Pengelolaan Bus Rapid Transit Trans Tangerang Di Kota Tangerang*. Skripsi. Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Aprilliany, Vierta. 2015. *Manajemen Strategi Dinas Perhubungan Dalam Pemanfaatan Bus Rapid Trans Jabodetabek Di Kota Tangerang*. Skripsi. Serang: universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

INTERNET

Dinas Perhubungan Kota Tangerang. 2022. LKIP Dinas Perhubungan Kota Tangerang Tahun 2020. https://dishub.tangerangkota.go.id/assets/uploads/informationpublic_20211127_1637991068.pdf.

Fikri, Chairul. 2021. Pemkot Tangerang Segera Investigasi Video Mesum Dalam Angkot. <http://www.beritasatu.com/megapolitan/871115/pemkot-tangerang-segera-investigasi-video-mesum-dalam-angkot>.

Naufal, Muhammad. 2021. Dishub Kota Tangerang: Jumlah Penumpang Angkot Tak Sampai 50 Persen. <https://megapolitan.kompas.com/read/2021/10/19/20334251/dishub-kota-tangerang-jumlah-penumpang-angkot-ta-sampai-50-persen>

Tangerang Kota. 2017. Strategi Penanganan Kemcetan Kota Tangerang. <http://www.tangerangkota.go.id/berita/detail/10091/strategi-penanganan-kemcetan-kota-tangerang>.

TNG. 2021. PT TNG Lakukan Evaluasi Si Benteng. <https://tng.id/id.pt-tng-lakukan-evaluasi-si-benteng/>

TNG. 2021. PT TNG Resmi Melaunching Angkot Si Benteng. <https://tng.id/id.pt-tng-resmi-melaunching-angkot-si-benteng>



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEBIJAKAN PENCEGAHAN KEKERASAN DALAM RUMAH TANGGA DI KABUPATEN TANGERANG

HOW PUBLIC PERCEPTIONS AFFECT DOMESTIC VIOLENCE POLICIES IN TANGERANG REGENCY

¹Hesti Intan Putri, ²Farashaty Annur

¹Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

²Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

¹hestiintan52@gmail.com, ²farashatyannur@gmail.com

Kata Kunci

KDRT, Persepsi
Masyarakat,
Kebijakan

ABSTRAK

Kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) masih menjadi isu yang menarik untuk dibahas, mengingat sampai dengan tahun 2022 kasus kekerasan di Indonesia yang terjadi di lingkungan rumah tangga masih menduduki posisi pertama dengan catatan kasus mencapai 11.833 dan tidak menutup kemungkinan akan semakin bertambah sampai akhir tahun 2022. Capaian pemerintah dalam menekan angka kekerasan dalam rumah tangga tidak dapat hanya dilihat dari sisi pembuat kebijakannya saja, masyarakat sebagai target kebijakan tentu memiliki andil terhadap keberhasilan kebijakan tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan sejauh mana pengaruh persepsi masyarakat terhadap kebijakan pencegahan kekerasan dalam rumah tangga di Kabupaten Tangerang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kombinasi (*mixed method*) yaitu pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat mempengaruhi kebijakan pencegahan KDRT terutama terhadap perempuan, terlebih lagi kebijakan yang ada belum secara masif dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang untuk mencegah tindakan kekerasan dalam rumah tangga, yang ada saat ini hanyalah pembentukan lembaga pengaduan dan konsultasi yang belum merata di semua wilayah Kabupaten Tangerang.

Keywords

Domestic Violence,
Public Perception,
Policies

ABSTRACT

Domestic violence remains an interesting issue to discuss, considering that up to 2022 cases of domestic violence in Indonesia are still ranked first with cases reaching 11.833 and not ruling out possibility of growing by the end of 2022. The government's success in suppressing domestic violence is not limited to its policymakers, the society also played a part in that. The purpose of this study is to describe how the public perceptions affect domestic violence prevention policies in Tangerang Regency. The research method used in this study is using a mixed

method approach, it is a quantitative and qualitative approach. The findings of the study is that public perception affects domestic violence policy primarily in women, moreover no government policy has been directly to the public to prevent domestic violence, so far the policy is still the development process of the complaint and consultation institute that has not existed in all district of the Tangerang Regency.

A. PENDAHULUAN

Isu kekerasan terutama Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) merupakan isu yang sangat penting untuk dibahas, seperti analogi gunung es, kasus yang tercatat atau dilaporkan hanya sebagian kecil dari jumlah kasus yang tidak dilaporkan atau dilaporkan oleh korban ataupun rekan korban. KDRT merupakan salah satu bentuk pelanggaran terhadap Hak Asasi Manusia yang bagaimana pun bentuknya dapat dipidanakan dan diproses secara hukum (Santoso, 2019). Indonesia telah memiliki payung hukum terkait KDRT yakni Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga. Merujuk pada UU PKDRT pasal 1 ayat 1 KDRT adalah setiap perbuatan terhadap seseorang terutama perempuan, yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, seksual, psikologis, dan/atau penelantaran rumah tangga termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan, atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum dalam lingkup rumah tangga.

Korban KDRT sebenarnya tidak terbatas hanya pada lingkup hubungan suami, istri dan anak saja, pada pasal 2 UU PKDRT dijelaskan bahwa orang-orang yang memiliki hubungan dengan suami, istri atau anak karena hubungan darah, perkawinan, persusuan, pengasuhan, dan perwalian yang menetap dalam rumah tangga serta orang yang bekerja membantu dan menetap dalam rumah tangga tersebut juga masuk kedalam lingkup UU PKDRT.

Merujuk pada data yang dipublikasi oleh Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Kemenpppa) di tahun 2022 terdapat 19.658 kasus kekerasan yang dilaporkan, dimana 12.128 kasus diantaranya adalah kasus KDRT dengan jumlah korban mencapai 13.062 orang dan 10.423 korban tersebut ialah perempuan. Artinya, kasus kekerasan yang terjadi di Indonesia didominasi oleh kasus yang lingkupnya personal atau domestik dengan mayoritas korban ialah perempuan.

Provinsi Banten sendiri berdasarkan data Kemenpppa pada tahun 2022 tercatat memiliki 875 kasus kekerasan dan Kabupaten Tangerang menjadi daerah yang paling sedikit jumlah kasus dilaporkan yakni hanya 12 kasus sampai dengan bulan Oktober 2022. Sedangkan jika merujuk pada tempo.co (2022) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang telah menangani 38 kasus KDRT sepanjang Januari hingga Oktober 2022. Pada tahun 2021 dibulan yang sama tercatat ada sebanyak 50 kasus KDRT, yang artinya terjadi penurunan yang cukup signifikan pada jumlah kasus KDRT di Kabupaten Tangerang. Dimana terjadi 24 kasus kekerasan fisik dan 14 kasus kekerasan psikis yang mayoritas penyebabnya ialah faktor ekonomi dan pola komunikasi. Tidak menutup kemungkinan kasus KDRT ini masih akan bertambah pada bulan berikutnya sampai akhir tahun 2022.

Meskipun seperti yang telah dituliskan sebelumnya bahwa Kabupaten Tangerang merupakan kabupaten dengan jumlah terendah untuk kasus KDRT terlapor, akan tetapi perlu ditelaah lebih dalam apakah hal ini dikarenakan kasus KDRT di Kabupaten Tangerang memang rendah atau karena hanya sedikit masyarakat yang melaporkan kasusnya kepada pihak terkait, dalam hal ini ialah DP3A ataupun pihak berwenang lainnya.

Pelaporan atas tindak KDRT sebenarnya dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya ialah persepsi. Menurut Bimo Walgito (2000), persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau disebut juga proses sensoris. Dimana pada proses tersebut akan menjadi pemahaman bagi individu terhadap suatu informasi yang disampaikan oleh individu lain yang sedang saling berkomunikasi maupun bekerja sama. Dalam hal ini, pemahaman seseorang akan KDRT sangat berpengaruh pada tindakan nya dalam menyikapi hal tersebut jika KDRT terjadi pada dirinya sendiri ataupun di lingkungan sekitarnya. Terlebih lagi kebijakan yang diambil oleh pemerintah kabupaten Tangerang seperti halnya sosialisasi belum merata dilaksanakan oleh semua kalangan masyarakat serta pembentukan tempat pengaduan seperti Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) yang sudah ada disemua kecamatan hanya saja belum sampai ke kelurahan bahkan desa di Kabupaten Tangerang. Hal inilah yang melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian yang lebih dalam terkait persepsi masyarakat terhadap kebijakan pencegahan KDRT di Kabupaten Tangerang.

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan seberapa berpengaruhnya persepsi masyarakat dalam implementasi kebijakan pencegahan KDRT yang terjadi di Kabupaten Tangerang. Teori yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah teori persepsi dan implementasi kebijakan. Pendekatan yang digunakan ialah pendekatan kombinasi (*mixed method*) yaitu pendekatan kuantitatif dan kualitatif yang dilakukan secara bersamaan dengan metode pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner, observasi, dokumentasi dan wawancara.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian (Arikunto, 2019). Adapun pendekatan yang digunakan untuk menjawab masalah yang diangkat dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan pendekatan *mixed-method* yaitu pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Menurut Sugiyono (2012) metode penelitian kombinasi (*mixed method*) adalah suatu metode penelitian antara metode kuantitatif dengan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan objektif. Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan secara dominan dalam penelitian ini dengan melakukan survei pada sampel yang telah ditetapkan, sedangkan penelitian kualitatif dilakukan dengan wawancara

kepada *key-informant* yang telah ditetapkan sebelumnya.. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dengan teknik distribusi frekuensi. Pengumpulan data dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa hal yakni: 1) Penyebaran kuisisioner dilakukan kepada 100 responden wanita, *sampling* dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yangmana peneliti telah menetapkan karakteristik tertentu untuk menentukan responden yang akan dituju. Adapun pengukuran hasil kuesioner menggunakan *skala likert*, dengan bobot penilaian sebagai berikut:

Tabel 1. *Skala Likert*

Kode	Pernyataan	Bobot Nilai
SS	Sangat Setuju	4
ST	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

2) Wawancara dilakukan kepada *key-infiormant* yang telah ditetapkan sebelumnya untuk memperoleh keterangan yang lebih dalam, adapun teknik wawancara yang digunakan ialah wawancara terstruktur dan tidak terstruktur yang dilakukan secara langsung dan melalui perangkat seperti gawai.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan sekumpulan individu atau subjek pada suatu wilayah dan waktu dengan kualitas tertentu yang akan diteliti atau diamati (Supardi, 1993). Populasi dalam penelitian ini ialah penduduk Kabupaten Tangerang yang berjenis kelamin perempuan dengan total populasi 1.501.075.

Setelah mengetahui jumlah populasi, maka akan diambil sampel penelitian dari setiap kecamatan. Sampel sendiri merupakan bagian dari populasi yang dijadikan subjek penelitian sebagai wakil dari populasi (Supardi, 1993). Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* sebesar 10% atau 0,1. 99,99

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{1.501.075}{1 + 1.501.075(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.501.075}{15.011,75}$$

$$n = 99,99$$

Dari rumus tersebut, maka diperoleh sampel sebanyak 100 orang dalam penelitian ini.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan menggunakan tiga indikator untuk mengukur persepsi masyarakat yakni aspek kognitif, aspek afektif, dan aspek

konatif. Adapun jawaban yang diperoleh berasal dari 100 responden wanita yang berada di Kabupaten Tangerang.

Karakteristik Responden

1. Klasifikasi Rentang Usia Responden

Tabel 2. Klasifikasi Rentang Usia Responden

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
1	≤ 20 Tahun	3	3.0%
2	21 – 30 Tahun	65	65.0%
3	31 – 40 Tahun	10	10.0%
4	41 – 50 Tahun	20	20.0%
5	>51 Tahun	2	2.0%
Total		100	100%

Sumber: (Data Peneliti, 2022)

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden mayoritas berasal dari rentang usia 21 – 30 tahun yakni sebanyak 65 responden. Sedangkan responden yang paling sedikit berada pada rentang usia > 51 tahun yakni 2 responden. Sementara itu untuk rentang usia ≤ 20 tahun sebanyak 3 responden, 31 – 40 tahun sebanyak 10 responden, dan 41 – 50 tahun sebanyak 20 responden.

2. Klasifikasi Jenjang Pendidikan Responden

Tabel 3. Klasifikasi Jenjang Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMP	2	2.0%
2	SMA/ sederajat	22	22.0%
3	D3/ D4/ S1	75	75.0%
4	S2	1	1.0%
Total		100	100%

Sumber: (Data Peneliti, 2022)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden didominasi oleh masyarakat yang memiliki latar belakang pendidikan D3/ D4/ S1 yakni sebanyak 75 orang. Sedangkan responden paling sedikit berasal dari latar belakang pendidikan S2 yakni hanya 1 responden. Lalu pada jenjang pendidikan SMP sebanyak 2 responden dan yang SMA/ sederajat yaitu sebanyak 22 responden.

3. Klasifikasi Jenis Pekerjaan Responden

Tabel 4. Klasifikasi Jenis Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pelajar/ Mahasiswa	11	11.0%
2	Karyawan Swasta	14	14.0%
3	Guru	32	32.0%
4	Advokat	1	1.0%
5	Dosen	1	1.0%
6	Freelancer	8	8.0%
7	ASN	3	3.0%

8	Petani	3	3.0%
9	Ibu Rumah Tangga	27	27.0%
Total		100	100%

Sumber: (Data Peneliti, 2022)

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden mayoritas berasal dari pekerjaan sebagai guru yakni sebanyak 32 responden. Sedangkan responden yang paling sedikit ialah advokat dan dosen yakni hanya 1 responden. Sementara itu untuk pekerjaan lainnya seperti Ibu Rumah Tangga sebanyak 27 responden, karyawan swasta sebanyak 14 responden, pelajar/ mahasiswa sebanyak 11 responden, freelancer sebanyak 8 responden, ASN sebanyak 3 responden dan petani sebanyak 3 responden.

Hasil Penelitian

1. Aspek Kognitif

Aspek kognisi berkaitan erat dengan pengetahuan, pandangan, pengharapan, cara berpikir/ mendapatkan pengetahuan, dan pengalaman masa lalu, serta segala sesuatu yang diperoleh dari hasil pikiran individu (Walgito, 1991: 50). Pengetahuan, pandangan, dan pengharapan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah pengetahuan dari masyarakat Kabupaten Tangerang dalam hal pencegahan kekerasan dalam rumah tangga. Berikut hasil data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada responden:

Tabel 5.
Hasil Jawaban Indikator Kognitif

No	Indikator		STT	TT	T	ST	Jml	Persentase
1	Mengetahui tentang tindakan KDRT	Frekuensi	0	5	25	70	400	91,25%
		Bobot	0	10	75	280	365	
2	Mengetahui bentuk-bentuk tindakan KDRT	Frekuensi	0	5	35	60	400	88,75%
		Bobot	0	10	105	240	355	
3	Mengetahui bahwa KDRT merupakan tindakan pidana	Frekuensi	0	2	23	75	400	93,25%
		Bobot	0	4	69	300	373	
4	Mengetahui tentang lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak	Frekuensi	2	13	38	47	400	82,50%
		Bobot	2	26	114	188	330	
5	Mengetahui fungsi lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak	Frekuensi	2	13	45	40	400	80,75%
		Bobot	2	26	135	160	323	
6	Mengetahui adanya sosialisasi tentang pencegahan KDRT	Frekuensi	25	37	10	28	400	60,25%
		Bobot	25	74	30	112	241	
Total								82,79%

Sumber: (Data Olahan Penulis, 2022)

Berdasarkan pada perhitungan data pada indikator kognitif sebagaimana yang tertera pada tabel di atas, menunjukkan hasil bahwa masyarakat kabupaten Tangerang memiliki pengetahuan terhadap kekerasan dalam rumah tangga dan kebijakan pemerintah dalam melakukan pencegahan terhadap kekerasan dalam rumah tangga. Hal ini dapat diketahui dari rata-rata nilai yang diperoleh pada indikator kognitif sebesar 82,79% yang termasuk dalam kategori sangat tinggi.

Hanya saja jika dilihat lebih dalam 62 responden dari 100 responden yang terlibat dalam penelitian ini memilih pilihan tidak mengetahui dan sangat tidak mengetahui tentang adanya sosialisasi terkait pencegahan KDRT di Kabupaten Tangerang, 10 responden mengetahui, dan 28 responden sangat mengetahui. Hal ini dapat disebabkan karena sosialisasi yang dilaksanakan oleh pemerintah kabupaten Tangerang yang dalam hal ini adalah Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) belum diadakan secara merata disemua kecamatan atau kelurahan dan desa, serta penyebaran informasi yang kurang masif sehingga banyak masyarakat yang belum menerima manfaat sosialisasi tersebut.

2. Aspek Afektif

Aspek afeksi menyangkut pada perasaan dan kondisi emosi individu terhadap objek tertentu serta segala sesuatu yang menyangkut pada evaluasi terhadap baik atau buruknya sesuatu berdasarkan pada faktor emosional (Walgito, 1991: 50). Dalam penelitian ini, kondisi emosional dan perasaan yang dimaksud ialah berkaitan dengan penyepakatan masyarakat Kabupaten Tangerang terhadap pencegahan kekerasan dalam rumah tangga. Berikut hasil data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada responden:

Tabel 6.
Hasil Jawaban Indikator Afektif

No	Indikator		STS	TS	S	SS	Jml	Persentase
1	Tidak setuju bahwa tindakan KDRT adalah hal yang wajar	Frekuensi	10	0	5	85	400	91,25%
		Bobot	10	0	15	340	365	
2	Tidak setuju jika tindakan KDRT diselesaikan secara kekeluargaan	Frekuensi	5	5	55	35	400	80%
		Bobot	5	10	165	140	320	
3	Setuju bahwa tindakan KDRT dilaporkan kepada pihak yang berwenang	Frekuensi	7	3	25	65	400	87%
		Bobot	7	6	75	260	348	
4	Setuju terbentuknya lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak di semua kecamatan	Frekuensi	0	3	12	85	400	95,50%
		Bobot	0	6	36	340	382	
5	Setuju dengan regulasi hukum untuk mencegah tindakan KDRT yang sudah dibuat oleh pemerintah Kabupaten Tangerang	Frekuensi	0	3	25	72	400	92,50%
		Bobot	0	6	75	288	369	
6	Setuju dengan program sosialisasi untuk mencegah tindakan KDRT	Frekuensi	2	10	33	55	400	85,25%
		Bobot	2	20	99	220	341	

Total	88,58%
-------	--------

Sumber: Data Primer Olahan Penulis, 2022

Merujuk pada perhitungan data indikator afektif pada tabel di atas, menunjukkan hasil bahwa masyarakat kabupaten Tangerang tidak hanya memiliki pengetahuan mengenai KDRT dan kebijakan pencegahan KDRT akan tetapi juga setuju bahwa KDRT bukanlah hal yang sepatutnya diwajarkan dalam rumah tangga serta perlu melaporkan tindakan tersebut, dan juga masyarakat setuju dengan regulasi yang telah dibuat oleh pemerintah kabupaten Tangerang. Hal ini dapat diketahui dari rata-rata nilai yang diperoleh pada indikator afektif sebesar 88,58% yang termasuk dalam kategori sangat tinggi.

Merujuk pada data diatas, masih terdapat masyarakat yang menganggap wajar tindakan KDRT serta memilih penyelesaian permasalahan KDRT ini melalui jalur kekeluargaan, meskipun responden yang memiliki persepsi demikian tidak lebih dari 10 responden saja, hal ini sejalan dengan Rencana Strategis DP3A Tahun 2019 – 2023 dimana salah satu faktor penghambat bagi pemerintah untuk menangani kasus KDRT ialah kondisi psikologis keluarga sehingga pemerintah tidak bisa ambil andil terhadap permasalahan KDRT. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan DP3A Kabupaten Tangerang, kasus KDRT yang tidak dilaporkan oleh korban atau pun rekan korban maka tidak dapat diproses penanganannya sehingga kasus-kasus yang demikian tidak dapat dicatat oleh pemerintah.

3. Aspek Konatif

Aspek konasi berkaitan dengan perilaku atau aktivitas individu yang berdasarkan pada persepsinya terhadap keadaan tertentu (Walgito, 1991: 50). Pada penelitian ini, perilaku yang dimaksud ialah masyarakat Kabupaten Tangerang turut berperan dalam kebijakan pencegahan kekerasan dalam rumah tangga. Berikut hasil data yang didapatkan:

Tabel 7.
Hasil Jawaban Indikator Konatif

No	Indikator		STP	TP	P	SP	Jml	Persentase
1	Pernah membuat laporan karena merupakan korban atau rekan korban KDRT	Frekuensi	70	10	0	20	400	42,50%
		Bobot	70	20	0	80	170	
2	Perlu ada tinjauan terhadap lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak	Frekuensi	0	3	30	67	400	91%
		Bobot	0	6	90	268	364	
3	Perlu diperkenalkan secara masif kepada masyarakat karena dampak positif atas hadirnya lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan	Frekuensi	0	17	43	40	400	80,75%
		Bobot	0	34	129	160	323	

	Anak							
4	Perlu ada tinjauan terhadap sosialisasi mengenai pencegahan KDRT kepada masyarakat	Frekuensi	0	7	35	58	400	87,75%
		Bobot	0	14	105	232	351	
5	Sosialisasi tentang pencegahan tindakan KDRT perlu dilaksanakan secara berkala karena memberikan dampak yang positif kepada masyarakat	Frekuensi	8	22	35	35	400	74,25%
		Bobot	8	44	105	140	297	
Total								75,25%

Sumber: Data Primer Olahan Penulis, 2022

Berdasarkan pada data indikator konatif yang dijabarkan pada tabel di atas, menunjukkan hasil bahwa masyarakat kabupaten Tangerang masih merasa perlu diadakan tinjauan terhadap sosialisasi serta lembaga pengaduan seperti lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak di kabupaten Tangerang. Hal ini dibuktikan dari hasil rata-rata nilai yang diperoleh pada indikator konatif sebesar 76,75% yang termasuk dalam kategori tinggi. Artinya masyarakat menyepakati terkait regulasi dan sistem yang dibuat oleh pemerintah namun masih perlu diadakan tinjauan.

Sebagian besar dari responden penelitian ini yakni dari 100 responden 70 diantaranya tidak pernah menjadi korban atau rekan dari korban tindakan KDRT, sedangkan 20 diantaranya merupakan penyintas dan rekan penyintas KDRT, sehingga dapat diketahui bahwa memang kasus KDRT di Kabupaten Tangerang masih tergolong rendah. Hanya saja pemerintah tetap harus memberikan inovasi-inovasi kebijakan dan memperbanyak layanan pengaduan yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Berdasarkan data yang penulis dapat dari wawancara bersama Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan DP3A Kabupaten Tangerang, pembentukan lembaga P2TP2A saat ini baru mencapai semua kecamatan yakni 29 kecamatan, sedangkan target yang tertulis dalam Renstra DP3A kabupaten Tangerang pada tahun 2023 lembaga P2TP2A sudah mencapai semua kelurahan bahkan desa-desa. Selain itu terkait regulasi mengenai KDRT sejauh ini laporan yang paling banyak diterima ialah KDRT terhadap perempuan dalam hubungan suami istri, sedangkan jika merujuk pada UUPKDRT siapapun yang terlibat dalam aktivitas rumah tangga dalam suatu rumah dalam mendapatkan tindakan KDRT maka dapat dilaporkan. Ada kemungkinan kasus KDRT yang terjadi pada laki-laki atau perempuan, yang tidak terlibat dalam hubungan suami istri seperti halnya kepada Asisten Rumah Tangga telah terjadi hanya saja tidak ada laporan yang masuk.

D. SIMPULAN

Berdasarkan pada pembahasan dan analisis disetiap indikator untuk menilai persepsi masyarakat terhadap kebijakan pencegahan KDRT di kabupaten Tangerang

dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat memiliki pengaruh terhadap keberhasilan pencegahan KDRT di Kabupaten Tangerang. Meskipun kebijakan yang diambil pemerintah sejauh ini sudah tepat, namun masih perlu peninjauan dalam beberapa aspek seperti pemasifan informasi mengenai sosialisasi pencegahan KDRT serta pelaksanaan sosialisasi yang masih belum menjangkau semua masyarakat. Serta jumlah lembaga pegaduan yang belum mencapai tingkat kelurahan bahkan desa. Adapula hambatan yang dirasakan oleh pemerintah dimana penanganan akan kasus KDRT sulit untuk dilakukan karena faktor psikologis keluarga yang tidak membuat laporan secara resmi kepada DP3A sehingga kasus tidak dapat dicatat dan ditangani oleh pihak berwenang.

REFERENSI

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. (2022). Rencana Strategis Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak 2019 – 2023.
- Kemenpppa, (Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak). (2022). Data Kekerasan di Indonesia.
- Metro.tempo.co (2022, 25 Oktober). 38 KDRT Terjadi di Kabupaten Tangerang Tahun Ini, 24 Kasus Kekerasan Fisik. Diunduh dari (<https://metro.tempo.co/read/1649093/38-kdrt-terjadi-di-kabupaten-tangerang-tahun-ini-24-kasus-kekerasan-fisik>) pada 26 Oktober 2022.
- Santoso, Agung B. (2019). *Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) Terhadap Perempuan: Perspektif Pekerjaan Sosial*. Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam, 10 (1), 39.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi. (1993). *Populasi dan Sampel Penelitian*. Jurnal UNISIA, 13 (17), 100-108.
- Walgito, Bimo. (2000). *Pengantar Psikologi Umum (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Andi Offset.



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD KOTA SERANG PADA ERA NEW NORMAL

QUALITY OF HEALTH SERVICES AT SERANG CITY HOSPITAL IN THE NEW NORMAL ERA

¹Tiwi Rizkiyani

¹Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

¹tiwi.rizkiyani@untirta.ac.id

Kata Kunci

Kualitas pelayanan,
pelayanan kesehatan,
new normal

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah upaya memenuhi kebutuhan masyarakat, baik barang maupun jasa. Pelayanan publik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Untuk bisa mencapai kepuasan masyarakat, maka perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pandemi Covid-19 memberikan dampak bagi pelayanan publik. Pola pelayanan secara langsung yang masih diterapkan di Indonesia harus menyesuaikan dengan kebijakan pembatasan sosial berskala besar. Pelayanan kesehatan merupakan jenis pelayanan yang sangat dibutuhkan selama pandemi. Kondisi pandemi berdampak pada menurunnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, termasuk yang terjadi di RSUD Kota Serang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan RSUD Kota Serang di era new normal belum berjalan efektif. Hal ini terlihat dari rendahnya ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian waktu pelayanan termasuk waktu tutup pelayanan dan sarana prasarana yang belum memadai. Namun demikian, sarana dan prasarana yang disediakan masih memberikan keamanan bagi pengguna layanan. Selain itu, petugas pemberi layanan telah memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan kepada penerima layanan. Selama era new normal juga diketahui bahwa ketersediaan pelayanan online belum memadai.

ABSTRACT

Keywords

Quality of service, health
services, new normal

Public services are an effort to meet the needs of the community, both goods and services. Public services are expected to be able to increase public satisfaction. To be able to achieve public satisfaction, it is necessary to improve the quality of public services. The Covid-19 pandemic has had an impact on public services. The pattern of direct services that are still being implemented in Indonesia must adjust to large-scale social restriction policies. Health services are a type of service that is needed during a pandemic. The pandemic condition has an impact on decreasing public satisfaction with health services, including what happened at the Serang City Regional Hospital.

The method used in this study is a qualitative research method. The results showed that the quality of health services at Serang City Hospital in the new normal era has not been effective. This can be seen from the low punctuality of service time, the suitability of service times including the closing time of services and inadequate infrastructure. However, the facilities and infrastructure provided still provide security for service users. During the new normal era, it is also known that the availability of online services is not adequate.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik barang maupun jasa. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan birokrasi pemerintah. Pemerintah bertanggung jawab dan memiliki kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Hal ini selaras dengan konsep demokrasi yang dicetuskan oleh Abraham Lincoln, dimana pemerintahan diselenggarakan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Berdasarkan konsep demokrasi, pelayanan publik erat kaitannya dengan kepercayaan publik (*public trust*), dimana masyarakat sebagai penerima layanan yang mendapatkan manfaat dari pelayanan publik dapat menilai kinerja pemerintah melalui pelayanan publik yang mereka dapatkan. Salah satu cara untuk meningkatkan kepercayaan publik adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik diatur dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik. Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah institusi pemerintah, korporasi, dan lembaga independen yang bertugas memberikan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang. Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari definisi tersebut, pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menurut Sinambela (2014:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Menurut Mindarti (2016:47-48), pelayanan publik merupakan instrumen vital untuk mewujudkan dan melembagakan *public value*. Pertama, melalui pelayanan yang berkualitas, dalam arti bukan sekedar memuaskan pengguna. Kedua, melalui *outcome* atau dampak dari pelayanan yang mampu memberikan manfaat positif terhadap nilai-nilai yang dipandang baik bagi kehidupan bersama. Ketiga, melalui proses pelayanan publik, yang dimulai dari proses pemilihan dan penentuan tujuan dan sasaran yang dipandang bernilai (*public value*) yang dilakukan melalui proses partisipasi deliberatif antara warga dan lembaga layanan publik, dilanjutkan penentuan nilai-nilai yang disepakati bersama, operasionalisasi dan evaluasi pencapaian nilai tersebut.

Pandemi Covid-19 telah banyak mengubah tatanan kehidupan manusia. Perubahan tersebut terjadi secara komprehensif di segala bidang kehidupan, terutama pada organisasi pemerintah khususnya pada bidang pelayanan publik. Instansi penyelenggara pelayanan

publik dituntut untuk mampu beradaptasi terhadap situasi pandemi yang terjadi secara global. Pola pelayanan publik menjadi berubah karena pandemi Covid-19. Pelayanan publik yang biasanya dilakukan secara langsung, berubah menjadi tidak langsung atau dilakukan secara *online* akibat kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Adaptasi yang dilakukan instansi penyelenggara publik menuntut adanya inovasi pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi digital. Pandemi Covid-19 ditetapkan oleh WHO sebagai pandemi global pada 11 Maret 2020. Pemerintah Indonesia telah menetapkan kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar), dimulai dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease* (Covid-19). Dalam Keputusan Menteri Kesehatan tersebut dijelaskan bahwa masyarakat harus melakukan perubahan pola hidup dengan tatanan dan adaptasi kebiasaan yang baru (*new normal*). Kebijakan *new normal* ini merupakan tatanan kehidupan baru bagi masyarakat dengan tetap menjaga protokol kesehatan sehingga diharapkan masyarakat akan tetap produktif dan terlindungi dari penularan Covid-19 di masa pandemi yang tidak tahu kapan berakhirnya.

Salah satu bidang pelayanan publik yang menjadi prioritas pemerintah pada era *new normal* ini adalah pelayanan kesehatan. Pemerintah daerah berupaya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat melalui puskesmas maupun rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat di daerah. Instansi penyelenggara pelayanan kesehatan ini harus mampu beradaptasi dengan tuntutan era *new normal* dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Salah satu instansi penyelenggara pelayanan kesehatan di Kota Serang adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Serang. RSUD Kota Serang merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kota Serang yang baru berdiri pada tahun 2018 dan harus menghadapi pandemi Covid-19 sejak awal 2020. Sebagai rumah sakit utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat di Kota Serang, Pemerintah Kota Serang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kota Serang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Serang pada era *new normal*.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deksriptif yang dilaksanakan di RSUD Kota Serang. Menurut Arifin dalam Agustinova (2015:10), penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang dilakukan secara alamiah sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan tanpa adanya rekayasa dan jenis data yang dikumpulkan berupa data deksriptif. Teknik Pengumpulan informan dilakukan secara *purposive sampling*, dimana informan merupakan *stakeholder* pengelola dan masyarakat penerima layanan kesehatan di RSUD Kota Serang. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, et.al (2014).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan kesehatan merupakan faktor pendukung yang menjadi salah satu kunci keberhasilan tercipta dan terwujudnya derajat kesehatan masyarakat. Keberadaan pelayanan kesehatan yang memadai dari segi tenaga dan fasilitas, kemudahan untuk diakses, dan terjangkau dari segi

biaya dan jarak akan sangat mendukung terwujudnya derajat kesehatan masyarakat (Asmuji & Faridah, 2018:10). Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan masyarakat. Semakin banyak masyarakat yang puas terhadap layanan yang diberikan, maka menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ada beberapa model untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM). Di Indonesia sendiri, terdapat pedoman untuk mengukur IKM terhadap pelayanan publik, yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana terdapat sembilan unsur untuk mengukur survei kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetisi pelaksana

Kompetisi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

Menurut Sinambela (2014:6), kualitas pelayanan prima tercermin dari enam unsur untuk mencapai kepuasan masyarakat, yaitu: (1) Transparansi, (2) Akuntabilitas, (3) Kondisional, (4) Partisipatif, (5) Kesamaan hak, dan (6) Keseimbangan hak dan kewajiban.

1. Transparansi

Transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSUD Kota Serang pada era *new normal* belum efektif dalam memberikan transparansi pada proses pelayanan kesehatan.

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN	
1	Kemudahan Persyaratan	77.20	B	Baik	Dibawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	77.71	B	Baik	Diatas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	63.29	D	Tidak Baik	Dibawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	67.37	C	Kurang Baik	Dibawah rerata
5	Kesesuaian Waktu Tutup	68.26	C	Kurang Baik	Dibawah rerata
6	Kewajaran Lama WT Pelayanan	74.26	C	Kurang Baik	Dibawah rerata
7	Kewajaran Biaya	76.87	B	Baik	Dibawah rerata
8	Bebas Pungli	77.68	B	Baik	Dibawah rerata

Sumber: BAPPEDA Kota Serang, 2021

Berdasarkan data indeks kepuasan masyarakat diatas, rata-rata indeks kepuasan masyarakat pada indikator kemudahan persyaratan, kemudahan prosedur, kewajaran biaya, dan bebas pungutan liar (pungli) sudah bernilai baik dengan nilai mutu B. Indeks kemudahan prosedur sebesar 77.71% adalah satu-satunya indikator yang berada diatas rerata. Kemudahan persyaratan dan kemudahan prosedur dinilai baik, hal ini menunjukkan bahwa alur pelayanan di RSUD Kota Serang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh penerima layanan. Kewajaran biaya dinilai baik walaupun indeks dibawah rerata karena per tanggal 17 Juni 2021, masyarakat sudah dapat berobat menggunakan BPJS Kesehatan yang ditandai dengan penandatanganan nota kesepahaman antara Pemerintah Kota Serang dengan BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Serang berupaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat Kota Serang. Bebas dari pungutan liar dinilai baik walaupun indeks dibawah rerata, hal ini menunjukkan bahwa keterbukaan biaya sudah sesuai dengan tarif retribusi pelayanan kesehatan yang terdapat dalam Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 1 Tahun 2020 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Serang, yang dapat diakses publik di *website* RSUD Kota Serang. Selain memiliki *website*, RSUD Kota Serang juga memiliki media sosial lainnya dalam rangka transparansi informasi pelayanan kesehatan, seperti *instagram*, *twitter*, dan *youtube*. Informasi tersebut tidak hanya berkaitan dengan informasi pelayanan kesehatan, tetapi juga sebagai media edukasi dan promosi kesehatan bagi masyarakat.

Terkait dengan transparansi waktu pelayanan, yaitu pada indikator kesesuaian waktu istirahat, kesesuaian waktu tutup, kewajaran lama waktu pelayanan bernilai mutu C, artinya kurang baik dengan indeks dibawah rerata. Sedangkan, pada indikator ketepatan waktu buka pelayanan bernilai mutu D, artinya tidak baik. Waktu pelayanan sangat berpengaruh terhadap mutu

pelayanan dan waktu pelayanan berkaitan dengan kedisiplinan petugas pemberi layanan. Jika petugas pemberi layanan datang lebih pagi, maka petugas dapat membuka loket pelayanan tepat waktu dan sebaliknya jika petugas datang terlambat, maka loket pelayanan akan terlambat dibuka. Hal ini menunjukkan bahwa petugas harus lebih disiplin dalam membuka loket pelayanan sehingga masyarakat penerima layanan tidak jenuh menunggu waktu yang lama dan terdapat kepastian waktu pelayanan dari waktu buka loket pelayanan, waktu istirahat hingga waktu tutup loket pelayanan.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Serang pada era *new normal* telah dilakukan dengan baik walaupun belum efektif.

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN	
1	Produk Sesuai Harapan	77.04	B	Baik	Di bawah rerata
2	Angka Komplain	77.28	B	Baik	Di bawah rerata
3	Keterampilan Petugas	77.99	B	Baik	Di atas rerata
4	Kemampuan Kominfo	77.55	B	Baik	Di bawah rerata
5	Pengalaman Petugas	77.18	B	Baik	Di bawah rerata
6	Responsivitas Petugas	76.38	C	Kurang Baik	Di bawah rerata
7	Kesantunan	78.22	B	Baik	Di atas rerata
8	Keramahan	77.04	B	Baik	Di bawah rerata
9	Ketersediaan Maklumat Pelayanan	78.34	B	Baik	Di atas rerata
10	Integritas Maklumat Pelayanan	75.76	C	Kurang Baik	Di bawah rerata

Sumber: BAPPEDA Kota Serang, 2021

Berdasarkan data indeks kepuasan masyarakat diatas, rata-rata indeks kepuasan masyarakat pada indikator produk sesuai harapan, angka komplain, keterampilan petugas, kemampuan Kominfo, pengalaman petugas, kesantunan, keramahan, dan ketersediaan maklumat pelayanan bernilai baik dengan nilai mutu B, walaupun indeks dibawah rerata. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas pemberi layanan sudah sesuai dengan harapan dari penerima layanan, terutama dalam kesantunan dan keramahan petugas pemberi layanan. Adapun pada indikator responsivitas petugas dan integritas maklumat pelayanan bernilai kurang baik dengan nilai mutu C dan indeks dibawah rerata. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pemberi layanan belum sepenuhnya cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dan maklumat pelayanan belum dijalankan dengan maksimal sehingga kualitas pelayanan kesehatan masih belum efektif.

Responsivitas petugas merupakan kemampuan petugas untuk mengenali dan cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan menanggapi keluhan penerima layanan. Maklumat

pelayanan merupakan janji penyelenggara pelayanan yang tertuang dalam pernyataan tertulis sebagai bentuk kewajiban penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan. Sebagai Rumah Sakit Umum Daerah yang baru berdiri, RSUD Kota Serang telah memiliki Maklumat Pelayanan sebagai janji untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat Kota Serang. Untuk mencapai integritas maklumat pelayanan ini, RSUD Kota Serang terus berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang mumpuni kepada masyarakat, sesuai dengan visi RSUD Kota Serang, yaitu Terwujudnya Rumah Sakit yang Diminati karena Pelayanan yang Mumpuni, dimana salah satu misinya adalah meningkatkan kompetensi sumber daya manusia.

3. Kondisional

Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Unsur kondisional berkaitan dengan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas penunjang pelayanan kesehatan di RSUD Kota Serang pada era *new normal* masih dibawah rerata, artinya belum dipenuhi dengan baik.

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN	
1	K3 Lingkungan	78.13	B	Baik	Di atas rerata
2	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76.69	B	Baik	Di bawah rerata
3	Kebersihan Toilet Umum	73.00	C	Kurang Baik	Di bawah rerata
4	Ketersediaan APAR	78.03	B	Baik	Di atas rerata
5	Efektivitas Larangan Merokok	65.33	C	Kurang Baik	Di bawah rerata
6	Sarpra Tdk Membahayakan	84.70	B	Baik	Di atas rerata
7	Keamanan	84.03	B	Baik	Di atas rerata
8	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	63.67	D	Tidak Baik	Di bawah rerata
9	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	75.33	C	Kurang Baik	Di bawah rerata
10	Ketersediaan Pelayanan Online	63.00	D	Tidak Baik	Di bawah rerata
11	Penerapan Protokol Kesehatan	72.67	C	Kurang Baik	Di bawah rerata

Sumber: BAPPEDA Kota Serang, 2021

Berdasarkan data indeks kepuasan masyarakat diatas, rata-rata indeks kepuasan masyarakat pada indikator K3 lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan, ketersediaan APAR, sarana prasarana tidak membahayakan, dan keamanan bernilai baik dengan nilai mutu B. Sedangkan, pada indikator kebersihan toilet umum, efektivitas larangan merokok, ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana, dan penerapan protokol kesehatan bernilai kurang baik dengan nilai

mutu C. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan RSUD Kota Serang di era *new normal* belum dapat memberikan kenyamanan dalam hal kebersihan, tetapi sudah dapat memberikan keamanan bagi para pengguna layanan. Selain itu, pemberlakuan kawasan tanpa rokok (KTR) di lingkungan RSUD Kota Serang masih belum efektif sehingga perlu dilakukan sosialisasi dan pembentukan tim Satgas KTR. Sosialisasi dapat dilakukan secara langsung dan atau secara tidak langsung melalui pemasangan *banner* pada setiap sudut rumah sakit. Begitupun halnya dengan penerapan protokol kesehatan yang belum efektif. Pada era *new normal*, penerapan protokol kesehatan menjadi sangat penting karena masyarakat dituntut untuk hidup berdampingan dengan Covid-19. Penerapan protokol kesehatan yang belum efektif ini salah satunya dikarenakan belum tersedianya pelayanan *online*. Sosialisasi dan edukasi penerapan protokol telah dilakukan oleh Tim Promosi Kesehatan (Promkes) RSUD Kota Serang melalui media sosial *youtube*, tetapi masih sedikit dan tidak rutin, serta belum banyak ditonton oleh masyarakat. Pemberian sosialisasi berupa edukasi protokol kesehatan perlu dilakukan secara rutin di lingkungan RSUD Kota Serang, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Indikator ketersediaan sarana prasarana afirmasi dan ketersediaan pelayanan *online* bernilai tidak baik dengan nilai mutu D. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD Kota Serang di era *new normal* belum menyediakan sarana prasarana afirmasi dan pelayanan *online* kepada masyarakat, sehingga masyarakat perlu datang secara langsung dan mengantri untuk melakukan pendaftaran. Kondisi seperti ini menunjukkan protokol kesehatan yang kurang baik. Hal ini dikarenakan RSUD Kota Serang yang baru berdiri dan sumber daya manusia yang dimiliki belum sepenuhnya memiliki kemampuan IT. Ketersediaan *website* dan media sosial yang telah dimiliki RSUD Kota Serang perlu lebih dikenalkan secara luas, dikelola, dan dimanfaatkan dengan baik sebagai media informasi dan promosi kesehatan bagi masyarakat Kota Serang.

4. Partisipatif

Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Bentuk partisipasi penerima layanan dapat dilihat dari ketersediaan sarana pengaduan dan respon pengaduan sebagai *feedback* dari petugas pemberi layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam hal pengaduan di RSUD Kota Serang pada era *new normal* masih dibawah rerata, artinya belum dipenuhi dengan baik.

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN	
1	Ketersediaan Sarana Pengaduan	66.15	C	Kurang Baik	Di bawah rerata
2	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	70.52	C	Kurang Baik	Di bawah rerata

Sumber: BAPPEDA Kota Serang, 2021

Berdasarkan data indeks kepuasan masyarakat diatas, rata-rata indeks kepuasan masyarakat pada indikator ketersediaan sarana pengaduan dan respon pengaduan sesuai harapan bernilai

kurang baik dengan nilai mutu C. Hal ini menunjukkan bahwa petugas RSUD Kota Serang belum maksimal dalam menyediakan sarana pengaduan bagi penerima layanan sehingga respon pengaduan belum sesuai dengan harapan penerima layanan. Sarana pengaduan pada umumnya berbentuk kotak saran, namun pengelolaannya belum dilakukan secara maksimal. Selain itu, ketersediaan *website* dan media sosial, yaitu *twitter* dan *instagram* belum dimanfaatkan sebagai sarana pengaduan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur kesamaan hak pada penerima layanan di RSUD Kota Serang pada era *new normal* telah teraktualisasi dengan baik.

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Non Diskriminatif	77.47	B	Baik
				Di bawah rerata

Sumber: BAPPEDA Kota Serang, 2021

Berdasarkan data indeks kepuasan masyarakat diatas, rata-rata indeks kepuasan masyarakat pada indikator non diskriminatif sebesar 77.47% bernilai baik dengan nilai mutu B walaupun masih dibawah rerata. Hal ini menunjukkan bahwa petugas RSUD Kota Serang telah memberikan pelayanan secara adil dan tidak diskriminatif terhadap penerima layanan, namun masih perlu ditingkatkan. Fasilitas kesehatan RSUD Kota Serang yang responsif gender, produk yang sesuai harapan, kesantunan, dan keramahan petugas pemberi layanan menunjukkan pelayanan kesehatan yang diberikan tidak diskriminatif.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pemberi layanan sudah memenuhi kewajibannya dengan baik sebagai pemberi layanan dan masyarakat sudah terpenuhi haknya dengan baik sebagai penerima layanan, yaitu mendapatkan pelayanan kesehatan dengan baik. Begitupun sebaliknya, petugas sudah terpenuhi haknya dengan baik, seperti mendapatkan informasi lengkap dari pasien untuk kepentingan pengobatan, bekerja sesuai standar profesi, mendapatkan imbalan jasa sesuai peraturan, mendapatkan jaminan kesehatan, dan perlindungan hukum. Penerima layanan juga sudah memenuhi kewajibannya dengan baik, seperti memberikan informasi lengkap kepada petugas layanan dan menjalankan prosedur yang berlaku. Petugas melayani dengan ramah dan sopan sehingga pemberi layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. RSUD Kota Serang terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada era *new normal*. Hal ini dikarenakan adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh civitas hospitalia RSUD Kota Serang yang tercermin dalam maklumat pelayanan.

D. KESIMPULAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan publik yang menjadi prioritas dalam pembangunan daerah, terutama pada era *new normal*, dimana masyarakat dihadapkan pada

situasi pandemi Covid-19 yang belum sepenuhnya berakhir. Pelayanan kesehatan harus dapat beradaptasi dengan segala kondisi. Berdasarkan tiga puluh dua indikator dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh BAPPEDA Kota Serang tahun 2021, diperoleh indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kota Serang tahun 2021 dibawah rerata, yaitu sebesar 75.67%, bernilai kurang baik dengan nilai mutu C. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Serang pada era *new normal* belum berjalan efektif. Hal ini terlihat dari rendahnya ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian waktu pelayanan termasuk waktu tutup pelayanan dan sarana prasarana yang belum memadai. Namun demikian, sarana dan prasarana yang disediakan masih memberikan keamanan bagi pengguna layanan. Selama era *new normal* juga diketahui bahwa ketersediaan pelayanan *online* belum memadai dan pemanfaatan *website* serta media sosial yang dimiliki belum dimanfaatkan secara optimal.

REFERENSI

- Agustinova, Danu Eko. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktek*. Yogyakarta: Calpulis.
- Asmuji., Faridah. (2018). *Promosi Kesehatan; untuk Perawat di Rumah Sakit dan Puskesmas*. Yogyakarta: Pustaka Panasea.
- Digdaya Mediatama. (2021, 17 Juni 2022). *Perhari Ini, Berobat di RSUD Kota Serang Bisa Pakai BPJS*. Diunduh dari: <https://digdayamedia.id/perhari-ini-berobat-di-rsud-kota-serang-bisa-pakai-bpjs/>.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease (Covid-19)*. Jakarta.
- Miles, Matthew B, et.al. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Book 3 rd Edition*. Thousand Oaks, CA : Sage Publication.
- Mindarty, Leli Indah. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola yang Baik)*. Malang: UB Press.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Prafitri, Nikki. (2022). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Singandaru di Kota Serang pada Era New Normal*. MIDA,10 (2), 90-100.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Walikota Serang. (2020). *Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 1 Tahun 2020 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Serang*. Serang.



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

PELAYANAN PUBLIK DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) TIRTA BERKAH CABANG LABUAN

PUBLIC SERVICES AT THE REGIONAL WATER SUPPLY COMPANY TIRTA BERKAH LABUAN

¹Elly Nurlia, ²Muhamad Allam Damara

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa ²Ilmu Pemerintahan, Universitas Mathla'ul Anwar

¹ellynurlia@untirta.ac.id, ²damaramuhamad23@gmail.com

Kata Kunci

pelayanan publik,
kendala,
perumdam,
kualitas

ABSTRAK

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Berkah Cabang Labuan merupakan suatu perusahaan yang berfokus dalam mengelola dan menyediakan kebutuhan air bersih untuk wilayah Kabupaten Pandeglang Cabang Labuan. Tujuan penelian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum cabang Labuan, dan kendala yang dirasakan oleh pelanggan/masyarakat terhadap pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum cabang Labuan dalam meningkatkan pelayanan publik untuk masyarakat. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Temuan penelitian mendapati bahwa kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum cabang Labuan, belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Adapun tolak ukur yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan 5 indikator, sehingga menghasilkan ada satu fokus kajian yang tidak terpenuhi yaitu indikator Empati (empathy), rendahnya daya tanggap dan empati dari petugas dalam menyelesaikan kendala di lapangan. Penelitian ini menggunakan empat indikator lainnya yaitu bukti fisik (tangible), Kehadalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), dan Empati (empathy).

Keywords

public services,
obstacles,
perumdam, quality

ABSTRACT

The regional water supply company of Tirta Berkah Labuan is a company that manages and supplies clean water for Pandeglang Regency Labuan. This research aims to determine the quality of public services at the regional water supply company in Labuan, and the obstacles faced by customers/communities to the services of the regional water supply company in improving public services to the community. This research used qualitative research. The techniques of collection of data in this research used observation, interview and documentation techniques. The

results of the research proved that the quality of public services at the regional water supply company not working well. The research evidenced by the 5 indicators used as benchmarks in the study, there is one focus of study that is not fulfilled, namely the Empathy indicator, the low responsiveness and empathy of officers in solving problems in the field. The other four indicators are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah yang ditujukan untuk membantu kebutuhan masyarakat dalam kelangsungan hidup. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan dalam rangka melengkapi kebutuhan pelayanan berdasarkan dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diadakan oleh penyedia pelayanan publik (Nur et al., 2018). Guna memenuhi kebutuhan masyarakat, instansi pemerintah memiliki tanggung jawab besar dibidang jasa pelayanan public. Hal ini dikarenakan pelayanan publik merupakan jasa pelayanan untuk seluruh masyarakat guna memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai penyediaan layanan untuk kepentingan organisasi (melayani kebutuhan individu atau masyarakat) menurut kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Hakikat pemerintah adalah melayani masyarakat, tidak hanya melayani dirinya sendiri, tetapi terutama kepada masyarakat, memungkinkan setiap anggota masyarakat menggunakan keterampilan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuannya dalam menciptakan kondisi.

Setiap kali masyarakat mengharuskan pelayanan public yang berkualitas tinggi dari birokrat, tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai harapan, padahal pengalaman menunjukkan bahwa pelayanan publik di masa lalu rumit, lambat, mahal, dan membosankan, karena memiliki karakteristik. Kecenderungan ini muncul karena masyarakat berada pada posisi untuk memberikan pelayanan dan bukan untuk dilayani. Reformasi pelayanan publik melalui pengembalian dan penempatan 'pelayan' dan 'pelayan' dalam arti pelayanan yang sejati untuk ditunjukkan kepada masyarakat umum memang sudah mapan di negara, tetapi menjelma menjadi pelayanan publik kepada negara. birokrat benar-benar berkomitmen untuk kepentingan pendirinya untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. (Sinabela dkk., 2006:3).

Evaluasi kualitas pelayanan tak luput dari kemampuan pegawai guna memberikan pelayanan dan menyiapkan fasilitas fisik. Adapun teori yang sesuai berdasarkan permasalahan tersebut yaitu teori "*The triangle of balance in service quality*: dari Morgan dan Murgatroyd, 6 bahwa perlu di pertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*Interpersonal component, procedures environment / process component, and technical / professional component*) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas (Morgan & Murgatroyd, 1994 :179).

Selanjutnya, maksud dari strategis yaitu suatu kualitas yang mana segala sesuatu yang dapat melengkapi kebutuhan pelanggan (*Meeting the needs of customers*). Gasperz,

1997 mengungkapkan pada dasarnya kualitas berfokus pada definisi pokok:

- a. Kualitas terbagi atas banyaknya keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang dapat melengkapi kebutuhan pelanggan dan memberikan kepuasan dalam penggunaan produk dan jasa.
- b. Kualitas terbagi atas beberapa aspek yang terbebas dari kekurangan atau kerusakan.
- c. Sementara, konsep kualitas bersifat relatif, maksudnya penilaian kualitas dapat dilihat nilainya berdasarkan sudut pandang yang digunakan dalam menentukan tanda-tanda pelayanan yang spesifik.

Perusahaan air minum yaitu salah satu perusahaan yang menyajikan pelayanan air minum untuk masyarakat. Seperti yang kita ketahui bahwa air merupakan sumber daya alam yang dibutuhkan oleh banyak orang untuk memenuhi kebutuhan mendasar dari seluruh makhluk hidup, manusia, hewan dan tumbuhan. Dapat disimpulkan bahwa air merupakan kebutuhan utama bagi kehidupan dan lingkungan, terutama bagi makhluk hidup yang membutuhkannya dalam bertahan hidup.

Kabupaten Pandeglang memiliki Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDAM) bernama Perumdam Tirta Berkah yang berdiri sejak tahun 1980 dan masih beroperasi. Perusahaan Air Minum Umum Daerah (PERUMDAM) Tirta Berkah adalah perusahaan yang mengelola dan mensuplai kebutuhan air bersih untuk provinsi Pandeglang cabang Labuan. Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Berkah mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk mengolah, mendistribusikan, dan memelihara air bersih melalui pengelolaan infrastruktur instalasi pengolahan air dan penataan sistem distribusi air untuk menjamin kepuasan pelanggan.

B. METODE

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian ini dimaksud untuk memperoleh sebuah informasi mengenai kualitas pelayanan publik pada perusahaan umum daerah air minum (perumdam). Denzin dan Lincoln berpendapat bahwa metode penelitian kualitatif yaitu penelitian menerapkan latar ilmiah, guna menjelaskan peristiwa yang ada dan dilaksanakan dengan menggabungkan berbagai metode yang ada (Lexy J, 2011:5). Tujuan penggunaan metode penelitian kualitatif yaitu untuk meneliti penelitian ilmu-ilmu sosial maupun humaniora dengan cara mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (verbal maupun non-verbal) dan perilaku manusia serta peneliti dengan tidak menggunakan hitungan atau data yang berupa angka-angka.

Berdasarkan metode penelitian, tujuan metode kualitatif ini yaitu mengidentifikasi dan memaparkan segala aspek yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Publik di perusahaan umum daerah air minum (perumdam) tirta berkah ditilik dari Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan atau Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Langsung (*Tangible*). Penelitian ini bertempat di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Berkah cabang Labuan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil temuan dan pembahasan dari penelitian kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Berkah cabang Labuan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Cabang Labuan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kecanggihan atau kelayakan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Singkatnya, terdapat dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yaitu layanan yang dibutuhkan dan layanan yang diterima. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas layanan dapat dinilai tergantung pada kemampuan penyedia layanan agar secara konsisten dapat memenuhi harapan pelanggan.

Dalam mengetahui ukuran kualitas pelayanan Perumdam Cabang Labuan kepada masyarakat, peneliti menggunakan metode yang dikembangkan oleh Zeithaml et al. Kualitas layanannya dinilai oleh lima indikator yaitu: *Tangible*, *Reability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Adapun hasil dan analisis kualitatif terhadap setiap dimensi dalam kualitas pelayanan dapat dipaparkan dengan penjelasan sebagai berikut :

1) Bukti Langsung (*Tangible*)

Menurut Zeithaml dkk, mengungkapkan bahwa *Tangibles* (bukti fisik) dalam hal ini melingkupi fasilitas fisik, logistik, pegawai dan media informasi dan komunikasi serta transportasi operasional.

Bukti langsung adalah salah satu parameter yang spesifik. Bentuk dapat diberikan dalam bentuk fasilitas yang nyata dan terlihat. Bukti langsung berupa penampakan fisik pemberian pelayanan, baik pada instansi maupun instansi dalam rangka pemberian pelayanan kepada konsumen oleh Perumdam Cabang Labuan. Ketersediaan fasilitas dan fasilitas umum merupakan faktor pendukung dalam pemberian pelayanan, dan dapat menjelaskan eksistensi suatu perusahaan kepada dunia luar dalam pemberian pelayanan yang sebenarnya. Konsisten dengan bukti langsung (konkret) yang merupakan ukuran kualitas.

Dalam dimensi *tangible* ini menunjukkan hal yang baik. Meskipun bobot dalam dimensi *tangible* tidak seberat bobot orang dan penyedia layanan. Dengan persiapan yang tepat, Anda dapat memuaskan pelanggan perusahaan. Tampilan organisasi seperti kelengkapan fasilitas teknis, fasilitas komunikasi, ketersediaan layanan publik, dll. Peningkatan fasilitas tersebut tidak hanya menjadi salah satu daya tarik bagi konsumen. Sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan juga akan meningkatkan kehadiran karyawan di tempat kerja dan mendukung kelancaran kerja karyawan di cabang Labuan Perumdam. Dengan adanya fasilitas ini diharapkan pelayanan yang diberikan Cabang Labuan Perumdam menjadi lebih baik dan lebih optimal.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan di lokasi, pelanggan Permudam Cabang Labuan merasa bahwa fasilitas yang dimiliki Permudam sudah memadai dan loket pembayaran yang disediakan juga cocok untuk pembayaran. Hasil dari penelitian ini, peneliti menemukan bahwa fasilitas yang ada di dalam kantor juga sudah cukup memadai. Misalnya, keberadaan perangkat teknologi komputer, sarana dan prasarana yang memadai, serta tersedianya lahan parkir yang cukup luas untuk menampung kendaraan konsumen. karyawan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan pegawai untuk memenuhi waktu yang dijanjikan dengan andal dan memberikan layanan yang dapat dimengerti dan tepat kepada pelanggan untuk mendapatkan kepercayaan mereka. Kredibilitas pegawai dalam melaksanakan tugas serta meningkatkan kepuasan masyarakat serta melaksanakan hal-hal yang berhubungan dengan cabang Labuan Permudam.

Keandalan pegawai yang bekerja merupakan hal penting untuk dipertimbangkan. Mempekerjakan pegawai tidak berkompeten di bidangnya sebenarnya berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Karyawan yang tidak dapat diandalkan di tempat kerja menggambarkan pelayanan yang tidak baik.

Adapun keandalan dalam penelitian ini, meliputi prosedur atau proses pelayanan serta efisiensi pelayanan :

a. Prosedur atau Proses Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu standar pelayanan yang diberikan kepada konsumen oleh Permudam Cabang Labuan. Prosedur pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan, harus diikuti untuk menghindari masalah di kemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan dengan standar pelayanan minimal agar penerima pelayanan memahami cara kerjanya.

Temuan menjelaskan bahwa prosedur yang diberikan oleh Permudam sampai saat ini umumnya tidak dipertanyakan oleh konsumen. Oleh karena itu, dapat dilihat bahwa prosedur pelayanan yang diberikan mudah dipahami oleh konsumen. Berdasarkan hasil temuan penelitian bahwa langkah-langkah yang diberikan tidak menjadi masalah bagi pelanggan baru atau pelanggan yang melaporkan masalah.

b. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan adalah ketepatan suatu usaha atau cara kerja dalam melakukan sesuatu tanpa membuang waktu, tenaga, biaya, efisiensi, dan kemampuan untuk melaksanakan tugas secara tepat dan akurat. Kecepatan dan keteguhan dalam melayani pelanggan menjadi aspek yang penting karena pelanggan pada umumnya sangat menginginkan efisiensi pelayanan yang maksimal. Dengan memperjelas waktu dan bekerja tepat waktu yang dijanjikan, Anda dapat memberikan gambaran kepada konsumen dan mengurangi kecemasan mereka tentang masalah tersebut. Perusahaan berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Hasil dari wawancara lapangan menunjukkan bahwa pemerintah kota tidak perlu mengantri untuk membayar tagihan airnya, prosesnya relatif cepat, dan tagihannya lunas dalam waktu singkat. Selain itu, kata dia, kerja sama dengan loket pembayaran Perumdam kini memudahkan pembayaran tagihan air. Loket pembayaran ini dinilai lebih efisien oleh masyarakat karena waktu tempuh yang singkat dari rumah, serta loket yang ada dimana-mana dan mudah ditemukan oleh warga. Perusahaan yakin pembayaran akan lebih mudah karena beberapa konsumen membayar tidak hanya di loket pembayaran, tetapi juga melalui pegawai yang *check-out* di lokasi konsumen di Perumdam.

2) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap merupakan keinginan pegawai dalam membeikan pelayanan secara sigap, tanggap dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Air merupakan suatu kebutuhan utama masyarakat yang digunakan dalam kelangsungan hidup sehari-hari, dengan daya tanggap yang rendah dari pegawai apabila terjadi masalah terutama di lapangan, hal itu sangat merugikan masyarakat dalam memperoleh kebutuhan air untuk kelangsungan hidup.

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, masyarakat mengungkapkan bahwa daya tanggap yang diberikan oleh pegawai cukup baik tetapi ada juga yang mengatakan kurang baik dikarenakan warga menganggap bahwa setiap permasalahan yang dialami tidak dapat di selesaikan sehingga kurang memuaskan pelanggan, serta jangka waktu dalam memperbaiki lumayan lama berdasarkan tingkat kerusakan yang terjadi.

3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan meliputi kompetensi, kesopanan serta keandalan personel, termasuk bahaya, risiko, dan tidak adanya keraguan. Kompetensi pegawai, sopan santun dan kepercayaan meningkatkan suasana kerja di lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang baik juga berdampak positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan warga setempat, peneliti menemukan masukan bahwa kesopanan pegawai saat melayani pelanggan, komunikasi yang baik dengan warga, dan kebaikan pegawai saat memberikan pelayanan sangat dinilai oleh masyarakat setempat.

4) Empati (*empathy*)

Empati pegawai terhadap pelayanan tentu mempengaruhi kelangsungan penggunaan air di perkotaan. Air merupakan kebutuhan utama dalam kehidupan setiap harinya dan tidak dapat dipisahkan dari masyarakat. Empati bertujuan untuk memberikan kepedulian yang menyeluruh kepada pelanggan, termasuk memfasilitasi komunikasi, kepedulian dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan.

Masyarakat atau pelanggan memiliki hak atas pelayanan publik dengan kualitas yang mencukupi. Pemerintah atau badan swasta mempunyai kewajiban untuk memastikan bahwa publik menerima layanan yang sesuai. Untuk itu

perlu adanya pengaturan hubungan antara konsumen pelayanan publik dengan warga negara pemberi pelayanan publik.

Berdasarkan temuan dari wawancara di lapangan, sikap empati atau kepedulian pegawai Permudam Labuan terhadap pelanggan yang bermasalah tidak dapat diungkapkan secara memadai ketika hanya menanggapi masalah pelanggan dan tidak segera mencari solusi. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan nyatanya sikap empati atau kepedulian dan daya tanggap dari pegawai dalam menentukan permasalahan di lapangan belum sesuai dengan harapan pelanggan.

1. Permasalahan Yang Dihadapi Oleh Pelanggan Terhadap Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Cabang Labuan

Terdapat beberapa permasalahan yang dikeluhkan pelanggan Perumdam cabang Labuan pada tahun 2022. Berikut beberapa jenis keluhan yang dilaporkan pelanggan terhadap Perumdam cabang Labuan :

Tabel 4.5
Jenis Keluhan Pelanggan Perumdam Cabang Labuan

No.	Bulan	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan
1.	Juni	- Air mati	14
		- Bocor jalur dinas	9
		- Minta di cek pemakaian besar	11
		- Air Keruh	8
2.	Juli	- Air mati	16
		- Bocor jalur dinas	10
		- Minta di cek pemakaian besar	12
		- Air Keruh	14
3.	Agustus	- Air mati	15
		- Bocor jalur dinas	8
		- Minta di cek pemakaian besar	11
		- Air Keruh	9

Sumber: Data dari Perumdam cabang Labuan 2022.

Laporan pada tabel diatas menampilkan beberapa keluhan pelanggan di bulan Juni s/d Agustus 2022 terlihat adanya kendala dalam pelayanan publik yang ada pada distribusi, dan instalasi. Berikut penjelasannya yaitu distribusi sebagai pengaliran air yang dikerjakan oleh petugas Perumdam untuk masyarakat melalui aliran pipa berdiameter 355. Permasalahan pada pendistribusian air sering terjadi karena kebocoran pipa yang ditanam. Sedangkan, kebocoran disebabkan karena usia pipa dan tekanan berat pada pipa. Penyebab dari kerusakan tersebut adalah alat berat yang digunakan dalam proyek ini saat pelebaran jalan, dan kendalanya adalah kekurangan air. Adapun upaya langsung Permdam untuk mengirim pejabat Perumdam untuk memantau

pengeboran proyek untuk mencegah kebocoran pada pipa, para jajaran pimpinan Perumdam akan memperbaiki kerusakan sesegera mungkin.

Permasalahan dalam distribusi dan pemasangan adalah masalah yang diterima secara luas oleh Perumdam berdasarkan laporan masyarakat. Namun kendala terbesar adalah distribusi (tidak ada air), dengan jumlah laporan tertinggi di Juli 2022 yang melayani 16 pelanggan. Selain itu, air keruh pada Juli 2022 merupakan jumlah pengaduan tertinggi di tahun 2022.

Selama ini menurut data yang diperoleh, peneliti masih banyak yang mengeluhkan kualitas pelayanan Perumdam Cabang Labuan. Dari semua masalah yang dialami pelanggan kami, kami jarang mendapatkan solusi cepat dari Perumdam untuk memperbaiki masalah tersebut. Sayangnya, pelanggan harus menunggu sehari-hari atau berminggu-minggu agar staf datang ke lokasi dan melihat apa yang terjadi.

Dari permasalahan yang ada, perumdam tidak memberikan solusi yang lengkap dan solusi dari permasalahan tersebut secara cepat. Selama ini pelanggan telah melaporkan keluhan tentang pengurangan air, ditambah lagi banyaknya kekeruhan air yang dialami pada Juli 2022 masih dirasakan pelanggan, dan jumlah pelapor yang relatif banyak tercermin dari laporan keluhan pelanggan bulanan yang terlampir pada tabel di atas. Menunjukkan tingkat pelayanan yang tidak memenuhi harapan masyarakat. Meskipun masalah tersebut disebabkan oleh kesalahan fisik yang terjadi di lokasi, namun merupakan tanggung jawab Perumdam untuk menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan Perumdam cabang Labuan.

1. Upaya Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Cabang Labuan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai hal terpenting yang perlu dipertimbangkan oleh lembaga pemerintah dan bisnis. Untuk menjaga kepercayaan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, maka perlu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) cabang Labuan merupakan perusahaan daerah yang fokus pada bidang distribusi air bersih kepada seluruh pelanggan yang ada di Labuan.

Kehadiran Perumdam merupakan wujud kemandirian daerah yang lebih nesar untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Penyebabnya karena air yang didistribusikan merupakan kebutuhan utama masyarakat. Dalam kehidupan sehari-hari, air bukan hanya digunakan untuk kebutuhan rumah tangga melainkan juga pada kebutuhan umum seperti untuk kebutuhan di lingkungan perusahaan, pemerintahan, rumah sakit, dan lain sebagainya. Beberapa upaya yang dilaksanakan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) cabang Labuan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu :

1) Menerapkan budaya disiplin kerja pegawai

Pimpinan Perumdam cabang Labuan membudayakan disiplin kerja, menjaga kualitas kinerja pegawai dan berdampak positif bagi peningkatan pelayanan publik.

Kredibilitas seluruh pegawai Permudam Cabang Labuan mempengaruhi keberhasilan pekerjaannya, sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga.

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, disebutkan bahwa kesiapan seluruh pekerja di lapangan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Konsumsi air sehari-hari masyarakat tidak boleh terhambat, karena semua pemimpin bersedia turun ke lokasi untuk menyelesaikan masalah yang muncul.

2) Menyediakan layanan pengaduan masyarakat

Pihak Perumdam menginformasikan kepada seluruh pelanggan agar menghubunginya jika terjadi masalah di lapangan, laporan tersebut dapat dilaporkan melalui media sosial (*WhatsApp*) atau jaringan telepon secara langsung, nantinya akan direspon langsung oleh pegawai Perumdam dengan memberikan nomor *handphone* nya sebagai salah satu media pelaporan keluhan masyarakat.

Disamping berupaya untuk memenuhi semua permintaan pelanggan, komitmen perusahaan dalam menyediakan pelayanan pelaporan pelanggan untuk menemukan dan mengatasi setiap masalah yang muncul juga menunjukkan peningkatan layanan yang sangat baik. Layanan Pelaporan Pengaduan memudahkan anggota masyarakat untuk melaporkan masalah yang terdapat di lapangan. Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDAM) Cabang Labuan menyediakan layanan pelaporan pengaduan kepada semua pelanggan kapan saja, di mana saja.

Upaya pemanfaatan media sosial sebagai wahana masyarakat untuk memfasilitasi pelaporan pengaduan yang diterimanya merupakan bentuk pelayanan yang baik karena mudah diakses dan perumdam merespon dengan cepat.

3) Melaksanakan pemeriksaan secara berkala

Upaya lain yang dilakukan oleh Perusahaan Umum Air Minum (PERUMDAM) cabang Labuan untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat adalah melalui pelaksanaan pemeriksaan secara berkala, ternyata pemeriksaan tersebut tidak segera diproses secara berkala secara rutin oleh pegawai di cabang Permudam Labuan.

D. SIMPULAN

Kesimpulan dalam kualitas pelayanan publik di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) cabang Labuan, belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDAM) cabang Labuan dinilai kurang baik. Penyebabnya terletak pada kurang tanggap dan empati pegawai dalam menyelesaikan permasalahan di lapangan. Hal ini harus ditujukan untuk meningkatkan produksi air sehingga kebutuhan semua pelanggan Perumdam dapat terpenuhi setiap hari. Adapun permasalahan lain yang ditemui di lapangan mengenai distribusi air mati dan keruh, umumnya permasalahan tersebut belum teratasi secara memadai. Ada juga pelanggan yang belum mendapatkan solusi terbaik bahkan setelah diinformasikan oleh Perumdam cabang Labuan. Oleh karena itu, upaya cabang Labuan Perumdam dalam memecahkan masalah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat diperluas dengan memberikan pelayanan pengaduan masyarakat dengan membuat akun media sosial resmi serta memberikan nomor telepon

pengaduan kepada cabang. Terkait permasalahan di daerah, peneliti menemukan, Perumdam cabang Labuan ditemukan belum melakukan upaya yang signifikan untuk meminimalisir permasalahan yang muncul. Akibatnya, banyak pelanggan yang masih melaporkan masalah air mati dan air keruh setiap bulan.

REFERENSI

- Airlangga, A. U., & Pratama, M. H. (n.d.). Adln-perpustakaan universitas airlangga. 1–73.
- Lestari, R. P., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2020). Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2). <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.138>
- Melati, C. R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh. *Ilmu Administrasi Negara*, 1(3).
- Nur, S., Armawaddin, M., & Anam, S. (2018). Analisis Pelayanan Publik Yang *Pro Poor* Pada Penyediaan Air Bersih Perpipaan. *Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 7(1). <https://doi.org/10.32833/majem.v7i1.60>
- Salim, R., Kusmanto, H., & Amin, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota. *JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(1). <https://doi.org/10.24114/jupiiis.v10i1.9972>
- Sianipar, W. A., & Wahyono, H. (2018). Kinerja Pelayanan Publik PDAM Kabupaten Mempawah Berdasarkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 14(3). <https://doi.org/10.14710/pwk.v14i3.17999>
- Syah, T. A. (2019). Upaya Peningkatan Kualitas Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang. *Solusi*, 17(1). <https://doi.org/10.26623/.v17i1.1347>
- Undang-Undang Nomor 23 Pasal 1 Ayat 5 Tahun 2014. Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 25 Pasal 20 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

KENDALA DIGITALISASI KEBIJAKAN PADA PROGRAM BELA PENGADAAN PEMERINTAH DAERAH PROVINSI BANTEN : STUDI KASUS DI BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BPSDM)

CONSTRAINTS TO DIGITIZING POLICIES IN THE LOCAL GOVERNMENT AT BANTEN PROVINCE PROCUREMENT DEFENSE PROGRAM: CASE STUDY IN THE HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT AGENCY

Ivo Nurul Khotimatunisa, Ade Mulyani

Magister Administrasi Publik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Kata kunci

Digitalisasi
Kebijakan, Bela
Pengadaan

ABSTRAK

Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah selalu berkembang seiring dengan perkembangan teknologi. Pada saat ini pengadaan barang dan jasa pemerintah dilaksanakan secara digital salah satunya melalui Bela Pengadaan. Program ini bertujuan untuk mendorong UMKM agar berpartisipasi dalam pengadaan secara digital dengan cara mendaftar sebagai penyedia barang/jasa pada marketplace yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah dan untuk mendorong penggunaan produk dalam negeri atau dikenal dengan istilah Peningkatan Penggunaan Produk Dalam Negeri (P3DN). Akan tetapi pada pelaksanaan Program Bela Pengadaan terdapat beberapa kendala yang ditemukan antara lain pertama, belum meratanya penyedia barang/jasa yang terdaftar pada marketplace. Kedua, pihak pelaksana kegiatan pada Organisasi Perangkat Daerah masih belum memahami mekanisme, dikarenakan sosialisasi yang kurang. Ketiga, Pemerintah Daerah cukup kesulitan mencari produk elektronik buatan dalam negeri. Keempat, proses pembayaran dengan menggunakan virtual account pada beberapa marketplace masih mengalami kesulitan sehingga pembayaran hanya dapat dilakukan dengan transfer antar bank secara manual. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kesiapan Pemerintah Daerah dalam melaksanakan Program Bela Pengadaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pelaksanaan Penelitian ini melibatkan beberapa Organisasi Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yaitu Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Banten.

Keyword

Policy Digitization,
Procurement

ABSTRACT

Government procurement of goods and services is always evolving along with technological developments. At this time the procurement of government goods and

Defense.

services is also carried out digitally, one of which is through Procurement Defense. This program aims to encourage MSMEs to participate in digital procurement by registering as a provider of goods/services on a marketplace that has been determined by the Regional Government and encourage the use of domestic products or known as Increasing the Use of Domestic Products (P3DN). However, in the implementation of the Procurement Defense Program, there were several obstacles that were found, among others, first, the unequal distribution of goods/services providers registered in the inter-regional marketplace. Second, the party implementing activities at the Regional Apparatus Organization still does not understand the mechanism, due to lack of socialization. Third, the local government is quite difficult to find electronic products made in the country. Fourth, the payment process using virtual accounts in several marketplaces is still experiencing difficulties so that payments can only be made by manual interbank transfer. The purpose of this study is to identify the readiness of the Regional Government in implementing the Procurement Defense Program. This study uses a case study approach using qualitative descriptive methods. The implementation of this research involves several Regional Apparatus Organizations in the Regional in Human Resources Development Agency of Banten Province.

A. PENDAHULUAN

Pada saat ini kita berada pada era digital. Era digital adalah masa ketika informasi mudah dan cepat diperoleh serta disebarluaskan menggunakan teknologi digital. Teknologi digital adalah teknologi yang menggunakan sistem komputerisasi yang terhubung dengan internet. Semua aspek ataupun bidang menggunakan teknologi digital atau dikenal dengan istilah digitalisasi. Digitalisasi pada aspek perbankan dikenal dengan istilah digitalisasi perbankan atau yang lebih dikenal dengan *mobile banking* atau *internet banking*, dimana layanan perbankan dapat dengan mudah diakses dengan menggunakan website yang telah ditetapkan misalnya pembukaan rekening, transfer antarbank ataupun pengecekan saldo nasabah. Sedangkan digitalisasi pada bidang pemerintahan dikenal dengan digitalisasi pemerintahan. Digitalisasi pemerintahan meliputi berbagai bidang salah satunya digitalisasi di bidang kebijakan publik. Digitalisasi kebijakan publik merupakan suatu inovasi yang salah satunya terdapat di bidang pengadaan Barang dan Jasa. Digitalisasi Kebijakan tersebut tertuang pada Peraturan Kepala LKPP Nomor 09 Tahun 2021 tentang Toko Daring dan Katalog Elektronik dalam pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah.

Berdasarkan Peraturan tersebut Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah baik Pemerintah Pusat (Pempus) maupun Pemerintah Daerah (Pemda) menggunakan toko daring (*marketplace*) yang telah ditentukan. Misalnya pada Pemerintah Provinsi Banten ada beberapa *marketplace* yang bisa diakses untuk pengadaan barang dan Jasa diantaranya Indotrading, MBIZ, Plaza Banten dan Kartara. Pengadaan Barang dan Jasa melalui *marketplace* dikenal dengan istilah Bela Pengadaan. Bela Pengadaan bertujuan untuk mendorong Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) agar bisa berkembang menjadi usaha yang besar.

Bela Pengadaan merupakan kebijakan baru dibidang pemerintahan, dimana pemerintah dituntut untuk menggunakan teknologi secara berkesinambungan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sebagai kebijakan yang baru, bela pengadaan merupakan hal yang menarik untuk diteliti, karena terdapat beberapa kendala antara lain :

1. Belum meratanya penyedia barang/jasa yang terdaftar pada *marketplace* yang ditetapkan oleh Pemerintah. Misalnya Di Kabupaten Pandeglang hanya ada beberapa penyedia barang/jasa yang mendaftar. Ada beberapa Organisasi Perangkat Daerah yang berlokasi di Pandeglang diantaranya Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Banten (BPSDM) dan UPT SAMSAT Pandeglang kesulitan menentukan penyedia barang/jasa yang berdomisili di pandeglang, tidak ada banyak pilihan penyedia, hanya ada satu atau dua penyedia yang terdaftar pada *marketplace*. Hal ini terjadi karena kurangnya sosialisasi terhadap pelaku usaha untuk mendaftar pada toko daring/*marketplace* yang ditetapkan oleh pemerintah. Selain itu mekanisme pendaftaran pada *marketplace* dianggap sangat rumit oleh penyedia barang/jasa karena terdiri dari beberapa langkah atau tahapan mendaftar.
2. Pihak pelaksana kegiatan pada Organisasi Perangkat Daerah, masih belum memahami mekanisme, dikarenakan sosialisasi yang kurang. Pihak Unit Layanan Pengadaan (ULP) kurang mengadakan sosialisasi tentang Peraturan kepala LKPP Nomor 9 tahun 2021, pada OPD BPSDM, pihak OPD yang harus mengundang narasumber dari ULP untuk menjelaskan sosialisasi terkait Pelaksanaan dan Mekanisme Kebijakan Bela Pengadaan.
3. Pemerintah Daerah cukup kesulitan mencari produk elektronik buatan dalam negeri. Kebijakan Bela Pengadaan mendorong penggunaan produk dalam negeri dalam pengadaan barang dan jasa atau mendorong Peningkatan Penggunaan Produk Dalam Negeri, akan tetapi pada kenyataannya pengadaan barang elektronik produk dalam negeri sulit ditemukan dengan spesifikasi yang sesuai dengan standar satuan harga yang telah ditetapkan.
4. Proses pembayaran dengan menggunakan *virtual account* pada beberapa *marketplace* masih mengalami kesulitan sehingga pembayaran hanya dapat dilakukan dengan transfer antar bank secara manual. Bank Persepsi pada BPSDM adalah Bank Banten dengan *mobile banking* yang belum maksimal sehingga pembayaran melalui *virtual account* belum bisa dilaksanakan.

Berdasarkan beberapa kendala yang ada dalam pelaksanaan pengadaan bela pengadaan barang dan jasa pemerintah sehingga kebijakan tersebut dinilai masih belum efektif. Adapun efektifitas menurut **Hidayat (1986)** menjelaskan, arti efektif adalah suatu ukuran yang digunakan untuk menyatakan target. Melihat dan menyatakan seberapa besar sebuah target yang telah dicapai. Target di sini menjelaskan mengenai kuantitas, kualitas dan waktu. Jika target yang dicapai memiliki persentase yang besar, maka efektifitasnya juga akan besar dan sebaliknya. Sedangkan, menurut **Sondang P. Siagian (2001:24)**, arti efektif adalah suatu pemanfaatan, dapat berupa pemanfaatan sebuah sumber daya maupun sarana dan prasarana yang dilakukan dalam jumlah tertentu. Jumlah tersebut ditetapkan dengan keadaan sadar sebelumnya. Jumlah

tersebut juga digunakan untuk menghasilkan beberapa jumlah barang atau jasa kegiatan yang sedang dijalankan.

Penulisan Jurnal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif kebijakan belanja pengadaan barang dan jasa Pemerintah sebagai salah satu digitalisasi kebijakan.

B. METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, dimana penulis menggambarkan hasil pengamatan berdasarkan wawancara dari beberapa informan yang sesuai dengan kajian Bela Pengadaan Barang dan Jasa Pada Pemerintah Daerah Provinsi Banten Studi Kasus pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Banten. Adapun Informan antara lain Pejabat pengadaan Barang dan Jasa, PPTK, PPTSK, dan Pihak Ketiga Penyedia Barang dan Jasa.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bela Pengadaan merupakan kebijakan baru pada Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, dimana Belanja *Online* pada Toko Daring sedang diminati oleh masyarakat. Pemerintah baik pusat maupun daerah juga dituntut untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi dengan berbelanja pada toko daring secara online. Belanja kebutuhan barang ataupun jasa seperti pembelian barang elektronik, alat tulis kantor, serta belanja makan dan minum rapat. Tujuan dari belanja pengadaan untuk mendukung berkembangnya UMKM sangatlah baik, akan tetapi pada wilayah tertentu misalnya di Kabupaten Pandeglang, penyedia barang/jasa yang terdaftar pada *marketplace* masih sangat terbatas. Berbeda dengan di kota, dimana penggunaan teknologi dan digitalisasi sudah sangat familiar, penyedia barang/jasa yang terdaftar pada toko daring sudah sangat banyak, sehingga dapat memenuhi kebutuhan barang/jasa OPD sesuai dengan kebutuhannya. Di Kabupaten Pandeglang, penyedia barang/jasa pada toko daring masih sangat terbatas dengan persediaan barang dan jasa yang terbatas pula. Misalnya pihak penyedia barang/jasa yang terdaftar pada toko daring hanya menyediakan beberapa komoditas saja misalnya pengadaan makan dan minum, sedangkan komoditas lainnya masih belum tersedia misalnya barang elektronik dan lain sebagainya. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah terhadap para pelaku usaha untuk mendaftar pada toko daring yang telah ditetapkan dengan penyediaan komoditi barang/jasa yang sesuai kebutuhan pemerintah daerah. Misalnya pada Toko daring Indotrading, di Pandeglang hanya tersedia satu penyedia barang dan jasa dengan komoditi hanya Alat Tulis Kantor dan Belanja Makan Minum.

Para Pelaksana Bela Pengadaan yaitu Pejabat Pengadaan Barang/Jasa awalnya mengalami kesulitan dalam proses Bela Pengadaan karena masih minimnya sosialisasi tentang Bela Pengadaan, sehingga dari pihak OPD diharuskan aktif berhubungan dengan pihak ULP Barang dan Jasa, agar mendapatkan informasi yang tepat dan akurat dalam pelaksanaan belanja pengadaan. Selain itu, agar semua pihak yang terkait dengan Bela Pengadaan difahami dengan baik, dilakukanlah sosialisasi tentang Bela Pengadaan yang diikuti oleh Pengguna Anggaran, Para PPTK, Para PPTSK, Pejabat Pengadaan Barang dan Jasa, Bendahara Pengeluaran dan Pengelola Anggaran, serta perwakilan

toko daring dan perwakilan penyedia barang/jasa. Sosialisasi tersebut bertujuan untuk menyatukan persepsi atau pemahaman mengenai langkah, prosedur dan mekanisme bela pengadaan pada semua pihak. BPSDM melaksanakan sosialisasi bela pengadaan dengan mengundang narasumber dari ULP, perwakilan toko daring dan perwakilan penyedia Barang/Jasa pada awal bulan Februari tahun 2022. Dengan adanya sosialisasi tersebut semua pihak mengerti dan memahami ketentuan pada pelaksanaan Bela Pengadaan, sehingga Bela Pengadaan dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Pada Penyediaan barang elektronik, cukup sulit menemukan toko daring dengan produk buatan dalam negeri, karena produk dalam negeri masih sangat terbatas dan penyedia barang yang terdaftar juga masih sangat terbatas. Misalnya pada pengadaan Printer dan Laptop, terdapat kendala spesifikasi yang ditemukan tidak sesuai dengan spesifikasi pada anggaran yang telah ditentukan pada suatu daerah, sehingga pejabat pengadaan barang/jasa diharuskan mencari barang sesuai spesifikasi anggaran di luar wilayah misalnya di pandeglang pihak penyedia barang/jasa pada toko daring tidak menyediakan barang sesuai spesifikasi anggaran, sehingga pejabat pengadaan barang dan jasa harus mencari pihak penyedia di luar wilayah Pandeglang yakni Kota Serang dengan resiko adanya penambahan Ongkos Kirim.

Proses pembayaran dengan menggunakan *virtual account* pada beberapa *marketplace* masih mengalami kesulitan sehingga pembayaran hanya dapat dilakukan dengan transfer antar bank secara manual. Pemerintah Provinsi Banten menggunakan Bank Pembangunan Daerah Banten sebagai bank persepsi. Bank Banten belum bisa melakukan pembayaran transfer *virtual account* pada beberapa *marketplace* sehingga pembayaran hanya dapat dilakukan secara transfer manual antar bank. Hal ini menyebabkan agak lambatnya proses pembayaran dari pihak *marketplace* kepada pihak penyedia barang/jasa. Pihak penyedia Barang dan jasa mengeluhkan proses pembayaran yang lambat oleh *marketplace* karena terdapat beberapa langkah dan mekanisme yang dilakukan oleh pihak toko daring. Misalnya ketika sudah ditransfer oleh Bendahara Pengeluaran, bukti transfer pembayaran beserta *invoice* harus segera dikirim oleh penyedia barang/jasa, setelah dikirim, pihak penyedia barang dan jasa masih harus menunggu pembayaran karena pihak toko daring mengecek dana yang masuk apabila sesuai tagihan baru pembayaran dapat diproses. Pada proses pembayaran dari pihak toko daring ke penyedia barang dan jasa, pihak penyedia mengeluh agak lama, bahkan dapat diproses sampai satu atau dua minggu ke depan, sehingga keluhan penyedia yaitu lamanya pembayaran dari toko daring kepada pihak penyedia barang/jasa.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian pelaksanaan Bela Pengadaan di wilayah Provinsi Banten, dapat diambil kesimpulan yaitu masih belum efektif karena masih terdapat beberapa kendala diantaranya yaitu sedikitnya pihak penyedia barang/jasa pada toko daring, kurangnya sosialisasi terhadap pelaku usaha untuk dapat mendaftar ke toko daring, proses pembayaran yang belum efektif dan sulitnya

menemukan barang elektronik buatan dalam negeri yang sesuai dengan spesifikasi anggaran.

REFERENSI

- Nurrahman, Agung., Muhamad Dimas., Muhammad Falakhuddin Ma'sum., Muhammad Farhan Ino. *PEMANFAATAN WEBSITE SEBAGAI BENTUK DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN GARUT*. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan Vol.3, No. 1, Juni 2021, 78-93.
- Tasyah, Amelia., Puji Ayu Lestari., Anada Syofira., Cintania Ade Rahmayani., Rizka Dwi Cahyani., Novita Tresiana. *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19*. Jurnal Ilmu Administrasi Vol 18, No 2 (2021).



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

PENGELOLAAN DANA DESA DI DESA LABUAN KECAMATAN MANCAK KABUPATEN SERANG

MANAGEMENT OF RURAL FUND AT LABUAN VILLAGE. MANCAK DISTRICT. SERANG REGENCY

¹ Erin Yulinar, ² Yeni Widyastuti, ³ Titi Stiawati

Program Studi Administrasi Publik
FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

¹email erinyulinar@gmail.com, ²yeni.widyastuti@untirta.ac.id

Kata kunci

Dana Desa;
Pengelolaan;
Pembangunan
Masyarakat

ABSTRAK

Fokus dalam penelitian ini yaitu mengenai Pengelolaan Dana Desa di Desa Labuan Kecamatan Mancak Kabupaten Serang. Identifikasi masalahnya yaitu koordinasi antara pihak desa dengan masyarakat belum berjalan dengan baik, belum sepenuhnya melibatkan masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan di desa, kurangnya evaluasi dari pemerintah desa terkait pengelolaan dana desa, penggunaan anggaran untuk bantuan langsung tunai tidak sesuai dengan aturan yang berlaku, kurangnya pemahaman aparat desa terkait peraturan dalam mengelola dana desa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengelolaan Dana Desa di Desa Labuan Kecamatan Mancak Kabupaten Serang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori fungsi Manajemen Menurut Luther. Gullick. (Siagian 2014 : 84). Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengelolaan Dana Desa di Desa Labuan belum berjalan optimal, penyebabnya adalah kurangnya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan di desa, kurangnya koordinasi antara pemerintah desa dengan masyarakat, kurangnya pemahaman dari pegawai desa tentang dana desa. Saran yang dapat diberikan adalah perlunya melakukan koordinasi yang maksimal dalam setiap program yang akan dilakukan, memilih anggota tim pelaksana kegiatan berdasarkan kompetensi, perlunya bimbingan dan pelatihan terkait pengelolaan dana desa sampai ke kepala seksi (Kasi) dan kepala urusan (Kaur).

Keyword

Policy Digitization,
Procurement
Defense.

ABSTRACT

Focused of this research is Management of Rural Fund at Labuan Village. Mancak District. Serang Regency. The problem identification is coordination between village staff and people aren't going well, the people hasn't been fully involved in the implementation of development in the village, lack of evaluation from village government about management of rural fund, the use of the budget for direct cash assistance is not in accordance with applicable regulations, the Village Staffs are not understanding rules to manage the rural fund. The objective of the research is to know the management of Rural

fund at Labuan Village. Mancak District. Serang Regency. The theory in this study using Management function by Luther Gullick (Siagian 2014: 84). The research method used is descriptive method with qualitative approach. The results of this study indicate that the management of Rural Funds in Labuan village is not optimally, the cause is the lack of community of participation in the implementation of development in the village, lack of coordination between the village government and the community, village staffs are lack to understand about rural fund. Some suggestions that can be given the need for maximum coordination in every program that will be carried out, selection activity implementation team base on competence, need for regular meeting to ensure that each of activity according to plan, needs for guidance and training to Section Head.

A. PENDAHULUAN

. Desa sebagai pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat menjadi fokus utama dalam pembangunan pemerintah. Keberadaan Desa disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Berdasarkan undang-undang tersebut desa diartikan sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berdasarkan pasal 18 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa disebutkan kewenangan desa meliputi kewenangan dibidang penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan adat istiadat. Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah juga menyatakan bahwa desa di kabupaten/kota memiliki kewenangan-kewenangan yang diatur oleh perundang-undangan mengenai desa yang dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Undang-undang Desa telah menempatkan desa sebagai ujung tombak pembangunan serta peningkatan kesejahteraan masyarakat desa. Pembangunan desa diarahkan untuk terwujudnya desa yang mandiri yaitu desa yang warganya mempunyai semangat yang tinggi dalam membangun dan mempunyai kemampuan untuk mengidentifikasikan permasalahan desanya, menyusun berbagai rencana untuk memecahkan suatu permasalahan serta melaksanakan rencana tersebut dengan efisien dan efektif. Dalam mendukung pembangunan di desa, pemerintah pusat mengeluarkan salah satu program yaitu Dana desa yang bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat.

Penggunaan Dana Desa merupakan hak Pemerintah Desa sesuai dengan kewenangan dan prioritas kebutuhan masyarakat desa setempat dengan tetap mengedepankan prinsip keadilan. Dalam rangka mengawal dan memastikan capaian sasaran kegiatan pembangunan desa, pemerintah menetapkan prioritas penggunaan Dana Desa pada setiap tahunnya. Penetapan prioritas penggunaan Dana Desa tersebut bertujuan untuk menentukan program

dan kegiatan bagi penyelenggaraan kewenangan hak asal usul dan kewenangan lokal berskala desa yang dibiayai oleh Dana Desa.

Pada tahun 2020 terjadi perbedaan prioritas penggunaan Dana Desa dengan tahun sebelumnya, hal ini dikarenakan adanya pandemi global yaitu pandemi *corona virus disease* 2019 (covid-19). Situasi ini membuat pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk mengatasi dan mencegah penyebaran covid-19 di Indonesia. Pemerintah mengupayakan tindakan yang bertujuan untuk membantu perekonomian masyarakat yang terdampak pandemic covid-19, salah satunya dengan mengubah prioritas penggunaan Dana Desa Tahun 2020 di masa pandemi.

Kabupaten Serang berada di Provinsi Banten, di ujung barat Laut Jawa, berbatasan dengan Laut Jawa, dan Kota Serang di utara, Kabupaten Tangerang di timur, Kabupaten Lebak di selatan, dan Kota Cilegon di barat. Kabupaten Serang terdiri dari 29 kecamatan salah satunya ialah Kecamatan Mancak. Kecamatan Mancak mempunyai 14 Desa yaitu salah satunya adalah Desa Labuan. Desa Labuan merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Mancak, Desa Labuan juga dapat dikatakan sebagai ibukota Kecamatan Mancak karena sebagian besar kegiatan pemerintahan yang bersifat pelayanan publik berada di Desa Labuan, diantaranya Polsek, Koramil, UPTD Kesehatan, UPTD Pendidikan, Kantor Urusan Agama, dan bahkan kantor kecamatannya sendiripun berada di Desa Labuan. Pada tahun 2020 Kecamatan Mancak mendapatkan bantuan Dana Desa sebesar Rp. 11.015.246.000 untuk dimanfaatkan bagi 14 Desa yang berada di Kecamatan Mancak.

Desa Labuan mendapatkan dana desa sebesar Rp. 748.384.000, dalam hal ini seharusnya Desa Labuan dapat menjadi contoh yang baik dan dapat dijadikan acuan oleh desa-desa yang lain yang berada di Kecamatan Mancak untuk dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas desanya masing-masing. Dengan adanya dana tersebut, maka pemerintah Desa Labuan dituntut untuk mengelola Dana Desa dengan efektif dan akuntabel. Efektif yang dimaksud adalah sejauh mana target yang telah dicapai oleh pemerintah Desa dalam pengelolaan Dana Desa. Sedangkan akuntabel yang dimaksud adalah tingkat transparansi dan keberhasilan atau kegagalan yang telah dicapai oleh pemerintah Desa dalam pengelolaan Dana Desa. Dana desa merupakan kewajiban pemerintah pusat untuk mengalokasikan anggaran transfer ke Desa di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara sebagai wujud pengakuan dan penghargaan Negara kepada Desa. Dana desa yang diterima diharapkan mampu mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada di Desa Labuan dan menunjang fasilitas umum untuk masyarakat dan mengembangkan potensi-potensi yang ada maupun yang belum ada. Berdasarkan Rincian Anggaran Belanja Desa Labuan Tahun Anggaran 2020 dana desa dipergunakan dalam bidang pekerjaan umum dan penataan ruang terdapat pembangunan di dua jalan desa yaitu tembok penahan tanah dan paving blok. Pelaksanaan pembangunan tembok penahan tanah bertujuan untuk membantu menstabilkan kondisi tanah dan mengurangi resiko longsor dan pembangunan jalan paving blok bertujuan untuk mempermudah akses dan mobilitas masyarakat desa setempat. Selain itu juga dana desa di desa Labuan digunakan untuk bidang penanggulangan bencana yang terdiri dari bidang keadaan mendesak dan bidang penanggulangan bencana melalui pemberian Bantuan Langsung Tunai. Namun pada kenyataannya berdasarkan hasil observasi awal dimana peneliti melakukan wawancara secara tidak terstruktur kepada

kepala desa, staff Desa dan beberapa masyarakat Desa Labuan masih terdapat permasalahan-permasalahan yang dapat menghambat pembangunan di desa Labuan, yaitu:

Pertama, koordinasi antara pihak desa dengan masyarakat desa belum berjalan dengan baik. Pada saat pelaksanaan pembangunan jalan paving blok di Kp. Lebak Jati, pihak desa tidak memberikan informasi kepada masyarakat setempat bahwa akan dilaksanakan program pembangunan tersebut, dalam hal ini kepala desa Labuan hanya melibatkan orang-orang kepercayaan saja yaitu tim sukses pada saat pemilihan menjadi kepala desa, masyarakat dan bahkan ketua RT Kp. Lebak Jati tidak mengetahui akan adanya pembangunan tersebut.

Kedua, belum sepenuhnya melibatkan masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan di desa. Keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan dana desa sangat diperlukan hal ini dilakukan dengan harapan setiap masyarakat akan merasa memiliki dan menjaga setiap hasil pembangunan, namun dalam pelaksanaannya, pembangunan jalan paving blok dan tembok penahan tanah tidak melibatkan masyarakat yang tinggal di sekitar lokasi pembangunan dalam proses pembangunannya.

Ketiga, kurangnya evaluasi dari pemerintah desa terkait pengelolaan dana desa. Dalam hal ini kepala desa Labuan tidak melakukan evaluasi kegiatan pembangunan yang telah dilaksanakan baik dipihak internal (perangkat desa) maupun eksternal (masyarakat). Selama ini pihak desa hanya melakukan rapat pada saat perencanaan dan pelaksanaan pembangunan saja.

Keempat, penggunaan anggaran untuk BLT dana desa tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 40/pmk.07/2020 Bantuan Langsung Tunai (BLT) Dana Desa dianggarkan dalam APBDesa paling tinggi sebesar 35% dari dana desa yang diterima namun Desa Labuan menggunakan anggaran untuk blt lebih dari ketentuan tersebut.

Kelima, kurangnya pemahaman dari pegawai desa terkait dana desa. Observasi awal peneliti melakukan wawancara dengan kepala desa dan beberapa pegawai desa dimana mereka tidak mengetahui dan memahami dengan jelas petunjuk teknis pengelolaan dana desa.

Teori yang digunakan

Menurut Luther Gullick dalam Buku Siagian (2014:84) fungsi-fungsi manajemen yang disingkat POSDCORB yaitu:

- a. Perencanaan / *Planning*, Perencanaan adalah perincian dalam garis besar untuk memudahkan pelaksanaannya dan metode yang digunakan dalam menyelesaikan maksud dan tujuan dari suatu organisasi.
- b. Pengorganisasian / *Organizing*, Menetapkan struktur formal daripada kewenangan dimana pekerjaan dibagi-bagi sedemikian rupa, ditentukan dan dikoordinasikan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- c. Penyusunan Pegawai / *Staffing*, Keseluruhan fungsi daripada kepegawaian sebagai usaha pelaksanaannya, melatih para staf dan memelihara situasi pekerjaan yang menyenangkan.

- d. Pengarahan / *Directing*, Tugas yang terus menerus didalam pengambilan keputusan, yang berwujud suatu perintah khusus/umum dan instruksi-instruksi dan bertindak sebagai pemimpin dalam suatu badan usaha/organisasi.
- e. Pengkoordinasian / *Coordinating*, Merupakan kewajiban yang penting untuk menghubungkan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan.
- f. Pelaporan / *Reporting*, Dalam hal ini pimpinan yang bertanggung jawab harus mengetahui apa yang sedang dilakukan, baik bagi keperluan pimpinan maupun bawahannya melalui catatan, penelitian maupun inspeksi.
- g. Penganggaran / *Budgeting*, Semua kegiatan akan berjalan dengan baik bila disertai dengan usaha pembiayaan dalam bentuk anggaran, perhitungan anggaran dan pengawasan anggaran.

Definisi Dana Desa

Dana Desa merupakan dana yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang diperuntukkan bagi desa yang ditransfer melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten/Kota dan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat. Dana Desa dikelola secara tertib, taat pada ketentuan peraturan perundang-undangan, efisien, efektif, ekonomis, transparan dan bertanggungjawab dengan memperlihatkan rasa keadilan dan kepatuhan serta mengutamakan kepentingan masyarakat. Dana Desa diprioritaskan penggunaannya yakni untuk membiayai pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, tujuan dikeluarkannya kebijakan Dana Desa yaitu :

- a. Meningkatkan pelayanan publik di desa;
- b. Mengentaskan kemiskinan;
- c. Memajukan perekonomian desa;
- d. Mengatasi kesenjangan pembangunan antar desa;
- e. Memperkuat masyarakat desa sebagai subjek dari pembangunan.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dalam penelitian kualitatif, Instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti menjadi *human instrument* yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber daya, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menfasirkan data dan membuat kesimpulan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Miles dan Huberman.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan merupakan isi dari analisis data dan fakta yang peneliti dapatkan dilapangan serta disesuaikan dengan teori yang peneliti gunakan. Dalam pembahasan ini menggunakan teori fungsi manajemen menurut Luther Gullick yang meliputi Planning

(perencanaan), Organizing (pengorganisasian), Staffing (penyusunan pegawai), Directing (pengarahan), Coordinating (pengkoordinasian), Reporting (pelaporan) dan Budgeting (pembuatan anggaran). Ketujuh indikator tersebut memiliki peranan penting dalam mendukung pengelolaan dana desa yang mana dari setiap indikator mengandung fungsinya masing-masing agar pengelolaan dapat dijalankan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

4.4.1 *Planning* (perencanaan)

Perencanaan adalah sebuah proses penentuan tujuan organisasi dan kemudian menyajikan dengan jelas strategi dan tindakan yang diperlukan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Perencanaan dana desa merupakan proses memutuskan tujuan-tujuan yang akan dilaksanakan selama satu tahun yang akan datang dan proses penentuan strategi yang akan dilakukan agar dapat mencapai tujuan tersebut. Perencanaan merupakan tahapan yang sangat penting dilakukan karena merupakan sebuah pedoman yang akan digunakan dalam tahap selanjutnya. Maka perencanaan dalam penelitian mengenai pengelolaan dana desa di desa Labuan Kecamatan Mancak Kabupaten Serang ini berkaitan dengan penetapan strategi, penetapan sasaran dan penetapan prioritas dalam penggunaan dana desa.

Berdasarkan hasil temuan lapangan bahwa dalam perencanaan penggunaan Dana Desa di Desa Labuan belum berjalan dengan baik, walaupun masyarakat telah dilibatkan dalam penyampaian usulan-usulan yang dibutuhkan tetapi dalam penentuan prioritas tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penetapan strategi guna mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dimulai dari peran desa untuk bisa memberikan kesadaran dan ruang yang sebesar-besarnya bagi masyarakat untuk bisa berpartisipasi, dalam hal ini desa Labuan sebelumnya telah melakukannya melalui sosialisasi, dengan ini diharapkan dapat meningkatkan antusias masyarakat untuk terlibat dan mengikuti musyawarah yang diadakan pihak desa. Dalam langkah penetapan strategi ini juga berkaitan dengan kebutuhan organisasi dan tujuan apa yang akan dicapai dalam suatu program dan kegiatan yang dilaksanakan.

Penetapan sasaran dalam sebuah pelaksanaan program atau kegiatan merupakan salah satu bagian dari perencanaan, dalam penetapan sasaran penggunaan dana desa telah disepakati dalam musyawarah yang dilakukan setiap tahunnya. Dalam musyawarah tersebut masyarakat diberikan kebebasan untuk menyampaikan usulan-usulannya terkait kebutuhan masing-masing di lingkungannya sehingga dapat diketahui program atau kegiatan apa saja yang membutuhkan dana desa yang sebelumnya telah ditetapkan dalam RPJMdes atau program-program mendesak yang tidak terdapat dalam RPJMDes.

Selanjutnya dalam penentuan prioritas penggunaan dana desa dalam hal ini desa Labuan telah menentukan prioritas kegiatan yang disusun kedalam RKPDes. Prioritas dana desa tahun 2020 besarnya digunakan untuk pembagian BLT dana desa dan pembangunan fisik hanya di dua jalan desa saja yaitu jalan paving blok yang berlokasi di Kp. Lebak Jati dan pembangunan dinding penahan tanah di Kp. Mancak. Hal ini tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 40/pmk.07/2020, berdasarkan pmk tersebut Bantuan Langsung Tunai (BLT) Dana Desa dianggarkan

dalam APBDesa paling tinggi sebesar 35% dari dana desa yang diterima Desa yang bersangkutan, dan sebagian dana desa yang diterima tetap digunakan untuk pembangunan dan pemberdayaan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Nomor 11 Tahun 2019.

1.4.2 *Organizing* (pengorganisasian)

Pengorganisasian merupakan pengelompokkan orang-orang serta penetapan tugas, fungsi, wewenang serta tanggung jawab masing-masing dibuat dengan tujuan agar terciptanya aktivitas yang berdaya guna dan berhasil guna dalam rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam penelitian mengenai pengelolaan dana desa di desa Labuan kecamatan mancak kabupaten serang, pengorganisasian berkaitan dengan pembagian tugas dan pembentukan tim pelaksana dana desa.

Dalam pembentukan tim pelaksana dana desa di desa Labuan, pelaksanaan penggunaan dana desa melibatkan seluruh aparat desa Labuan, dalam hal ini kepala desa sebagai penanggung jawab, bendahara desa sebagai pengatur keuangan, sekretaris desa sebagai tim verifikasi dan kasi kesejahteraan merupakan tim pelaksana kegiatan dalam program yang didanai oleh dana desa dan dibantu oleh tim pelaksana kegiatan yang anggotanya berasal dari masyarakat. Dalam setiap pembagian tugas yang diberikan untuk masing-masing bidang dibentuk oleh kepala Desa sebagai penanggungjawab, pembentukan tim pelaksana dana desa tidak disertai dengan adanya Surat Keputusan yang dikeluarkan oleh Kepala Desa karena dianggap masing-masing bidang sudah mengetahui tugas mereka masing-masing. Dan dalam hal pemilihan anggota tim pelaksana hanya berdasarkan musyawarah bukan dari penilaian kompetensi maupun latar belakang pendidikan yang tentunya hal tersebut dapat membantu dalam pelaksanaan setiap kegiatan.

1.4.3 *Staffing* (penyusunan pegawai)

Staffing merupakan salah satu fungsi yang penting untuk dilakukan. Penekanan dari fungsi ini difokuskan pada sumber daya manusia yang akan melaksanakan kegiatan-kegiatan yang telah disusun secara jelas pada fungsi perencanaan dan pengorganisasian. Aktifitas yang dilakukan dalam fungsi ini antara lain menentukan, memilih, mengangkat, membina dan membimbing sumber daya manusia. Dalam pelaksanaan penggunaan dana desa, staffing berkaitan dengan hal perekrutan pegawai berdasarkan kriteria yang dibutuhkan.

Perekrutan pegawai didasarkan pada kriteria yang dibutuhkan merupakan hal yang sangat penting dilakukan dalam pelaksanaan penggunaan dana desa, karena apabila pelaksanaan dana desa dilakukan oleh orang-orang yang memiliki kompetensi yang mumpuni maka pengelolaan dana desa dapat berjalan dengan optimal. Dalam hal ini kepala desa terpilih menentukan pegawai yang sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan, proses perekrutan pegawai dilakukan sesudah kepala desa terpilih. Para calon pegawai diharuskan menyerahkan *Curriculum Vitae* (CV) mereka kepada Badan Prmusyawaratan Desa (BPD) kemudian kepala desa bersama Badan Prmusyawaratan Desa (BPD) yang akan menentukan siapa-siapa saja yang layak untuk menjadi staff atau pegawai desa.

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa yang menjelaskan terkait pendidikan minimal dari pegawai desa yaitu SMA atau sederajat. Dalam hal ini perekrutan calon pegawai desa di Desa Labuan telah sesuai dengan undang-undang tersebut, namun masih kurangnya pemahaman pegawai desa Labuan dalam pengelolaan dana desa, hal tersebut terjadi karena pegawai yang direkrut oleh kepala desa ialah orang-orang terdekat dari kepala desa, dimana mereka merupakan tim sukses dari kepala desa saat pemilihan menjadi kepala desa sehingga bukan berdasarkan kompetensi dan kemampuan yang dimiliki.

4.4.4 *Directing* (pengarahan)

Pengarahan merupakan fungsi yang diperlukan dalam proses pengelolaan dana desa, pengarahan berfungsi untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada pelaksana kegiatan penggunaan dana desa baik dari pemerintah pusat maupun dari pemerintah desa itu sendiri agar pengelolaan dana desa dapat berjalan sesuai dengan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. aktivitas yang termasuk kedalam dimensi pengarahan yaitu pemberian penjelasan, petunjuk serta pertimbangan dan bimbingan para petugas yang terlibat, baik secara struktural maupun fungsional agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan lancar. Dengan pengarahan, pegawai yang telah diangkat dan dipercayakan melaksanakan tugas dibidangnya masing-masing tidak menyimpang dari aturan yang telah dibuat.

Berdasarkan hasil penelitian, pengarahan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Serang (DPMD) kepada desa labuan dalam pelaksanaan penggunaan dana desa berupa pelatihan kepala desa dan sekretaris desa terkait pengelolaan dana desa, selain itu peran kecamatan dalam pengelolaan dana desa yaitu mengawasi setiap penggunaan dana desa dengan rutin mengecek rekening desa dalam waktu per tiga bulan sekali. Kemudian kepala desa memegang peranan penting dalam proses pengarahan dengan memberikan instruksi dan informasi yang dibutuhkan agar pelaksana kegiatan dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Pengarahan dilakukan agar nantinya tidak terjadi kesalahan dan penyimpangan dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam hal ini kepala desa Labuan menyampaikan informasi yang didapat dan memberikan pengarahan kepada seluruh pegawai desa dan tim pelaksana kegiatan terkait teknis pelaksanaan dana desa.

4.4.5 *Coordinating* (pengkoordinasian)

Koordinasi merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk menciptakan berbagai kegiatan agar tidak saling berbenturan dan terjadi kekosongan kegiatan dengan jalan menghubungkan menyatukan dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerja sama yang terarah dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Pelaksanaan dana desa tentu memerlukan koordinasi yang baik karena setiap tahapnya melibatkan banyak pihak, serta pelaksanaannya yang dilakukan dalam rentang waktu tertentu sehingga koordinasi diperlukan untuk memastikan pelaksanaan yang dilakukan telah sesuai dengan rencana awal. Proses koordinasi

dalam pengelolaan dana desa digambarkan melalui koordinasi antara kepala desa dengan seluruh pegawai desa, koordinasi antara tim pelaksana dana desa dengan bendahara desa dan koordinasi antara tim pelaksana dana desa dengan masyarakat.

Koordinasi antara kepala desa dengan bendahara desa dilakukan pada saat pencairan dana desa, penggunaan dana dan pelaporan dana desa. Kemudian koordinasi yang dilakukan antara tim pelaksana dana desa dengan bendahara desa yaitu pada saat melakukan pencairan dana untuk kegiatan yang akan dilakukan. Selanjutnya yaitu koordinasi antara tim pelaksana dana desa dengan masyarakat, dalam hal ini koordinasi yang dilakukan oleh pemerintah desa belum menyeluruh khususnya kepada masyarakat sekitar lokasi pembangunan hal ini dibuktikan dari hasil temuan lapangan bahwa kepala desa Labuan tidak melibatkan masyarakat dalam proses pembangunan, koordinasi dilakukan hanya kepada orang-orang kepercayaan saja yaitu tim sukses pada saat pemilihan menjadi kepala desa.

4.4.6 *Reporting* (pelaporan)

Pelaporan diartikan sebagai fungsi yang berkenaan dengan pemberian/penyebarluasan informasi kepada pihak terkait. Pelaporan dana desa adalah kegiatan yang dilakukan secara bertahap terkait hal-hal yang berhubungan dengan hasil pekerjaan yang telah dilakukan dalam bentuk penyajian data dan informasi yang telah dilakukan dalam satu periode waktu tertentu. Dalam hal ini pemerintah desa Labuan membuat laporan dalam dua bentuk yaitu menyusun pelaporan secara online melalui aplikasi siskeudes dan pembuatan laporan pertanggung jawaban. Pelaporan dana desa diawali dari tahap rekonsiliasi, kemudian pihak kecamatan datang langsung ke kantor desa untuk melihat sejauhmana proses pembuatan laporan pertanggung jawaban, kemudian pelaporan realisasi anggaran per tiga bulan dan per semester hingga akhir tahun dalam bentuk laporan pertanggung jawaban. Selain itu bentuk pelaporan pemerintah desa Labuan terkait penggunaan dana desa kepada masyarakat berupa adanya papan informasi sebagai bentuk transparansi pemerintah desa dalam pengelolaan dana desa.

Berdasarkan temuan lapangan pelaporan dana desa di desa Labuan telah dilakukan cukup baik karena pelaporan sudah dibuat pada setiap periode nya, namun masih terdapat hambatan yaitu hanya beberapa aparatur desa yang mengerti cara menggunakan computer sehingga menyebabkan adanya keterlambatan penyerahan laporan tersebut.

4.4.7 *Budgeting* (pembuatan anggaran)

Pembuatan anggaran merupakan fungsi manajemen yang berkaitan dengan pengendalian organisasi melalui perencanaan fiskal dan akuntansi. Pembuatan anggaran harus ditentukan sesuai dengan apa yang diperlukan dalam pelaksanaan pengelolaan dana desa, anggaran dibuat dan dimusyawarahkan bersama-sama dan harus secara transparan. Pembuatan anggaran dalam dana desa adalah kegiatan melaksanakan pengelolaan dana desa dalam satu tahun anggaran khususnya yang berasal dari APBN. Kementerian keuangan mengirimkan dana desa ke Rekening

Kas Umum Daerah (RKUD), untuk kemudian Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) akan menyalurkan dana desa tersebut ke rekening kas desa. Pencairan dana tersebut dapat dilakukan yaitu apabila desa telah mengajukan kepada pihak kecamatan kemudian dari kecamatan mengajukan kepada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, kemudian dinas tersebut mengirim surat permohonan kepada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) untuk mengirimkan dana desa ke rekening kas desa Labuan. Pembuatan anggaran dalam pengelolaan dana desa berkenaan dengan penetapan jumlah anggaran yang dibutuhkan, pada proses pembuatan atau penetapan anggaran dilakukan pada saat sebelum dilaksanakannya kegiatan pembangunan yang dibiayai oleh dana desa.

Berdasarkan hasil penelitian, setelah pemerintah desa menentukan kegiatan-kegiatan yang menjadi prioritas penggunaan dana desa, yaitu pembangunan jalan paving blok di kp. Lebak jati, pembuatan dinding penahan tanah di kp. Mancak dan pembagian BLT tahap 1-9 kepada penduduk miskin di desa, selanjutnya pemerintah desa membuat penganggaran yang disusun dalam rancangan anggaran biaya (RAB). Namun dalam penyusunan RAB ini masih ditemukan masalah karena kurangnya pemahaman aparatur desa terkait penyusunan RAB.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, pengelolaan dana desa di Desa Labuan Kecamatan Mancak Kabupaten Serang belum berjalan dengan optimal dikarenakan masih terdapat permasalahan-permasalahan, yaitu dalam penentuan prioritas penggunaan dana desa tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu juga pemilihan perangkat desa serta anggota tim pelaksana hanya berdasarkan musyawarah bukan dari berdasarkan penilaian kompetensi maupun latar belakang pendidikan, koordinasi yang dilakukan pada saat pelaksanaan program sampai saat ini hanya pada tim sukses, belum sampai pada masyarakat yang bersangkutan. Rekomendasi yang disampaikan adalah:

1. Dinas dan pihak terkait perlu mengadakan pendampingan dan pelatihan yang rutin bagi pihak desa agar memahami aturan yang berlaku dalam penentuan prioritas penggunaan dana desa.
2. Desa Labuan perlu memilih anggota tim pelaksana berdasarkan penilaian kompetensi maupun latar belakang pendidikan yang tentunya hal tersebut dapat membantu dalam pelaksanaan setiap kegiatan.
3. Desa Labuan perlu melakukan perekrutan pegawai sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.
4. Perlunya bimbingan dan pelatihan terkait pengelolaan dana desa sampai kepada kepala seksi (kasi) dan kepala urusan (kaur).
5. Desa Labuan perlu melakukan koordinasi yang maksimal dalam setiap program yang akan dilakukan agar pembangunan dapat berjalan sesuai tujuan.

REFERENSI

- Effendi, Khasan. 2008. *Otonomi Desa Historis dan Konsektual*. Bandung : CV. Indra Prahasta.
- Fahmi, Irham. 2013. *Perilaku Organisasi Teori, Aplikasi dan Kasus*. Bandung : CV Alfabeta.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen*. Yogyakarta : BPFE-YOGYAKARTA.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen : Dasar, pengertian dan masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Husaini, Usman. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Miles, Mathew B. Dan A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press)
- Moleong, L.J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Nurcholis, Hanif. 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta: Erlangga.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bnadung : Alfabeta.
- Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintah Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Waluyo, 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasi dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: Mandar Maju.
- Widjaja, HAW. 2003. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi yang Bulat dan utuh*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Dokumen :

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.
- Peraturan Menteri Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Nomor 7 Tahun 2020 tentang prioritas penggunaan Dana Desa Tahun 2020.
- Peraturan Bupati Nomor 96 Tahun 2020 tentang perubahan keempat atas Peraturan Bupati Serang Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Dana Desa Tahun Anggaran 2020.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 49/PMK.07/2016 tentang Tata Cara Pengalokasian, Penyaluran, Penggunaan, Pemantauan dan Evaluasi Dana Desa.
- Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKPDDes) Desa Labuan Tahun 2020



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SERANG

PUBLIC SERVICE INNOVATION IN POPULATION AND CIVIL REGISTRATION AGENCY OF SERANG CITY

Nikki Prafitri

Program Studi Administrasi Publik

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email: nikki@untirta.ac.id

Kata Kunci

Inovasi pelayanan
publik, pelayanan
berbasis online,
Dinas
Kependudukan dan
Pencatatan Sipil

ABSTRAK

Inovasi pelayanan publik merupakan bentuk pengembangan pelayanan publik yang memberikan pilihan layanan terbaru bagi masyarakat. Inovasi dilakukan untuk mengembangkan keunggulan kompetitif. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dilakukan adalah menyediakan berbagai pelayanan online pada bidang layanan administrasi kependudukan sebagaimana yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang memiliki cukup banyak inovasi pelayanan publik terutama yang berbasis online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kota Serang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi inovasi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dipengaruhi oleh kemudahan persyaratan, ketersediaan jaringan dan sarana prasarana yang mendukung stabilitas software aplikasi, kecakapan dan kapasitas teknologi serta akses internet yang merata bagi masyarakat, antusiasme masyarakat dalam penggunaan aplikasi secara konsisten serta kesadaran dan pemahaman masyarakat dalam penggunaan layanan berbasis online.

Keywords

Public service
innovation, online-based
services, Population and
Civil Registration
Agency of Serang City

ABSTRACT

Public service innovation is a form of public service development that provides the latest service options for the community. Innovation is carried out to develop a competitive advantage. One of the public service innovations carried out is to provide various online services in the field of population administration services as carried out by the Serang City Population and Civil Registration Office. The Department of Population and Civil Registration of Serang City has quite a number of public

service innovations, especially those based online. This study aims to determine the innovation of public services carried out by the Department of Population and Civil Service Serang City. The research method used in this study is a qualitative research method. The results show that the optimization of service innovation by the Department of Population and Civil Registration of Serang City is influenced by the ease, availability of networks and infrastructure that support public software applications, equitable availability and internet capacity for the community, public enthusiasm for consistent use of applications and awareness and community understanding in the use of online-based services.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan kegiatan krusial yang harus selalu dilakukan. Oleh karena pelayanan publik merupakan kegiatan yang terus menerus dilakukan untuk memenuhi kepuasan pengguna, maka pelayanan publik perlu melakukan inovasi. Inovasi menurut Mulgan & Albury (dalam Muluk, 2008) merupakan metode pelayanan yang baru, produk pelayanan dan proses sebagai hasil dari efektivitas, efisiensi dan kualitas hasil. Adapun Samson (dalam Elitan, 2009) menyatakan bahwa sebuah organisasi akan menjadi kompetitif apabila mampu mengelola inovasi sebagai penentu keberhasilan.

Pandemi Covid-19 memaksa berbagai lini pelayanan publik untuk bisa beradaptasi dengan teknologi terkini, berinovasi dengan memanfaatkan teknologi dan memberikan peluang kepada pemerintah untuk menghasilkan layanan publik yang terjangkau, cepat dan efisien yang bisa diakses darimana saja melalui genggaman tangan (Prakoso, 2020). Layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu yang paling terdampak selama pandemi Covid-19 ini. Kebutuhan masyarakat akan layanan kependudukan dan pencatatan sipil tetap tinggi selama Covid-19 dan pemberlakuan pembatasan sosial. Namun demikian, layanan rerata masih dilakukan dengan cara interaksi atau pertemuan langsung. Padahal keberadaan teknologi informasi dapat menjadi solusi untuk tetap menjalankan layanan kependudukan dan pencatatan sipil agar mampu menghindari interaksi sosial secara langsung selama pandemi Covid-19.

Menurut Peraturan Menteri Dalam negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten Kota Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil merupakan perangkat daerah yang membidangi urusan administrasi kependudukan di provinsi atau kabupaten/kota. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Melihat urgensi dari layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut, maka inovasi merupakan hal yang mutlak perlu dilakukan.

Inovasi pelayanan publik seperti layanan berbasis online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berjalan dengan baik mampu meningkatkan proses internal, struktur dan praktik kerja organisasi dinas tersebut melalui aplikasi

teknologi (Prakoso, 2021). Inovasi administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui penerbitan berbagai aplikasi online juga memberikan manfaat bagi pengguna layanan diantaranya mengurangi antrian yang berdesak-desakan dan menciptakan lingkungan yang nyaman dan tertib (Elkesaki,et.al, 2021). Dengan demikian, inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu memberikan manfaat bagi efisiensi, efektivitas, kepuasan masyarakat dan mutu kinerja dari pelayanan publik.

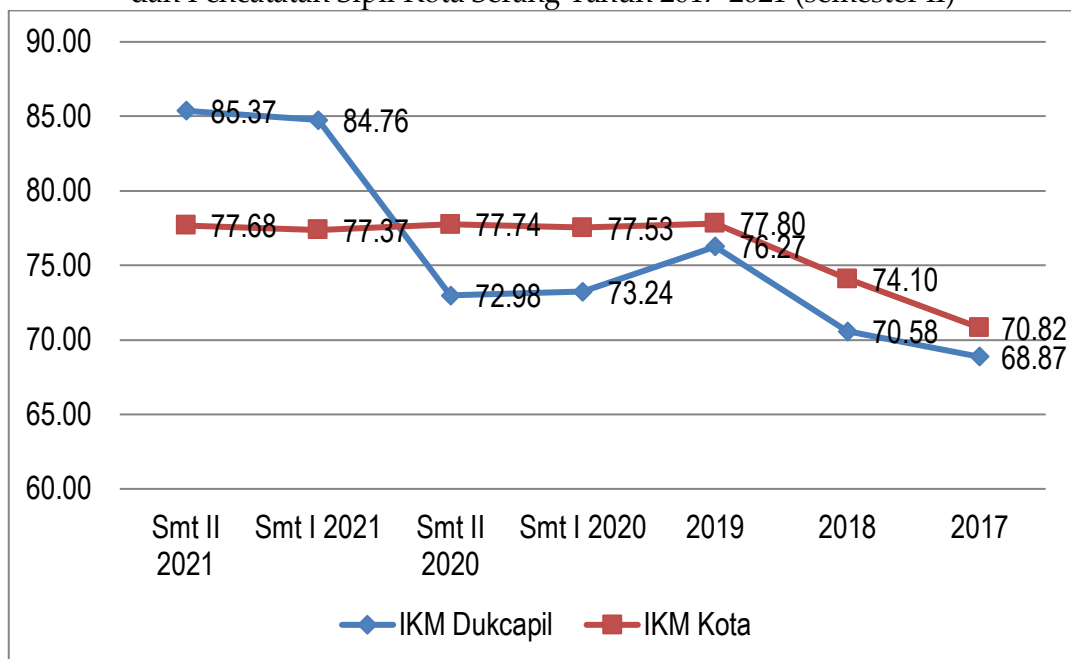
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang saat ini juga berupaya meningkatkan dan mengembangkan inovasi pelayanan publik dalam rangka meningkatkan mutu layanan dan kepuasan masyarakat. Inovasi pelayanan publik juga dilakukan sebagai bentuk komitmen dinas untuk beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi. Beberapa daftar inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang diantaranya adalah:

1. Pelayanan Terintegrasi (Paket 3 in 1)
2. SMARDUKCAPIL
3. ONE DAY SERVICE
4. Pelayanan Mobil Keliling
5. Pelayanan Perekaman Prioritas
6. SIPERA (Sistem Informasi Penduduk Sementara)
7. E-LAMPID
8. E-Survey Indeks Kepuasan Masyarakat
9. Aplikasi Antrian SMS Pendaftaran berbasis SMS Gateway
10. KIA dan Akta Lahir Otomatis dan Gratis
11. METU
12. Kerjasama Stakeholders

(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, 2022)

Data tersebut di atas menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang telah menerapkan 12 bentuk inovasi pelayanan publik yang beberapa diantaranya berbasis online. Inovasi pelayanan publik tersebut berdampak baik bagi kepuasan masyarakat Kota Serang terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini dapat dilihat dari data peningkatan indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Grafik 1.
Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2017-2021 (semester II)



Sumber: BAPPEDA Kota Serang, 2022

Data di atas menunjukkan bahwa secara umum terdapat peningkatan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dari tahun 2017-2021 semester II. Meski mengalami penurunan pada masa pandemi Covid-19 tahun 2020, yakni dari indeks sebesar 73,24 menjadi 72,98 yang bermutu layanan kurang baik. Namun tahun 2021 pada semester I dan II mengalami peningkatan yang cukup signifikan yakni menjadi 84,76 pada semester I dan 85,37 pada semester II yang berarti bernilai mutu pada kategori baik. Artinya respon masyarakat menilai baik setiap bentuk layanan dan terutama inovasi yang dilakukan oleh dinas.

Respon masyarakat yang memberikan nilai mutu layanan kategori baik kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga menjadi salah satu tanda bahwa berbagai inovasi yang diberikan oleh dinas sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Namun demikian, data yang ditunjukkan oleh BAPPEDA Kota Serang pada tahun 2021 semester II pada indikator pemberian pelayanan berbasis online, masyarakat memberi nilai mutu layanan dengan indeks sebesar 76,25 atau masuk pada kategori kurang baik. Artinya masyarakat masih menilai bahwa beragam inovasi pelayanan berbasis online yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang masih belum memberikan kepuasan yang optimal bagi pengguna layanan. Atas dasar konstruksi masalah penelitian tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Sasaran dalam penelitian ini adalah pihak Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Serang dan masyarakat pengguna layanan. Metode yang digunakan dalam

penelitian ini merupakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menerapkan metode pertanyaan terbuka serta data tekstual atau gambar (Creswell, 2014). Metode kualitatif dilakukan dengan tujuan melakukan analisis deskriptif terhadap data dan hasil pengamatan penelitian untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Teknik pemilihan informan dilakukan secara purposive atau teknik pemilihan informan bertujuan. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara terbuka, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, et.al (2014) dimana proses analisa dilakukan dengan tahap *data collecting*, *data condensation*, *data display*, dan *verifying/conclusion*.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh para penyelenggara pelayanan publik dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan publik dan implementasi ketentuan dalam peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2005). Bentuk pengembangan pelayanan publik ditandai dengan adanya inovasi. Inovasi dalam pelayanan publik mampu menggantikan teknik yang ada sebelumnya. Inovasi menurut Rogers (dalam Agustina & Sadad, 2017) merupakan sebuah ide, praktik atau objek yang dirasakan. Inovasi identik dengan pengembangan yang dilakukan oleh bidang bisnis, namun demikian inovasi dapat dilakukan untuk mengembangkan keunggulan kompetitif organisasi. Inovasi merupakan introduksi hal baru untuk memberikan nilai tambah pengguna (Mirnasari, 2013; Sebastian, 2019). Inovasi menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008) terdiri dari aspek *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability* dan *observability*.

1. *Relative advantage*

Relative advantage menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008) yakni sebuah inovasi perlu memberikan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya yang membedakannya dengan yang lain. Ada banyak inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Adapun inovasi yang memanfaatkan teknologi yang dirilis oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang diantaranya sebagai berikut:

a. SMARTDUKCAPIL

merupakan aplikasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang yang berbasis android. Penduduk dapat mengajukan permohonan pembuatan KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KK (Pindah Datang), KIA melalui HP Android. Penduduk cukup mendaftar dan mengupload dokumen persyaratan. Penduduk dapat mengambil dokumen yang sudah jadi di loket SMARTDUKCAPIL di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dengan menunjukkan bukti daftar di HP dan membawa berkas persyaratan yang telah diupload. SMARTDUKCAPIL juga memiliki fitur tambahan seperti: cek NIK, informasi (Perjanjian Kerjasama, Jadwal Pelayanan Keliling, Jadwal Perkawinan, Data Agregat, Laporan Bulanan, Profil Perkembangan Penduduk) link ke e-LAMPID dan SIPERA.

b. SIPERA (Sistem Informasi Penduduk Sementara)

merupakan aplikasi pendataan penduduk non permanen. SIPERA digunakan untuk penduduk yang berdomisili di Kota Serang namun memiliki KTP luar Kota Serang.

c. E-LAMPID

merupakan aplikasi pelaporan Lahir Mati Pindah dan Datang (LAMPID) secara online. Diperuntukkan bagi petugas di kelurahan dan kecamatan

d. E-Survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

merupakan aplikasi elektronik survey kepuasan masyarakat dan diperuntukkan bagi masyarakat Kota Serang yang dapat secara langsung memberikan penilaian kepausan atas kinerja layanan yang diberikan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang secara elektronik. Modul e-survey ini juga berfungsi sebagai sarana pengaduan pelayanan publik secara elektronik dengan mengisi kolom pengaduan, masukan dan saran yang telah disediakan

e. Aplikasi Antrian SMS Pendaftaran berbasis SMS Gateway

merupakan aplikasi antrian SMS berbasis SMS gateway yakni SMS yang akan dikirim oleh sistem kepada pemohon berupa nomor antrian, estimasi perkiraan waktu pelayanan dan rincian berkas yang harus dilampirkan saat kedatangan.

Beberapa aplikasi di atas merupakan aplikasi yang masih aktif dan diimplementasikan dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik dan meningkatkan mutu pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebelum adanya inovasi layanan publik berbasis teknologi di atas, pelayanan administrasi kependudukan dilakukan dengan cara yang sangat birokratis di kantor secara langsung. Menurut pengguna layanan, persyaratan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dirasa semakin efisien dan sederhana serta mudah melalui pelayanan berbasis online yang bisa diakses dimana saja. Berdasarkan riset terdahulu yang dilakukan oleh Hisbani, et.al (2015) beberapa keuntungan adanya inovasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada layanan e-KTP adalah akan memberikan keuntungan berupa pemahaman akan fungsi dan kegunaan e-KTP.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aplikasi layanan online juga dinilai efisien untuk memangkas antrian yang biasanya terjadi. Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dirilis oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dari sekian banyak pelayanan berbasis online, SMARTDUKCAPIL merupakan inovasi layanan publik berbasis online yang cukup diminati oleh masyarakat Kota Serang. Hal ini terbukti dari data pengunduh aplikasi yang mencapai 50.000 pengunduh per 5 Juli 2022. Masyarakat cukup melakukan upload berkas persyaratan untuk mendapatkan dokumen KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KK (Pindah Datang), dan KIA melalui pelayanan berbasis online seperti aplikasi SMARTDUKCAPIL. Dimana sebelumnya masyarakat harus melakukan antri dan membawa berkas secara offline ke kantor dinas yang dinilai kurang efisien. Data IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang tahun 2022 menunjukkan bahwa unsur persyaratan pelayanan bagi pelayanan berbasis online dan offline mendapatkan nilai indeks sebesar 87,12 dengan mutu kinerja pelayanan publik terkategori baik. Dengan demikian inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang memberikan kemudahan bagi masyarakat diantaranya akses yang mudah dan bisa dilakukan dimana saja serta efisien mengurangi antrian. Persyaratan yang semakin sederhana juga menjadi faktor inovasi pelayanan publik ini diminati masyarakat.

2. *Compatibility*

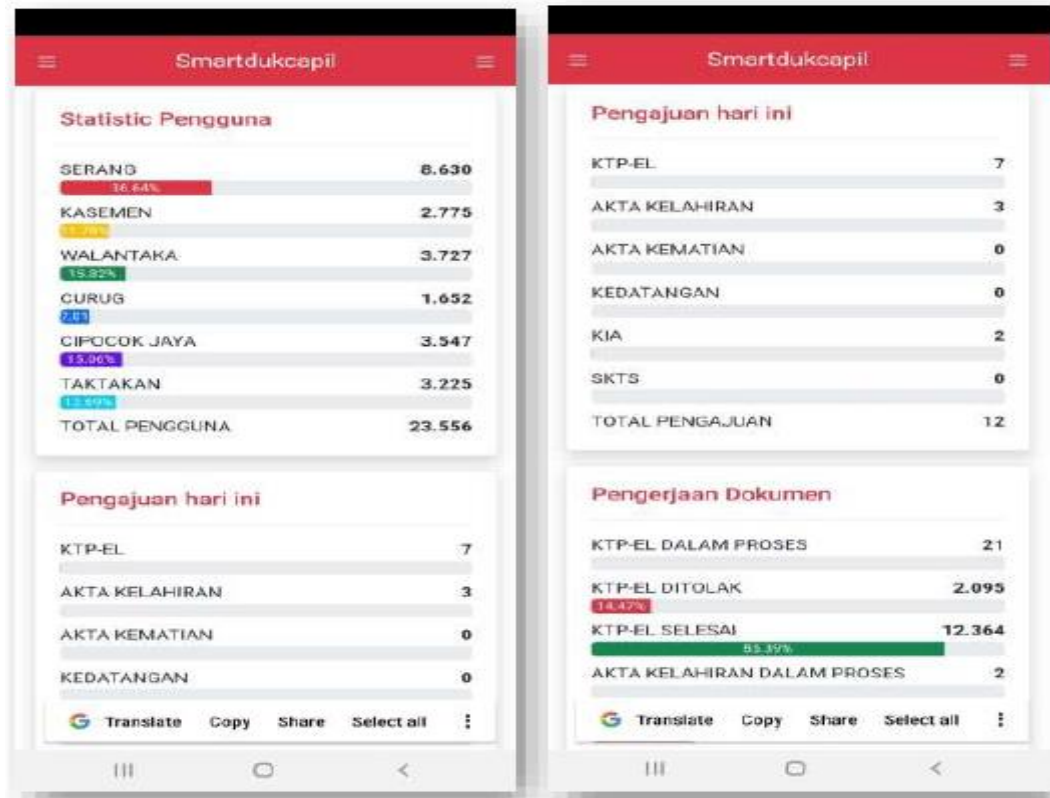
Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008) *compatibility* atau kesesuaian yakni inovasi mempunyai sifat menyesuaikan dengan inovasi yang digantikan sebelumnya. Sebab inovasi lama merupakan bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Biasanya masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan wajib menyiapkan berkas dokumen sebagai persyaratan untuk bisa mendapatkan layanan. Kesesuaian disini adalah dengan adanya inovasi pelayanan berbasis online, masyarakat tidak perlu repot dalam mempersiapkan dokumen sebagaimana metode pelayanan publik sebelumnya. Masyarakat bisa mengakses aplikasi dan melakukan upload. Namun demikian sebagaimana yang terjadi pada aplikasi SMARTDUKCAPIL masyarakat memang dapat melakukan upload berkas. Namun pada saat ingin mengambil dokumen masyarakat perlu memberikan bukti daftar di HP dan dokumen atau berkas yang telah diupload sebagai bahan verifikasi.

Pelayanan berbasis online ini juga memangkas waktu pelayanan yang biasanya sangat identik dengan waktu lama menunggu antrian. Sebagaimana data IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2022, indeks kepuasan masyarakat pada indikator waktu pelayanan mendapatkan indeks sebesar 73,33 yang mengalami kenaikan dibanding tahun 2021 yang hanya sebesar 69,24. Meskipun masih dalam kategori kurang baik, namun waktu pelayanan ini masih dinilai lebih baik dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini dikarenakan permasalahan jaringan dan server serta stabilitas software yang digunakan. Namun dari segi kompetensi petugas pemberi layanan sudah cukup memiliki kompetensi yang baik untuk menjalankan pelayanan berbasis online. Sebagaimana riset terdahulu yang dilakukan oleh Agustia & Sadad (2017) bahwa inovasi dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia petugas pemberi layanan yang mahir menggunakan teknologi dan ketersediaan internet yang stabil. Dengan demikian, penerapan inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dipengaruhi oleh sarana prasarana berupa jaringan internet yang stabil dan stabilitas software. Namun demikian hal tersebut bisa diatasi karena petugas pemberi layanan memiliki kompetensi yang baik dibidang IT.

3. *Complexity*

Complexity menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008) yakni inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang bisa jadi lebih tinggi dibandingkan dengan sebelumnya, namun tidak menjadi masalah penting. Complexity berkaitan dengan prosedur dan mekanisme yang relatif mudah atau tidak menemui kerumitan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berbasis online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah disosialisasikan melalui berbagai platform media sosial. Adapun kerumitan pada inovasi pelayanan berbasis online yang ditemukan adalah pengenalannya bagi masyarakat. Sebagaimana yang terjadi dalam aplikasi SMARTDUKCAPIL bahwa dengan total pengunduh aplikasi yang sebanyak 50.000 per 5 Juli 2022, dengan pengguna sekira 23.556 dengan jumlah pemohon layanan harian dalam jumlah yang kurang optimal. Berikut merupakan rinciannya:

Gambar 1.
Profil Pengguna SMARTDUKCAPIL per 5 Juli 2022



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, 2022

Gambar di atas menunjukkan bahwa dengan jumlah pengguna aktif SMARTDUKCAPIL sebanyak 23.556 orang, namun pengguna hariannya hanya sebanyak 12 orang dengan rata-rata layanan yang dipilih adalah e-KTP. Inovasi pelayanan berbasis online yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang telah diformulasikan dengan tingkat kerumitan yang rendah. Adapun permasalahan kurang optimalnya pemohon layanan harian dikarenakan banyaknya masyarakat yang memilih untuk mendapatkan pelayanan secara langsung dengan datang ke kantor. Hal ini dikarenakan akses internet dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi. Menurut beberapa pengguna layanan, kesulitan menggunakan layanan berbasis online adalah karena masalah ketersediaan internet dan ketidaktahuannya akan pelayanan berbasis online yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Hal ini juga sejalan dengan hasil riset terdahulu yang dilakukan oleh Suhaeman, et.al (2022) bahwa kerumitan yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi berbasis online adalah pengetahuan teknologi dan akses internet masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan inovasi sangat dipengaruhi oleh kecakapan dan kapasitas teknologi serta akses internet yang merata bagi masyarakat.

4. *Triability*

Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008) *triability* yakni penerimaan inovasi dimana inovasi telah diuji dan terbukti memberikan keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi lama, sehingga setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk memuji kualitas inovasi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang sudah melakukan upaya

untuk mempromosikan layanan berbasis online dan inovasi pelayanan publik lainnya. Melalui berbagai platform media sosial seperti website, instagram dan juga spanduk atau banner alur dan persyaratan pelayanan yang ada di kantor. Hasil wawancara dengan pengguna layanan juga menyatakan bahwa pelayanan berbasis online memberikan kemudahan seperti dapat dilakukan dan diakses dimanapun dengan persyaratan yang cenderung lebih mudah dan waktu penyelesaian yang relatif masih bisa dijangkau. Riset terdahulu yang dilakukan oleh Suhaeman, et.al (2022) bahwa *triability* dibuktikan dengan data banyaknya jumlah pelayanan yang sudah diterbitkan sebagai bukti bahwa inovasi telah diujicoba kepada masyarakat.

Data menunjukkan bahwa pengguna pelayanan online seperti SMARTDUKCAPIL memiliki banyak pengunduh aplikasi namun jumlah pemohon hariannya masih rendah. IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang tahun 2022 menunjukkan bahwa masyarakat memberikan nilai indeks sebesar 77,19 dalam hal ketersediaan pelayanan online atau terkategori baik. Artinya masyarakat cukup puas dengan kinerja pelayanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Data pada gambar 1 juga menjadi bukti bahwa terdapat 23.556 orang pengguna layanan SMARTDUKCAPIL yang mayoritas merupakan masyarakat Kecamatan Serang sebanyak 8.630 orang. Adapun hingga 5 Juli 2022, sebanyak 12.364 pengajuan pelayanan e-KTP secara online telah selesai dilayani dan 2.095 pengajuan pembuatan e-KTP ditolak karena kelengkapan berkas administrasi yang diupload. Dengan demikian hal tersebut menjadi temuan bahwa inovasi pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang sudah diujicoba kepada masyarakat Kota Serang, meskipun respon harian masyarakat masih rendah dalam pengajuan permohonan layanan online.

5. *Observability*

Observability menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008) yakni sebuah inovasi harus mampu diamati cara kerja dan cara inovasi tersebut menghasilkan sesuatu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sejak diberlakukannya inovasi pelayanan publik berbasis online oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, pihak petugas pemberi layanan juga tidak memungkiri bahwa pelayanan publik yang dilakukan secara offline masih menjadi metode yang secara dominan dipilih oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan belum meratanya kecakapan digital dan akses internet di kalangan masyarakat Kota Serang. Data dari IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang tahun 2022 menunjukkan bahwa terdapat 5 unsur yang kinerja kepuasannya masih berada pada indeks agregat IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang yaitu:

- a. unsur sarana dan prasarana pelayanan dengan indeks sebesar 79,50;
- b. unsur pengelolaan pengaduan dengan indeks sebesar 80,74;
- c. unsur kompetensi petugas pelayanan dengan indeks 80,50;
- d. unsur produk pelayanan dengan indeks sebesar 77,84;
- e. unsur waktu pelayanan dengan indeks sebesar 73,33.

Secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2022, baik online dan offline adalah sebesar 82,37 dengan kategori mutu layanan yang baik. Pada unsur produk pelayanan dimana salah satunya adalah produk inovasi pelayanan berbasis online mengalami penurunan indeks dikarenakan kesalahan data atau informasi dalam produk pelayanan pra cetak. Hambatan dari pelaksanaan inovasi selain karena

unsur-unsur yang mengalami penurunan indeks di atas, juga dikarenakan kapasitas digital masyarakat dan akses internet serta pengetahuan masyarakat akan layanan berbasis online. Sebagaimana hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tui, et.al (2022) bahwa inovasi pelayanan publik yang belum optimal dikarenakan rendahnya faktor pemahaman dan kesadaran masyarakat dalam penggunaan aplikasi layanan berbasis elektronik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna layanan berpendapat bahwa pelayanan online memberikan kemudahan bagi mereka yang terutama harus bekerja dan tidak memiliki waktu untuk antri jika harus dengan metode offline. Pengguna layanan yang memanfaatkan inovasi pelayanan publik berbasis online ini biasanya masuk pada kategori masyarakat yang menguasai teknologi dan memiliki kemudahan akses internet serta memiliki inisiatif untuk bertanya dan mengajukan pendampingan pengajuan pelayanan berbasis online kepada petugas. Dengan demikian, keberhasilan penerapan inovasi pelayanan berbasis online oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dipengaruhi oleh kesadaran dan pemahaman masyarakat dalam penggunaan layanan berbasis online. Meskipun memiliki indeks kepuasan yang terkategori baik, namun terkhusus pelayanan online masih memerlukan upaya untuk bisa diimplementasikan secara optimal.

D. SIMPULAN

Inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang pada pelayanan berbasis online sudah dilaksanakan namun secara keseluruhan belum cukup optimal. Meskipun indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang terkategori baik. Sebab kategori baik dalam mutu layanan ini juga dikarenakan kinerja pelayanan publik pada pelayanan publik berbasis offline. Inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dipengaruhi oleh kemudahan persyaratan, ketersediaan jaringan dan sarana prasarana yang mendukung stabilitas software aplikasi, kecakapan dan kapasitas teknologi serta akses internet yang merata bagi masyarakat, antusiasme masyarakat dalam penggunaan aplikasi secara konsisten serta kesadaran dan pemahaman masyarakat dalam penggunaan layanan berbasis online. Rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang perlu selalu meningkatkan *performance* software dan jaringan untuk menghindari sistem yang tidak bekerja dengan optimal. Pihak dinas juga perlu kembali mensosialisasikan secara massif keberadaan layanan secara online yang tersedia seperti SMARTDUKCAPILguna mengoptimalkan fungsinya dengan harapan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat secara luas.

REFERENSI

- Agustia, Indri & Sadad, A. (2017). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. *Jurnal Jom Fisip*, Vol 4, No. 2, pp 1-15.
- Creswell, John W. (2014). *Pendekatan Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran (Edisi Keempat dalam Bahasa Indonesia)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hisbani, Nur Ayyul, et.al. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, Vol.1, No.3, pp 265-277

- Elitan, Lena, dan Anatan. (2009). *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta
- Elkesaki, Rianandita 'Arsyi, et.al. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*, Vol.5, No.1, pp 70-90
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Miles, Matthew B, et.al. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Book 3 rd Edition*. Thousand Oaks, CA : Sage Publication.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik Uptd Terminal Purabaya Bungurasih. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, Vol.1, No.1, pp 71–84.
- Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing
- Prakoso, Cathas Teguh. (2020). Inovasi Layanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dalam perspektif Digital Government. *Jurnal Paradigma*, Vol.9, No.2, pp 131-146.
- Sebastian, A. (2019). Inovasi Pelayanan Sim Booking Di Satlantas Polres Kudus. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol.1, No.2, pp 1–13.
- Suhaeman, Indra, et.al. (2022) Inovasi Pelayanan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjay. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol.13, No.1, pp 92-102
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Tui, Fenti. Prihatini, et.al. (2022) Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Universitas Binas Taruna Gorontalo*, Vol.IX, No.2, pp 254-263



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENATAAN RUANG (STUDI KASUS SIMTARU DPUPR KOTA SERANG)

PUBLIC SERVICE INNOVATION IN SPATIAL PLANNING (CASE STUDY OF SIMTARU AT THE DPUPR OF SERANG CITY)

¹ Ardian Havidani,

² Ios Sopandi,

³ Angga Rosidin,

¹Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

² Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

³ Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

17775210016@untirta.ac.id, 27775210023@untirta.ac.id, 37775210025@untirta.ac.id

Kata Kunci

*SIMTARU; inovasi,
E-Government*

ABSTRAK

Guna meminimalisasi pelanggaran tata ruang, maka perlu dilakukan keserasian tata ruang dengan tahapan pengendalian pemanfaatan ruang. Sistem Informasi Penataan Ruang (SIMTARU) merupakan inovasi pelayanan berbasis website yang dimiliki oleh Dinas PUPR Kota Serang. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana penerapan inovasi pelayanan berbasis website (*E-Government*) melalui SIMTARU. Metode penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Inovasi pelayanan berbasis website dibutuhkan terutama dalam merespon secara cepat masalah yang terjadi dalam penataan ruang. Penerapan inovasi SIMTARU masih belum optimal hal ini dapat diketahui dari jumlah pengunjung yang masih terbatas baik pada menu pemanfaatan ruang dan pengendalian pemanfaatan ruang.

Keywords

*SIMTARU; Innovation;
E-Government*

ABSTRACT

To minimize violations of spatial planning, it is necessary to harmonize spatial planning with spatial control controls. The Spatial Planning Information System (SIMTARU) is a website-based service innovation owned by the Serang City PUPR Service. This study aims to determine how application of website-based service innovation (*E-Government*) through SIMTARU. The research method uses descriptive research with a qualitative approach. Website-based service innovations are needed, especially in responding quickly to problems that occur in spatial planning. The implementation of SIMTARU innovation is still not optimal, this can be seen from the limited number of room visitors' menus for spatial utilization and spatial control.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah suatu hal yang memiliki manfaat bagi masyarakat di setiap negara atau diartikan pula sebagai sebuah pelayanan kepada konsumen yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut (Arsy Elkesaki et al., 2021).

Inovasi merupakan salah satu hal penting dalam penyelenggaraan organisasi. Setiap organisasi, termasuk organisasi pemerintahan memerlukan inovasi dalam praktik penyelenggaraan urusan-urusan dan kegiatan yang dilakukan. Inovasi dapat dilakukan dengan penggunaan teknologi informasi dan peralatan yang baru dalam organisasi pemerintahan. Inovasi dilakukan sebagai upaya untuk mengembangkan ide-ide baru yang diciptakan dalam suatu proses pelayanan. Dengan kata lain, inovasi dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan bagi masyarakat (Solong & Muliadi, 2020).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin progresif memacu kegiatan transformasional lebih lanjut. Pemerintah menerapkan *e-government* sebagai salah satu langkah untuk mengatasi perubahan yang terjadi dalam penyampaian layanan publik kepada masyarakat. Bentuk-bentuk pelayanan yang digunakan akan lebih fleksibel, dan kepuasan pengguna atau masyarakat yang merasakannya dan pemerintah sendiri akan meningkat. Layanan yang diberikan oleh sistem *e-government* akan membuat operasi layanan dan proses administrasi kotamadya dan perusahaan lebih transparan dan efektif, memberikan banyak manfaat bagi kotamadya (Atun Nasikhah, 2021).

Pentingnya elemen transformasi digital yang saling terkoneksi di era society 5.0, Indonesia memiliki Peraturan Presiden No. 95/2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hadirnya kebijakan tersebut mengampu proses digitalisasi layanan publik yang selama ini dinilai belum optimal karena pengembangan yang masih silo, tidak terstandar, dan belum terintegrasi satu sama lain. Lahirnya kebijakan reformasi birokrasi, dapat mengubah pola pikir pemerintah yang sebelumnya cenderung kaku dan *self-oriented*, menjadi para pelayan masyarakat. Pelayanan publik diharapkan tidak hanya memenuhi harapan masyarakat, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang unggul melebihi harapan pengguna (Kominfo, 2021).

Untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen tersebut adalah sebagai berikut:

- **Support.** Elemen pertama dan paling terpenting yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk seutuhnya menerapkan konsep *e-government*. Tanpa unsur "*political will*" ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan lancar.
- **Capacity.** Elemen kedua menyiratkan adanya kemampuan atau faktor pendukung dari pemerintah daerah untuk membuat 'impian' *e-government* yang relevan menjadi kenyataan.
- **Value Elemen.** Value berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-government*. Dalam elemen value yang menentukan besar tidaknya manfaat yang

diperoleh dengan adanya e-government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*) sebagai penerima pelayanan. Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* yang harus didahulukan agar benar-benar memberikan manfaat yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

Salah satu aspek utama dari *E-Government* adalah bagaimana *E-Government* ini membawa masyarakat dan para pelaku bisnis menjadi lebih dekat dengan pemerintah. Hal ini terjadi karena pada implementasinya, *E-Government* dituntut untuk memanfaatkan teknologi informasi yang ada untuk menyediakan akses yang bisa dipercaya bagi masyarakat dan pelaku bisnis akan informasi dari pemerintah, memberikan pelayanan yang lebih baik bagi dan menyediakan kesempatan yang lebih luas untuk berpartisipasi dalam proses yang demokratis pada pemerintah. Begitu pula sebaliknya, para pelaku bisnis dan masyarakat juga dituntut untuk dapat memberikan kontribusi kepada pemerintah dan berperan aktif dalam mensukseskan program kerja pemerintah.

Menurut (Budiaty et al., 2021) Tahap-tahap *E-Government* menunjukkan kemajuan *E-Government* yang diimplementasikan. Tahap-tahap ini sangat penting adanya untuk menjadi *benchmark* dan alat ukur kemajuan sebuah *E-Government*. Adapun Tahapan *E-Government* yakni sebagai berikut:

- 1) **Tahap Informasi.** Syarat tahap informasi yang baik adalah terdapatnya *English version*, ada contact person, terdapat hyperlink/hypertext, terdapat informasi terupdate maksimal 2 minggu sekali, terdapat FAQ (*frequently asking question*)
- 2) **Tahap Komunikasi.** Terdapat jawaban oleh pemerintah maksimal 2 minggu atas pertanyaan publik yang masuk ke kontak *E-Government* mereka, dapat melalui email, WhatsApp, telepon atau sms (short message system).
- 3) **Tahap Transaksi.** Terdapat pembayaran online atau penggunaan *e-money* pada *E-Government* mereka. Misalnya membayar pajak dengan e-money, ovo, debit card, transfer M-Banking dan lain-lain melalui aplikasi pajak *E-Filling* atau melalui www.pajak.go.id.
- 4) **Tahap Metadata.** Terdapat *borderless* (tanpa batas, dapat mengakses semua hal tentang pelayanan publiknya) antara semua *Electronic Government* di Indonesia dan dunia. Misalnya *E-Government* Korea Selatan. Pada situs <https://www.korea.net/Others/Subscribe-to-Koreanet/> KOREA-Webzine .

Penelitian terdahulu (Atun Nasikhah, 2019) dalam inovasi pelayanan publik terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung inovasi pelayanan publik pada stasiun Malang terdiri dari dua faktor, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal ini berkaitan dengan bagaimana pihak Stasiun Malang mampu menghadirkan sebuah produk-produk baru baik yang sifatnya inovasi atau memperbaiki sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Sedangkan faktor eksternalnya muncul dari masyarakat sebagai pengguna jasa kereta api harus ikut berperan aktif dalam menjaga dan menyukseskan inovasi pelayanan yang ada pada stasiun. Sedangkan faktor penghambat dari inovasi pelayanan publik pada stasiun Malang relatif tidak ada karena masyarakat di perkotaan sudah semakin pintar dalam penggunaan teknologi. Sehingga hal itu bukan

menjadi suatu ketakutan besar dari pihak Stasiun Malang apabila akan memunculkan sebuah inovasi yang berbasis teknologi. Namun yang menjadi kendala salah satunya adalah faktor alam seperti kejadian lumpur lapindo di Porong.

Berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan (Atun Nasikhah, 2021) menemukan bahwa penggunaan *e-government* masih membutuhkan pematapan serta pematangan dalam hal kualitas pelayanan khususnya pada indikator kepercayaan (*trust*) dan dukungan masyarakat (*citizen support*). Munculnya hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital masih belum dapat dihindari, dikarenakan *e-government* di Indonesia yang masih berkutut dengan masalah teknis seperti *website* pemerintah daerah tidak berfungsi dengan baik, kerusakan server, *website* yang tidak update termasuk juga hal-hal seperti keterbatasan sumber daya manusia (SDM), pemerintah yang kurang siap menghadapi perubahan, kurangnya infrastruktur dan anggaran, serta penyediaan layanan *online* yang pada kenyataannya masih mengharuskan masyarakat untuk datang ke tempat pelayanan secara luring.

Dinamika pemanfaatan ruang di Kota Serang yang relatif cepat, memicu berbagai aktivitas pertumbuhan di berbagai sektor. Ciri dari pertumbuhan ini adalah munculnya banyak bangunan baik berupa fasilitas umum dan sosial atau bangunan komersial sebagai bentuk pemanfaatan ruang. Berbagai kegiatan pemanfaatan ruang harus dikelola dan diarahkan sesuai dengan rencana ruang yang telah disusun untuk menghindari dampak negatif terhadap pembangunan.

Yang diperlukan dalam keadaan tersebut adalah aplikasi sistem informasi di bidang penataan ruang, sehingga semua informasi perencanaan tata ruang dan pemanfaatan ruang yang diperlukan dapat diketahui dengan cepat dan efektif, terutama yang berkaitan dengan informasi dapat terintegrasi antara jenis data dan relasional lain yang lebih komprehensif menggambarkan karakteristik pengelolaan ruang dan lahan.

Sistem Informasi Penataan Ruang (SIMTARU) adalah sistem pengelolaan data spasial dan non spasial berbasis web yang dapat diakses oleh seluruh pemangku kepentingan untuk mendukung penataan ruang. Sistem Informasi Penataan Ruang (SIMTARU) merupakan media informasi pelayanan terkait perencanaan ruang, pemanfaatan ruang dan pengendalian pemanfaatan ruang.

Dalam pengelolaan suatu sistem informasi tentu perlu manajemen resiko. Menurut (Fauzi, 2016) manajemen risiko merupakan serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko yang timbul dari seluruh usaha yang dilakukan dalam perubahan model bisnis telekomunikasi.

B. METODE

Desain penelitian yang penulis lakukan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang merupakan suatu proses penjajakan atau penggalian suatu permasalahan secara mendalam dan komprehensif dari kumpulan informasi yang pada akhirnya bertujuan untuk menggambarkan permasalahan. Kemudian pengumpulan data pada penelitian menggunakan informan sebagai sumber informasi, kemudian teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi. Selanjutnya langkah-langkah dalam

analisis data yang dilakukan peneliti melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan.

Creswell (2014) Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang sejumlah individu atau kelompok orang dianggap dari sosial atau kemanusiaan. Sugiyono (2014) menyatakan metode penelitian pada dasarnya adalah metode ilmiah Untuk memperoleh data yang mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu. Empat kata kunci yang perlu diperhatikan adalah metode ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Metode ilmiah berarti bahwa kegiatan penelitian didasarkan pada sifat ilmiah yang rasional, empiris dan sistematis. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan. Sumber data menggunakan sumber data primer dan data sekunder (Kurniansyah & Hannie, 2020). Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan pertimbangan dan kebutuhan yang sesuai dengan fokus penelitian yakni Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penataan Ruang.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Informasi Penataan Ruang (SIMTARU) merupakan sebuah laman website yang memiliki fungsi menampilkan informasi aktifitas perencanaan, pemanfaatan, dan pengendalian rencana tata ruang di Kota Serang. Dengan mengakses laman website ini, maka informasi tata ruang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam sinkronasi penataan ruang dan layanan pengaduan penyalahgunaan penataan ruang. Selain itu, SIMTARU membuka permohonan informasi KRK (Keterangan Rencana Kota) bagi pelaku usaha, agar pelaku usaha berinvestasi di lokasi-lokasi yang sesuai dengan rencana tata ruang tanpa menyalahi aturan penataan ruang yang ada.

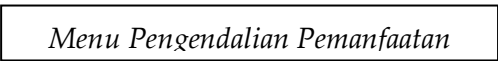
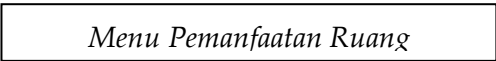
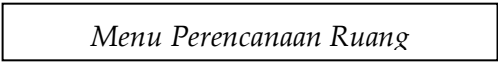
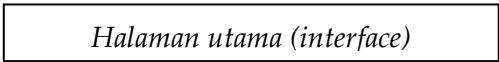
Sebagaimana disampaikan Kepala Bidang Penataan Ruang 26 oktober 2022:

“Dengan pertumbuhan Kota Serang yang semakin pesat dan semakin banyaknya investasi yang masuk ke Kota Serang, tentunya perlu adanya sebuah inovasi yang cepat dan responsif dalam pelayanan terutama dalam penataan ruang di Kota Serang. Misalnya pelaku usaha saat akan berinvestasi yang ingin mengetahui peruntukan pola ruang maka dapat mengakses SIMTARU. Hal tersebut memberikan kemudahan kepada pelaku usaha untuk dapat melihat peruntukan tanpa perlu datang ke kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Serang”(Kepala Bidang Penatan Ruang DPUPR Kota Serang, 26 oktober 2022).

SIMTARU memiliki keunikan yaitu sistem informasi tata ruang ini berbasis web dan geospasial, dilengkapi dengan fitur yang dapat menampilkan informasi terkait tata ruang Kota Serang, antara lain data peta dasar, peta tematik, peta struktur ruang, peta pola ruang dll. Aplikasi dilengkapi dengan konsep *Business Intelligence*, sehingga dapat digunakan sebagai rujukan dalam pengambilan keputusan pelaku usaha dalam menentukan lokasi yang sesuai dengan peruntukan tata ruang.

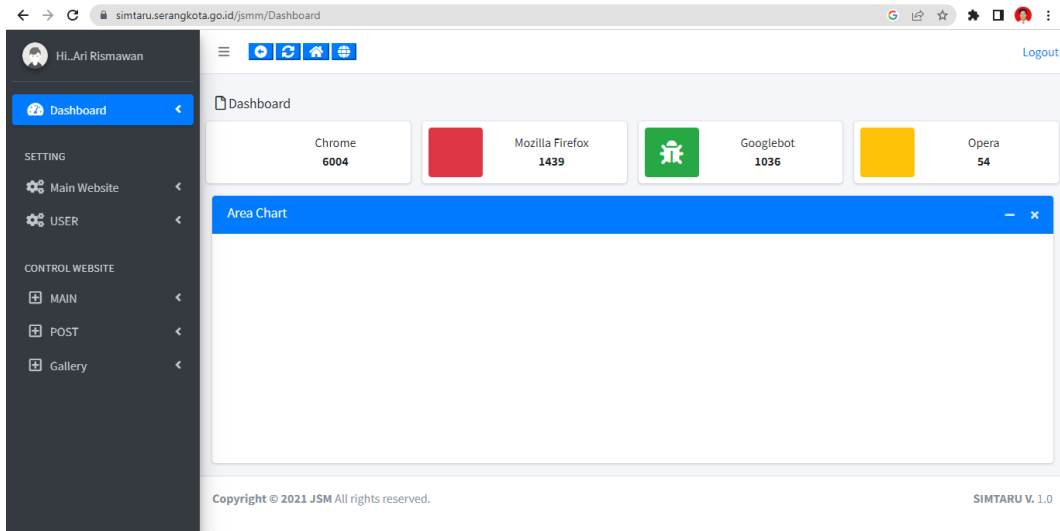
SIMTARU memiliki keberlangsungan berjangka panjang karena mengikuti perkembangan pembangunan kota yang akan terus berkembang dan berguna sebagai

Gambar 1 Tampilan dan Menu pada SIMTARU Kota Serang



SIMTARU dibuat oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Serang Pada tahun 2017 dan dilakukan updating pada tahun 2021. Dalam kurun 2017-2022 total pengunjung yaitu 8.533 pengunjung. Berikut adalah tampilan jumlah pengunjung SIMTARU:

Gambar 2 Jumlah Total Pengunjung SIMTARU

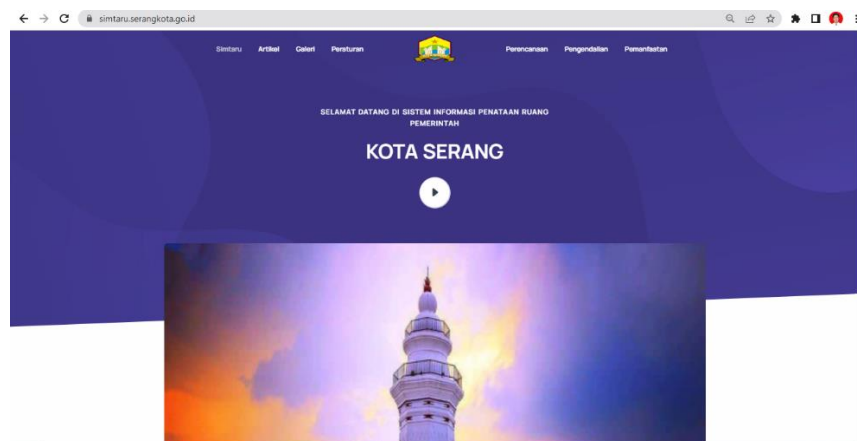


Sumber : DPUPR Kota Serang, 2022

Berdasarkan uraian pada pendahuluan terdapat taha-tahap E-Government yakni tahap informasi, tahap komunikasi, tahap transaksi, dan tahap metadata. Secara rinci tentang tahap-tahap *E-Government* pada SIMTARU dijelaskan sebagai berikut:

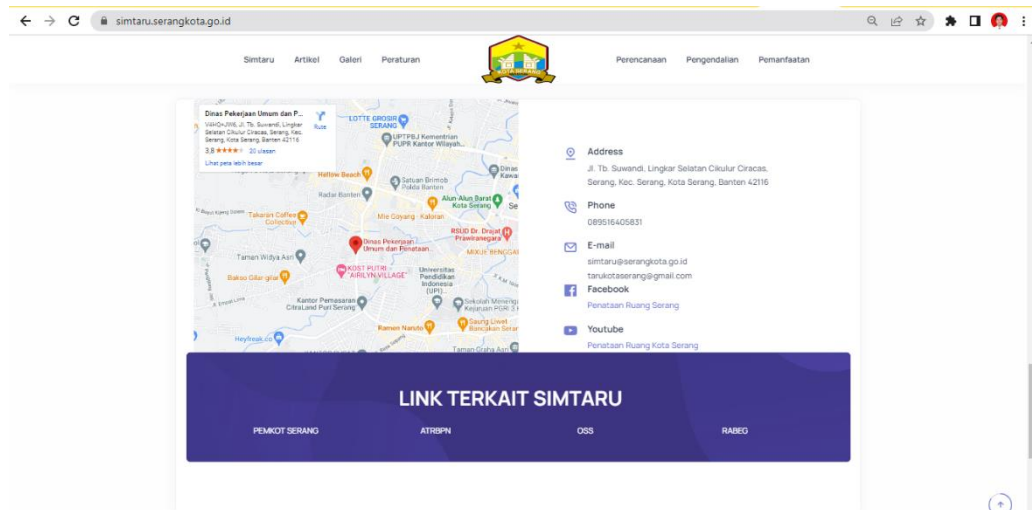
- 1) **Tahap Informasi.** Pada SIMTARU belum terdapat *English version* meskipun terdapat informasi berbahasa inggris namun bukan merupakan *English version* padahal banyaknya investor/ pelaku usaha yang akan berinvestasi seharusnya perlu adanya tampilan dengan *English Version* terutama untuk memudahkan investor asing dalam berinvestasi di Kota Serang, terdapat contact person, terdapat hyperlink/hypertext yang terhubung dengan *website* lain yaitu *website* Pemkot Serang, ATRBPN, OSS dan Rabeg. terdapat informasi terupdate, FAQ (*frequently asking question*) masih rendah;

Gambar 3 Tampilan SIMTARU Belum *English Version*



Sumber : DPUPR Kota Serang, 2022

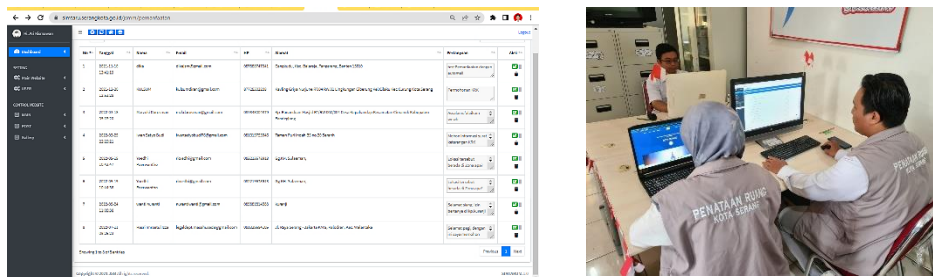
Gambar 4 Informasi Kontak Serta Layanan Website Yang Terhubung Pada Link Terkait SIMTARU



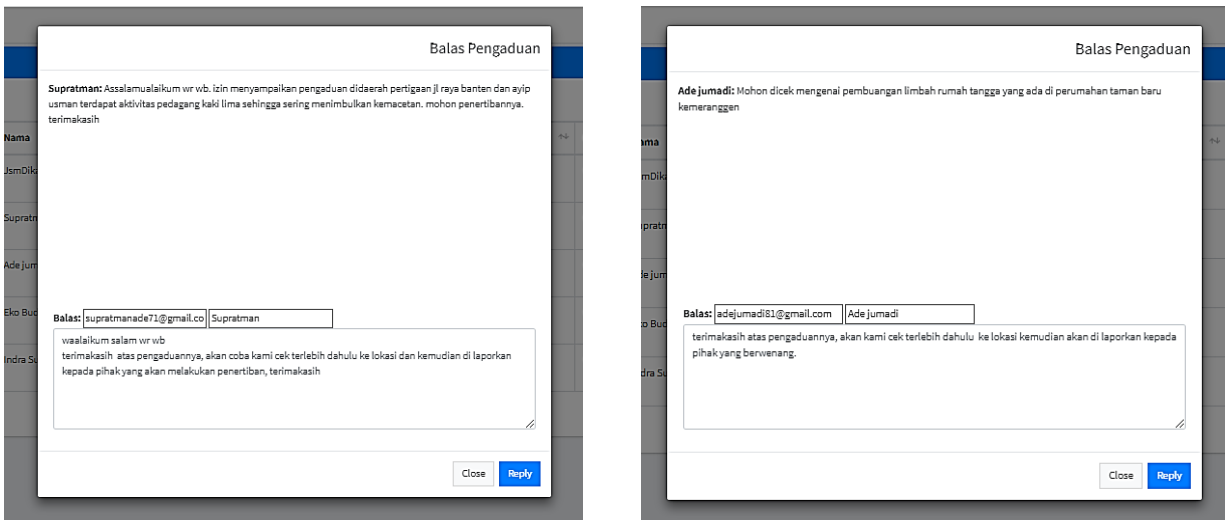
Sumber : DPUPR Kota Serang, 2022

- 2) **Tahap Komunikasi.** Terdapat jawaban oleh operator SIMTARU dengan respon paling lama 3 hari atas pertanyaan publik yang masuk pada menu pemanfaatan dan menu pengendalian jawaban tersebut dijawab dengan auto email;

Gambar 5 Respon Operator SIMTARU Terhadap Permohonan Informasi dan Pengaduan



Sumber : DPUPR Kota Serang, 2022



Sumber : DPUPR Kota Serang, 2022

- 3) **Tahap Transaksi.** Belum tersedia layanan transaksi pada SIMTARU
- 4) **Tahap Metadata.** Sistem informasi Penataan Ruang (SIMTARU) Belum sampai pada tahap metadata

Sebagai *E-Government* SIMTARU tentunya memiliki manfaat beserta tantangan. SIMTARU memberikan kemudahan dalam mendapatkan Informasi terkait Penataan Ruang serta menjadi wadah untuk melakukan pengaduan terkait penyalahgunaan dan alih fungsi lahan. Akan tetapi karena aplikasi ini berbasis geospasial maka sangat diperlukan jaringan internet yang stabil dan server yang memadai. Sehingga perlu untuk terus memantau akses internet akan informasi yang disampaikan di aplikasi akurat. Selain itu kurangnya literasi digital pada masyarakat menyebabkan belum banyak yang mengetahui apa itu SIMTARU baik fungsi dan manfaatnya. Faktor penyebab lain dari keterbatasan informasi yakni kurangnya sosialisasi terhadap SIMTARU sebagai sistem informasi pelayanan berbasis digital yang memiliki fungsi dan manfaat dalam penataan ruang. Kurangnya sosialisasi dan literasi masyarakat terhadap SIMTARU berimplikasi pada jumlah pemohon informasi tentang tata ruang pada menu perencanaan yang sepanjang 2021-2022 mencapai 8 pemohon informasi, begitu juga jumlah pengaduan pada menu pengendalian hanya mencapai 5 aduan.

Gambar 6 Pemohon informasi dan Pengaduan SIMTARU Kota Serang tahun 2021-2022

No	Tanggal	Nama	Email	HP	Alamat	Pertanyaan	Aksi
1	2021-11-25 12:42:13	dika	dikajsm@gmail.com	08788747041	Cangku, Kec. Balaraja, Tangerang, Banten 12610	test Pemantauan dengan otomatis	
2	2022-12-30 12:53:28	KULSUM	kulsumdian@gmail.com	87728302208	Kawling Griya Nurjuna RT 04 RW 01 Lingkungan Cibeureung Kel. Cilaka Kec. Gunung Kota Serang	Pemohonan KIR	
3	2022-09-18 09:03:20	Marsuki Daruman	marsukidaruman@gmail.com	08794004879	Kp. Peranden Majid RT 01 RW 002/004 Desa Kupahandap Kecamatan Cimaruk Kabupaten Pandeglang	ekstensi KIR dan KIR di kawasan statusnya berbeda	
4	2022-09-20 22:29:21	Iwan Setya Budi	iwansetyabudi78@gmail.com	081315783946	Taman Puri Indah RS no.30 Serwah	Informasi surat keterangan KIR	
5	2022-09-19 22:42:47	Yoesdi Poerwantho	rio.esdi@gmail.com	082213678913	Gg KH. Suleman,	Lokasi tersebut berada di Zona apa?	
6	2022-09-19 10:44:36	Yoesdi Poerwantho	rio.esdi@gmail.com	082213678913	Gg KH. Suleman,	Lokasi tersebut berada di Zona apa?	
7	2022-05-24 11:09:38	warid nurwadi	nurwadinurwadi@gmail.com	085881814588	kunarij	Selamat siang, bisa bertanya di apa kunarij?	
8	2022-07-11 09:28:23	Hasri Inayatul Izza	legitaptamashusda@gmail.com	08130894109	Jl. Raya Serang - Jakarta KM 5, Kaledien, Kec. Walantaka	Selamat pagi, dengan ini saya memohon	

Showing 1 to 8 of 8 entries

Copyright © 2021 JSM All rights reserved. SIMTARU V. 1.0

No	Tanggal	Nama	KTP	Email	HP	Aksi
1	2021-11-10 14:47:46	JsmDika		dikajsm@gmail.com	087888747041	
2	2022-03-24 10:29:16	Supratman		supratmanade71@gmail.com	0856992126601	
3	2022-04-11 11:53:40	Ade Jumadi		adejumadi81@gmail.com	087776248416	
4	2022-04-12 14:51:51	Eko Budiono		budiendux@gmail.com	087771335408	
5	2022-04-13 10:27:45	Indra Suparna		suparnaindra92@gmail.com	087771401992	

Showing 1 to 5 of 5 entries

Copyright © 2021 JSM All rights reserved. SIMTARU V. 1.0

Sumber : DPUPR Kota Serang, 2022

Sistem Informasi Penataan Ruang (SIMTARU) dalam perkembangannya tentu terdapat resiko sehingga perlu manajemen resiko dengan baik. Memahami konsep risiko secara luas, merupakan dasar yang esensial untuk memahami konsep dan teknik manajemen risiko berikut adalah manajemen resiko pada SIMTARU Kota Serang.

Tabel 1 Manajemen Resiko SIMTARU

No	IDENTIFIKASI RISIKO (RISK IDENTIFICATION)						ANALISA RISIKO		
	Kategori	Sub kategori	Risiko	Dampak Risiko	Kerawanan (Penyebab Risiko)	Opportunity (Risiko Positif)	NK	ND	NR
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Structure	SDM	Human Error	Pengaduan dan permohonan informasi tidak ditanggapi dengan cepat	Admin tidak log in website SIMTARU		1	1	1
2	Infrastruktur (Aplikasi)	Ketersediaan	Gangguan internet dan Server down	admin tidak dapat mengupdate data dan memantau pengunjung website SIMTARU	Koneksi jaringan internet tidak stabil dan server down	website masih bisa diakses oleh masyarakat, permohonan informasi dan pengaduan dapat langsung dijawab melalui email	3	1	3
3	Infrastruktur (Aplikasi)	Keamanan	Hacking Website	Perubahan tampilan website dan fungsi website	Keamanan website yang lemah	-	2	3	6

Sumber: Hasil Analisis 2022

Tabel 2 Penanganan Resiko SIMTARU

PENANGANAN RISIKO (RISK TREATMENT)			MITIGASI RISIKO	
PJ	TW/ Fr	KSD	Struktural	Non Struktural
12	13	14	15	16
DPUPR Kota Serang	1 hari	SDM, Anggaran, Perangkat keras dan jaringan internet	Melakukan pengontrolan rutin terhadap website dan email di waktu kerja	Memberikan kewenangan second administrator kepada rekan kerja
DPUPR Kota Serang	1 Minggu	SDM, Anggaran, Perangkat keras dan jaringan internet	Koordinasi dengan <i>pihak ketiga</i> untuk memperbaiki server yang down.	Menyiapkan jaringan internet cadangan di luar jaringan internet pemerintah daerah
Pihak Ketiga	1 bulan	Ahli IT, Anggaran, Perangkat keras, Perangkat Lunak dan jaringan internet	Melakukan koordinasi dengan pihak ketiga guna memperkuat keamanan website SIMTARU	

Sumber: Hasil Analisis 2022

D. SIMPULAN

Pemerintah Kota Serang melalui Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang telah melakukan inovasi pelayanan dalam penataan ruang dengan menggunakan Sistem Informasi Penataan Ruang (SIMTARU). Sebagai *E-Government* SIMTARU tentunya memiliki manfaat beserta tantangan. SIMTARU memberikan kemudahan dalam mendapatkan Informasi terkait Penataan Ruang serta menjadi wadah untuk melakukan pengaduan terkait penyalahgunaan dan alih fungsi lahan. Akan tetapi karena aplikasi ini berbasis geospasial maka sangat diperlukan jaringan internet yang stabil dan server yang memadai. Sehingga perlu untuk terus memantau akses internet akan informasi yang disampaikan di aplikasi akurat. Selain itu kurangnya literasi digital pada masyarakat menyebabkan belum banyak yang mengetahui apa itu SIMTARU baik fungsi dan manfaatnya. Faktor penyebab lain dari keterbatasan informasi yakni kurangnya sosialisasi terhadap SIMTARU sebagai sistem informasi pelayanan berbasis digital yang memiliki fungsi dan manfaat dalam penataan ruang. Kebutuhan Sumber Daya menjadi basic mendasar dalam keberlanjutan *E-Government*. Beberapa kebutuhan sumberdaya tersebut diantaranya:

- Anggaran untuk biaya pemeliharaan aplikasi
- SDM untuk pemeliharaan dan pemantauan aplikasi dan data yang dikumpulkan
- Perangkat lunak dan perangkat keras pendukung, termasuk server
- Jaringan internet yang stabil

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Serang perlu melakukan upaya strategis untuk mencapai inovasi pelayanan publik berbasis digital yang terintegrasi hal ini perlu dilakukan sebagai langkah yang penting dalam mengambil keputusan dalam penataan ruang. Literasi digital kepada masyarakat perlu ditingkatkan agar mudah mengakses informasi tentang penataan ruang Kota Serang. Begitupun dengan sosialisasi kepada masyarakat mengenai fungsi dan manfaat Sistem Informasi Penataan Ruang (SIMTARU). Kolaborasi antara pemerintah dan swasta selaku penyedia platform harus dengan regulasi dan petunjuk teknis yang jelas sehingga apabila ada masalah di kemudian hari tidak lepas dari tanggungjawab. Kolaborasi dapat dilakukan dengan pihak ketiga/swasta untuk mengatasi masalah finansial. Selain itu, kolaborasi yang dilakukan antar instansi bertujuan untuk memperkuat institusi terkait dalam pengembangan e-government. Proses kolaborasi dengan pemerintah daerah yang lebih dahulu berkembang dalam inovasi e-government dapat dilakukan melalui tinjauan komparatif.

REFERENSI

- Arsy Elkesaki, R. ', Oktaviani, R. D., & Setyaherlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. In *Jurnal Caraka Prabhu* (Vol. 5, Issue 1).
- Atun Nasikhah, M. (2019). *Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasisteknologi Informasi*. 1(1). <https://doi.org/10.33474/jisop>
- Atun Nasikhah, M. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital(E-Government)Di Era Pandemi Covid-19* (Vol. 18).

- Budiati, A., Anggota, D., Kkm, K., Kasus, (, Pamarayan, D., & Pamarayan, K. (2021). *Electronic Government Dan Electronic Governance* (F. Hardiansyah & Y. D. Saputra (eds.); 1st ed., Vol. 1). Untirta Press. <https://upress.untirta.ac.id/>
- Fauzi, F. (2016). Manajemen Resiko Di Tengah Perubahan Model Bisnis Telekomunikasi. In *Jurnal Teknik Mesin (JTM)* (Vol. 05, Issue 4).
- Kominfo. (2021, September 29). Lewat Digitalisasi Pemerintah Integrasikan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik. <https://www.kominfo.go.id/Content/Detail/37259/Lewat-DigitalisasiPemerintah-Integrasikan-Pelayanan-Publik-Berbasis-Elektronik/0/Berita>.
- Kurniansyah, D., & Hannie. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Teknologi Informasi Pemerintahan Desa (E-Gov) di Indonesia. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 5(1), 156–174. <https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana><https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana>
- Solong, A., & Muliadi. (2020). Inovasi Pelayanan Publik. *JAQ Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 10(2), 76–86. <http://stisipm-sinjai.ac.id/stisippublishing/index.php/JAQ>



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

KEPEMIMPINAN YANG AGILE DALAM DIGITAL GOVERNANCE DI INDONESIA SUPER APPS

AGILE LEADERSHIP IN DIGITAL GOVERNANCE IN INDONESIA SUPER APPLICATION

Dr Ayuning Budiati SIP MPPM

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
ayoekomara@gmail.com

Kata kunci

Agile,
Kepemimpinan,
Super Apps,
Indonesia

ABSTRAK

Pemerintah Indonesia merencanakan akan menggunakan super apps sebagai satu aplikasi di Indonesia yang akan menyatukan semua aplikasi dan website milik pemerintah (e government) di tahun 2024. Dengan demikian, kebutuhan akan kepemimpinan yang agile didalam implementasi dan pengembangan super apps nanti sangat strategik diperlukan. Permasalahan akan struktur organisasi yang berbeda nantinya, gaya kepemimpinan yang berbeda, budaya organisasi yang berbeda dimana nanti akan berlaku sistem skuad dan project project dalam kegiatan pemerintah serta diperlukannya lagi kesiapan infrastruktur IT yang mumpuni dan timbulnya jabatan fungsional seperti analis kebijakan. Kesemuanya membutuhkan kepemimpinan yang agile.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analisis dan metode kualitatif dengan perolehan data menggunakan wawancara mendalam dan literature review. Hasil dari penelitian ini adalah kepemimpinan yang agile di Digital Governance Indonesia harus berpatokan pada prinsip-prinsip kepemimpinan agile yakni: kreatif, transformatif, inovatif, kolaboratif dan fleksibel (struktur organisasi matriks).

Keyword

Agile, Leadership,
Super Apps,
Indonesia.

ABSTRACT

The Indonesian government plans to use super apps as one application in Indonesia that will free all government-owned apps and websites by 2024. Thus, the need for agile leadership in the implementation and development of super apps will be very strategic. Problems will be different organizational structures in the future, different leadership styles, different organizational cultures where the squad system and project projects will apply in government activities and the need for IT infrastructure readiness and functional implementation such as policy analysts. All of which require agile leadership.

This study uses an analytical approach and qualitative methods with data acquisition using in-depth interviews and literature review. The result of this research is that agile leadership in Digital Governance Indonesia must be based on the principles of agile leadership, namely: creative, transformative, innovative, collaborative and flexible (matrix organizational structure).

A. Pendahuluan

Di tahun 2024 Indonesia akan menerapkan aplikasi Super Apps untuk semua e government di Indonesia. Hal ini sangat urgen dilakukan karena terlalu tidak efisiensinya dengan banyak aplikasi dan website milik pemerintah untuk berbagai pelayanan publik. Maka dengan super apps yang mengintegrasikan semua e government yang ada di Indonesia.

Hal itu membuat menjadi pentingnya peran kepemimpinan digital. Mengingat 77% penduduk Indonesia sekarang menggunakan internet dan tingkat e literacy di Indonesia yang terus meningkat, maka peran kepemimpinan yang agile dalam peningkatan digital governance menjadi sangat urgen pula.

Tidak semua e government di Indonesia sudah berada pada tahap komunikasi yang baik, atau bahkan pada tahap transaksi yang baik. Mayoritas e government di Indonesia berada pada tahap informasi yang baik. Artinya ada peran komitmen pimpinan atau kepemimpinan yang berkomitmen dalam peningkatan e government ke tahap berikutnya.

Contohnya, aplikasi pikobar yang sudah menggunakan artificial intelligence di Jawa Barat dengan Bapak Ridwan Kamil sebagai gubernurnya yang sudah tidak diragukan lagi memiliki komitmen yang tinggi dalam kepemimpinannya menggunakan IT secara optimal dalam pelayanan publiknya. Pikobar sangat mumpuni dalam melayani publik di era Covid dan bahkan hingga sekarang pada saat penulisan paper ini guna pelayanan publik dibidang kesehatan khususnya mengantisipasi adanya serangan penyakit Covid dan turunannya, juga vaksin vaksin lanjutan yang dibutuhkan warga Jawa Barat. Aplikasi seperti Pikobar ini belum banyak dimiliki oleh pemerintah daerah lain. Sebuah aplikasi canggih dengan penggunaan artificial intelligent.

B. Teori

Digital governance adalah hal-hal yang berkenaan dengan norma-norma, institusi-institusi dan standards yang membentuk peraturan pada pengembangan dan penggunaan teknologi informasi.

Untuk merespon berbagai tantangan dibutuhkan pemimpin yang transformatif (digital leader) yang mampu mengikuti perubahan zaman, dengan beberapa kriteria/gaya kepemimpinan. Di antaranya yakni *strategic dan disruptive, bold, courageous dan hungry, customer obsessed, drive the digital conversation, global mindset* hingga mampu *empowering dan inspiring*.

Kepemimpinan digital singkatnya dapat dilihat pada gambar 2, dimana para pemimpin digital masa depan akan a) membangun organisasi digital, b) mengintegrasikan dan memanfaatkan tren teknologi dan c) mengembangkan pemahaman yang mendalam tentang orang yang terlibat (diri sendiri, tim mereka dan pemangku kepentingan) dan pelanggan mereka (Brett, 2019).

C. Metode dan Pendekatan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis. Kemudian pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, Data dan informasi diperoleh dengan literatur review, observasi dan wawancara mendalam kepada para pemimpin yang

sudah menggunakan IT atau memiliki e government. Misalnya institusi Pusdainfo Untirta, pimpinan komisi DPRD di Tangerang Selatan dan beberapa pimpinan institusi publik lain.

D. Pembahasan

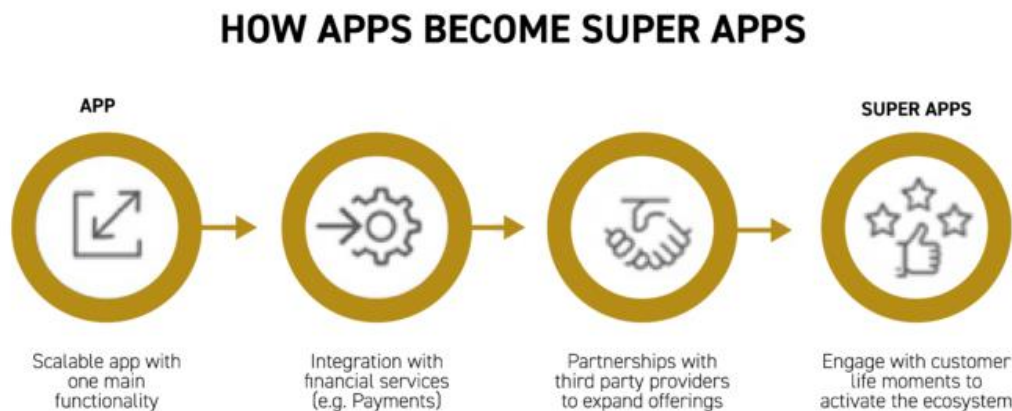
Yang lebih penting dari itu semua adalah kita harus menyediakan dalam corporate plan itu ruang yang cukup agile untuk melakukan penyesuaian-penyesuaian. Karena lingkungannya berubah sedemikian cepat. Jadi *agility to change*. Dicontohkan ketika menyusun corporate plan BRI sampai 2022, BRI harus menyesuaikan strateginya pada 2020 karena pandemi dan tahun ini di-review lagi. Tapi yang lebih penting dari itu adalah menyediakan ruang untuk revisi dan penyesuaian-penyesuaian. Supaya adaptif dan lincah.

Digital Governance di Indonesia dilihat dari beberapa aspek sebagai berikut (Brett, 2019) :

a) membangun organisasi digital

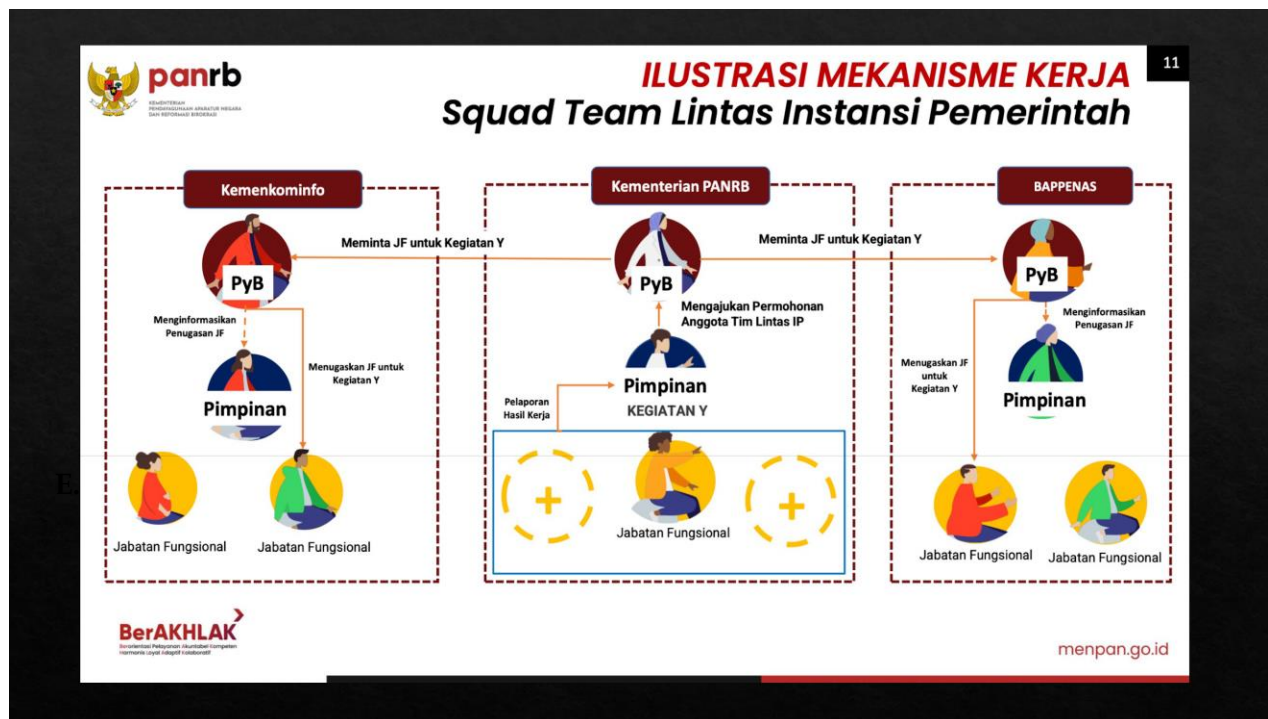
Keberadaan index e government di Indonesia merupakan tanda adanya perkembangan digital governance di Indonesia. Super Apps akan mengintegrasikan semua e government yang ada di Indonesia.

b) mengintegrasikan dan memanfaatkan tren teknologi



Nampak adanya kolaborasi dan pengintegrasian. Hal ini sangat baik untuk pelayanan publik di Indonesia, Kepemimpinan yang agile sangat diperlukan dalam perubahan budaya ini.

c) mengembangkan pemahaman yang mendalam tentang orang yang terlibat (diri sendiri, tim mereka dan pemangku kepentingan) dan masyarakat



F. Kesimpulan dan Saran

Kepemimpinan digital yang transformatif sangat diperlukan dalam peningkatan digital governance di Indonesia. Kepemimpinan yang lincah atau agile sangat cocok dalam implementasi super apps nanti di tahun 2024.

Pengadopsian media sosial dalam membantu digital governance di organisasi publik sangat signifikan dengan keputusan-keputusan yang diambil oleh pemimpin organisasi publik dalam pemberian pelayanan publiknya agar lebih efektif. Hal ini dikarenakan e literacy penduduk Indonesia dalam penggunaan media sosial seperti whatsapp, telegram dan youtube.

Perkembangan Indonesia di bidang IT menuju Indonesia 6,0 dewasa ini sangat memerlukan perubahan kepemimpinan yang agile atau lincah.

Saran yang diajukan adalah menjadikan generasi Y menjadi pemimpin di era sekarang adalah sebuah pilihan yang tepat agar pengembangan digital governance di Indonesia dapat menjadi lebih pesat.

REFERENSI

CNBC Indonesia. 2022, Pemimpin Transformatif Jadi Kunci Tumbuh di Era Digital, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20210607180307-17-251206/pemimpin-transformatif-jadi-kunci-tumbuh-di-era-digital>

Prasojo, Eko, Prof. 2022. Presentasi: Birokrasi Digital dan Agile Birokrasi Untuk Memperkuat Daya Saing Bangsa. Universitas Sumatera Utara

Runde, Daniel F.2011. <https://www.csis.org/analysis/global-digital-governance-heres-what-you-need-know>



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

E-LEADERSHIP : KONSEP DAN PENGARUH KEPEMIMPINAN DIGITAL DALAM TRANSFORMASI DIGITAL DI SEKTOR PEMERINTAHAN

E-LEADERSHIP : THE CONCEPT AND EFFECT OF DIGITAL LEADERSHIP IN DIGITAL TRANSFORMATION IN THE GOVERNMENT SECTOR

¹ Sigit Purwoko, ² Ali Rokhman, ³ Tobirin

¹ Magister Administrasi Publik, Universitas Jenderal Soedirman

sigit.purwoko@mhs.unsoed.ac.id

Kata kunci

e-leadership,
Transformasi
Digital,
Pemerintahan

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesatnya di era 4.0 saat ini merubah cara bekerja, begitupun di dalam organisasi publik. Era perkembangan teknologi informasi, kecerdasan buatan dan pemanfaatan big data akan membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mempermudah dan mempercepat pekerjaan. Sektor pemerintahan terus merespon perubahan ini dengan menciptakan banyak aplikasi dalam memudahkan pelayanan publik dan mempercepat kinerjanya. Namun hal ini belum optimal karena pimpinan belum memahami konsep penerapan manajemen kepemimpinan e-Leadership dan cara kerja teknologi informasi dalam mewujudkan transformasi digital pada sektor pemerintahan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui konsep, manajemen dan peran kepemimpinan digital dalam melakukan transformasi digital pada sektor pemerintahan. Metode penulisan yang digunakan adalah studi literatur. E-Leadership merupakan proses sosial yang diwadahi teknologi informasi untuk merubah sikap, perasaan, pemikiran dan/atau kinerja baik individu, kelompok maupun organisasi. Perilaku kepemimpinan dan gaya kepemimpinan transformasional leadership dan kepemimpinan servant leadership yang dipandang sesuai dan mampu menjawab tantangan globalisasi. Peran kepemimpinan dan manajemen digital merupakan sebuah keharusan dalam mewujudkan transformasi digital di sector pemerintahan. Kepemimpinan digital memegang peranan penting dalam implementasi transformasi digital di sektor pemerintahan.

Keyword

e-leadership,
Digital
Transformation,
Governance.

ABSTRACT

The rapid development of information and communication technology in the 4.0 era is currently changing the way of working, as well as in public organizations. The era of the development of information technology, artificial intelligence and the use of big data will help improve the quality of public services and make work easier and faster. The government sector continues to respond to these changes by creating many applications to facilitate public services and accelerate their performance. However, this is not optimal because the leadership does not understand the concept of implementing e- Leadership leadership management and how information technology works in realizing digital transformation in the government sector. The purpose of this study is to determine the concept, management and role of digital leadership in

carrying out digital transformation in the government sector. The writing method used is a literature study. E-Leadership is a social process that is facilitated by information technology to change attitudes, feelings, thoughts and/or performance of individuals, groups and organizations. Leadership behavior and leadership styles are transformational leadership and servant leadership that are deemed appropriate and able to answer the challenges of globalization. The role of leadership and digital management is a must in realizing digital transformation in the government sector. Digital leadership plays an important role in implementing digital transformation in the government sector.

A. PENDAHULUAN

Naskah yang dikirimkan hendaknya belum pernah dimuat dalam media publikasi apapun. Jika merupakan perbaikan dari presentasi dalam konferensi ilmiah, maka hal tersebut harus dinyatakan secara jelas dalam bentuk endnote.

Perkembangan yang mencolok selama beberapa dasa warsa menjelang dimulainya abad ke-21 ditandai dengan semakin pentingnya informasi dan pengolahan data di dalam banyak aspek kehidupan manusia. Seiring dengan lajunya gerak pembangunan, organisasi-organisasi publik maupun swasta semakin banyak yang mampu memanfaatkan teknologi informasi baru yang dapat menunjang efektifitas, produktifitas, dan efisiensi mereka. Perkembangan teknologi informasi dalam hal ini teknologi komputer dapat menunjang pengambilan keputusan di dalam organisasi-organisasi modern yang memungkinkan pekerjaan-pekerjaan di dalam organisasi dapat diselesaikan secara tepat, akurat, dan efisien. Perkembangan sistem informasi manajemen telah menyebabkan terjadinya perubahan yang cukup signifikan dalam pola pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajemen baik pada tingkat operasional (pelaksana teknis) maupun pimpinan pada semua jenjang. Perkembangan ini juga telah menyebabkan perubahan-perubahan peran dari para manajer dalam pengambilan keputusan, mereka dituntut untuk selalu dapat memperoleh informasi yang paling akurat dan terkini yang dapat digunakannya dalam proses pengambilan keputusan. Meningkatnya penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, telah membawa setiap orang dapat melaksanakan berbagai aktivitas dengan lebih akurat, berkualitas, dan tepat waktu. Setiap organisasi dapat memanfaatkan internet dan jaringan teknologi informasi untuk menjalankan berbagai aktivitasnya secara elektronik. Para manajer sekarang ini dituntut kemampuan mereka untuk dapat memanfaatkan informasi yang membanjiri organisasi dan membuat keputusan secara tepat berdasarkan informasi tersebut. Termasuk juga dalam organisasi publik, permasalahan utama dalam organisasi publik adalah masalah pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik. Pemenuhan hak orang lain (masyarakat) merupakan tujuan dan fungsi pelayanan publik yang perlu terus ditingkatkan baik dari kualitas maupun kuantitas. Dari aspek kuantitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dilayani dan menambah waktu pelayanan,

mepersingkat prosedur, sementara dari sisi kualitas dapat meminimalisir kesalahan dalam melakukan pelayanan, mempercepat pelayanan dan kemudahan dalam pelayanan.

Guna mendukung pemenuhan kebutuhan tersebut dan upaya untuk mengantisipasi perubahan di era Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity (VUCA) serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya pemanfaatan informasi teknologi instansi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan public menerapkan e-government (electronic government). Pengembangan E-government merupakan upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien (Instruksi Presiden No.3/2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional). Perkembangan birokrasi selanjutnya akan mengacu pada knowledge and skill dengan kebutuhan kerja tim. Oleh karena itu Team dan Information Technology merupakan 2 hal yang sangat penting dalam pengembangan organisasi (Don Makin Susan. G, 1998 dalam Kaiman Turnip, 2003). Dengan Global Network, Sistem Informasi Birokrasi, Sistem Informasi Manajemen, dalam pengambilan keputusan akan bersifat terbuka dan transparan serta diakses oleh berbagai lapisan sehingga informasi dapat menyebar merata.

Pertumbuhan yang pesat di teknologi komputer dan jaringan, termasuk teknologi internet telah mengubah struktur organisasi yang memungkinkan secara instan informasi didistribusi di dalam dan di luar organisasi. Kemampuan ini dapat digunakan untuk mendesain ulang dan mempertajam organisasi, mentransfer struktur organisasi, ruang lingkup organisasi, melaporkan dan mengendalikan mekanisme, praktik-praktik kerja, arus kerja, serta produk dan jasa. Pada akhirnya, proses bisnis yang dilakukan secara elektronis membawa organisasi lebih dikelola secara digital, yang membawa dampak pada hal-hal sebagai berikut:

1. Organisasi lebih ramping. Organisasi yang gemuk dan birokratis lebih sulit untuk mengikuti perubahan yang pesat dewasa ini, kurang efisien, dan tidak dapat kompetitif. Oleh karenanya, banyak model organisasi ini sekarang dirampingkan, termasuk jumlah pegawainya dan tingkatan hirarkis manajemennya.
2. Pemisahan pekerjaan dari lokasi. Teknologi komunikasi telah mengeliminasi jarak sebagai satu faktor yang harus dipertimbangkan dalam pekerjaan.

Kepemimpinan memiliki peran yang sangat besar dalam membawa organisasi publik menuju dan mengantarkan kepada pencapaian tujuan organisasinya. Kepemimpinan selalu dikaitkan dengan kemampuan mengatur organisasi, sehingga kepemimpinan tidak dapat terlepas dari manajemen organisasi (Adair, 2008). Pemimpin juga diharapkan dapat memberikan pengaruh positif terhadap orang atau suatu kelompok yang dipimpinnya. Kepemimpinan di era modern berbeda dengan kepemimpinan di era sebelumnya, saat ini pemimpin harus dapat menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang semakin berkembang. Beberapa software dan aplikasi telah dikembangkan saat ini guna menunjang organisasi public dalam meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan public bagi masyarakat. Melalui penerapan teknologi informasi yang tepat, maka seorang pemimpin dapat menerapkan konsep dan cara kerja e-leadership. Beberapa pimpinan organisasi public saat ini yang belum menyadari, dan belum mampu memanfaatkan keunggulan konsep dan cara kerja teknologi informasi untuk meningkatkan efektifitas pelaksanaan tugas-tugas

kepemimpinannya. Kepemimpinan tidak hanya posisi dalam sebuah jabatan, namun sebuah tindakan yang menggambarkan kemampuan mengatur dan membawa sumberdaya manusia, sumber daya dan peralatan untuk bersama-sama memecahkan permasalahan dan mencapai tujuan organisasi.

Peran kepemimpinan dalam proses transformasi digital di sector pemerintahan menjadi sebuah keniscayaan. Kepemimpinan menjadi yang terdepan dalam mengadopsi pemanfaatan teknologi di era digital saat ini. Pemimpin perlu mempunyai kemampuan digital, emosional yang baik dan mempunyai kelincahan dalam membawa organisasi dalam era VUCA ini. Proses pengambilan keputusan, inovasi, efisiensi dalam bekerja harus dalam siklus pembelajaran yang cepat (Mihai & Cretu, 2019).

Era digital mengubah persepsi orang tentang kehidupan dan pekerjaan pada tingkat yang menyaingi revolusi industry. Perubahan di tatanan sosial dalam proses digitalisasi adalah konektifitas, transefer data dan penggunaan media sosial yang hampir digunakan dalam keseharian. Aksesibilitas Teknologi Informasi yang semakin mudah, akses big data dan pengelolaannya juga semakin mudah. Kepemimpinan digital adalah sebuah kombinasi antara gaya kepemimpinan dalam memanfaatkan teknologi informasi digital dalam mewujudkan transformasi digital dalam sebuah organisasi. Pemimpin digital harus memiliki karakteristik dan perilaku yang memungkinkannya mencapai tujuan transformasi digital (Mwita & Jonathan, 2019).

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan metode literature review. Studi ini dilakukan untuk meneliti konsep dan pengaruh kepemimpinan digital dalam mewujudkan transformasi digital di sektor pemerintahan. Data dikumpulkan melalui literatur sebelumnya yang berasal dari studi sebelumnya, jurnal, dan buku yang berkaitan dengan masalah penelitian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Konsep Dasar Kepemimpinan

Secara Etimologi istilah kepemimpinan berasal dari kata dasar “pimpin” yang memiliki arti bimbing atau tuntun. Dari kata pimpin lahirlah kata kerja memimpin yang artinya membimbing atau menuntun. Sedangkan kata kepemimpinan sendiri berarti kegiatan menuntun, memandu dan menunjukkan jalan (Pamuji, 1995). Secara terminologi banyak ahli yang memberikan definisi. Secara terminologi banyak ahli yang memberikan definisi. *Robert Kreithner* dan *Angelo Kinicki* yang dikutip Haidar Imam Bukhari mengatakan bahwa kepemimpinan adalah upaya mempengaruhi anggota untuk mencapai tujuan organisasi secara sukarela (Haidar Imam Bukhari, 2003)

Kepemimpinan adalah sebagai kemampuan seseorang dalam menggerakkan, mengarahkan, sekaligus mempengaruhi pola pikir, cara kerja setiap anggota agar bersikap mandiri dalam bekerja terutama dalam pengambilan keputusan untuk kepentingan percepatan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan (Wahyudi, 2009),

(Hamengkubuwono, Kristianto, & Kristiawan, 2020). Menurut *Griffin dan Ebert*, kepemimpinan (*leadership*) adalah proses memotivasi orang lain untuk mau bekerja dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. *Peterson at. all*, mengatakan bahwa kepemimpinan merupakan suatu kreasi yang berkaitan dengan pemahaman dan penyelesaian atas permasalahan internal dan eksternal organisasi. (*Griffin W. Ricky dan Ebert J. Ronald*, 1999).

Dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan diartikan sebagai kegiatan untuk mempengaruhi orang lain yang diarahkan terhadap pencapaian tujuan organisasi dengan seorang pemimpin puncak sebagai figure sentral yang memiliki kewenangan dan tanggungjawab dalam mengefektifkan organisasi tersebut. pemimpin membutuhkan orang yang mempunyai kemampuan dalam melaksanakan roda organisasi dengan cara apapun untuk mencapai tujuan organisasi. Kemampuan tersebut meliputi mempengaruhi, mengajak, mendorong, menuntun dan memaksa.

2. Fungsi dan tujuan *Leadership*

Secara operasional, terdapat 5 (lima) fungsi pokok kepemimpinan antara lain : 1) Fungsi instruktif, Pemimpin berfungsi sebagai komunikator yang menentukan apa (isi perintah), bagaimana (cara mengerjakan perintah), bilamana (waktu memulai, melaksanakan dan melaporkan hasilnya), dan dimana (tempat mengerjakan perintah) agar keputusan dapat diwujudkan secara efektif. Sehingga fungsi orang yang dipimpin hanyalah melaksanakan perintah.

2) Fungsi konsultatif, Pemimpin dapat menggunakan fungsi konsultatif sebagai komunikasi dua arah. Hal tersebut digunakan manakala pemimpin dalam usaha menetapkan keputusan yang memerlukan bahan pertimbangan dan berkonsultasi dengan orang-orang yang dipimpinnya. 3) Fungsi partisipasi, Dalam menjalankan fungsi partisipasi pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang yang dipimpinnya, baik dalam pengambilan keputusan maupun dalam melaksanakannya. Setiap anggota kelompok memperoleh kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam melaksanakan kegiatan yang dijabarkan dari tugas-tugas pokok, sesuai dengan posisi masing-masing. 4) Fungsi delegasi, Dalam menjalankan fungsi delegasi, pemimpin memberikan pelimpahan wewenang membuat atau menetapkan keputusan. Fungsi delegasi sebenarnya adalah kepercayaan seorang pemimpin kepada orang yang diberi kepercayaan untuk pelimpahan wewenang dengan melaksanakannya secara bertanggung jawab. Fungsi pendelegasian ini, harus diwujudkan karena kemajuan dan perkembangan kelompok tidak mungkin diwujudkan oleh seorang pemimpin seorang diri. 5) Fungsi pengendalian, Fungsi pengendalian berasumsi bahwa kepemimpinan yang efektif harus berusaha mampu mengatur aktivitas anggota-anggotanya secara dengan terarah dalam mengkoordinasi yang efektif, sehingga dapat memungkinkan tercapainya tujuan itu bersama secara maksimal. Dalam melaksanakan fungsi pengendalian, pemimpin dapat mewujudkan melalui kegiatan bimbingan, pengarahan, koordinasi, dan pengawasan. (Reza, 2010).

3. Transformasi Digital

Transformasi digital terdiri dari efek gabungan dari beberapa inovasi dan teknologi digital yang menghadirkan struktur, praktik, nilai, pengaturan, dan keyakinan baru yang

mengubah, mengganti, atau melengkapi aturan yang ada dalam organisasi, ekosistem, industri (Westerman *et al.*, 2014). Transformasi digital penting bagi semua perusahaan industri dan sektor pemerintahan yang sangat bergantung pada sistem, TI, strategi, dan sumber daya manusia. Transformasi digital adalah tentang melepaskan nilai dari proses bisnis dan mengembalikannya kepada pelanggan dan penggunaan data dan analitik untuk menciptakan pengalaman baru dan inovatif. Transformasi digital secara ekstensif dianggap sebagai pendorong perubahan dalam semua konteks, terutama dalam konteks bisnis dan pemerintahan, dan mempengaruhi semua aspek kehidupan manusia berdasarkan pemanfaatan teknologi dan digitalisasi. Teknologi digital telah mengubah sektor publik dengan memengaruhi aplikasi, proses, budaya, struktur, dan tanggung jawab serta tugas pegawai negeri (Tangi *et al.*, 2021). Transformasi digital dapat didefinisikan sebagai modifikasi (atau adaptasi) model bisnis, yang dihasilkan dari laju dinamis kemajuan teknologi dan inovasi yang memicu perubahan perilaku konsumen dan sosial (Kotarba, 2018).

4. Kepemimpinan Digital

Kepemimpinan digital adalah kombinasi antara budaya digital dan kompetensi digital. Kajian kepemimpinan digital adalah bagian dari kajian wacana kepemimpinan berdasarkan teori eselon atas yang dikembangkan oleh Hambrick serta Mason (Hambrick & Mason, 1984) dimana hasilnya bisa diprediksi oleh karakter seorang manajer. Kepemimpinan digital adalah gaya kepemimpinan yang berfokus pada implementasi transformasi digital dalam sebuah organisasi. Model kepemimpinan ini memungkinkan perusahaan maupun organisasi untuk mendigitalkan lingkungan kerja dan budaya kerja mereka (Sağbaş & Alp Erdoğan, 2022).

Menurut Fisk (2002) pemimpin digital adalah visioner, motivator perubahan, mampu menggabungkan ide-ide dalam bisnis untuk proyek, dan membangun koneksi melalui penciptaan peluang baru untuk kemitraan/usaha patungan/outourcing dan bentuk kolaborasi lainnya. Pearl Zhu (Zhu, 2015) mendefinisikan kriteria kepemimpinan digital yang terdiri atas 5 karakteristik : Pemikiran yaitu kemampuan dalam menghadapi perubahan pasar serta persaingan;

- a. Kreatif yaitu pemimpin digital yang memiliki pola pikir kreativitas serta inovasi untuk merumuskan ide-ide baru menjadi sebuah kenyataan;
- b. Visioner yaitu pemimpin digital yang memiliki kemampuan memberikan arahan serta sebagai orkestra pada mentransformasi usaha digital;
- c. Rasa ingin tahu yang menggunakan ekosistem yang kompleks serta bergerak maju karena faktor *Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity (VUCA)*. Seseorang pemimpin digital wajib mempunyai kemampuan belajar;
- d. Profound Leader yaitu gaya kepemimpinan digital yang bisa memimpin pada masa situasi yang kompleks dengan memiliki pengetahuan dan pemahaman mendalam, dan menggunakan pengetahuannya untuk interpretasi, berpikir sintetis untuk mengambil keputusan.

Perkembangan perubahan dalam bidang teknologi informasi sangat cepat dan tidak dapat dibendung. Perubahan ini semakin cepat dan berubah secara eksponensial. Teknologi

telah mengubah masyarakat dalam memanfaatkan fungsi teknologi di dalam organisasi, cara kerja dan cara berpikir. Teknologi semakin berkembang dengan memberikan banyak kemudahan dalam memberikan pelayanan di berbagai aspek kehidupan dengan murah dan cepat. Penerapan teknologi informasi mutlak diperlukan di kantor pemerintahan dan harus beradaptasi dengan laju perkembangan teknologi. Teknologi akan membantu para pemimpin sektor pemerintahan dalam pengambilan keputusan untuk pemecahan masalah dan penyediaan pelayanan publik yang cepat, efektif, efisien dan berkualitas serta memungkinkan untuk dapat diakses dimanapun.

Kepemimpinan digital akan lebih respon terhadap perubahan dan perkembangan digital yang diaplikasikan secara komprehensif di dalam sektor pemerintahan yang dipimpinnya. Para pemimpin digital akan : a) membangun organisasi digital, b) mengintegrasikan dan memanfaatkan tren teknologi dan c) mengembangkan pemahaman yang mendalam tentang orang yang terlibat (diri sendiri, tim mereka dan pemangku kepentingan) serta pelanggan mereka (jika di dalam sektor publik adalah pengguna jasa) (Brett, 2019).

Beberapa kriteria dan sifat pemimpin yang diharapkan dapat membawa perubahan dalam konsep *E-Leadership* ini antara lain :

1. Pemimpin yang menyukai dan mampu menghadapi berbagai tantangan. Tantangan bisa hadir dari dalam maupun dari luar organisasi, dan harus dihadapi dengan optimis agar dapat berbuah kemandirian dan kemajuan;
2. Pemimpin yang mempunyai rasa ingin tahu terhadap berbagai hal. Sifat ini akan memicu kreativitas, inovasi, dan perubahan pada organisasi yang dipimpinnya. Kemampuan berkomunikasi, bertanya, dan menggali informasi dari berbagai sumber sangat dibutuhkan guna mendukung rasa ingin tahu seorang pemimpin.
3. Ketiga, pemimpin yang mampu membangun budaya kerja dan organisasi yang mapan, kondusif, dan profesional. Budaya di sini bisa dimaknai sebagai budaya disiplin, budaya kompetisi sehat, saling menghargai, dan mengakomodasi keragaman budaya bawahannya;
4. Keempat, pemimpin yang mampu membangun komunikasi antar berbagai lini. Pemimpin dalam hal ini membangun komunikasinya melalui dua arah bukan satu arah. Siap menjelaskan dan menyampaikan serta siap pula mendengar berbagai suara dari sumber manapun. Pemimpin juga harus memiliki sifat terhubung pada pihak manapun dan dari latar apa pun;
5. Kelima, pemimpin yang mempunyai komitmen akan kemajuan, kesejahteraan, dan keunggulan bersama. Tanpa komitmen tersebut sangat sulit suatu organisasi dalam menghadapi kemajuan teknologi dan dapat melangkah lebih jauh. Globalisasi dapat memberikan dampak positif dan negatif terhadap organisasi baik yang

bergerak di bidang profit maupun non profit. Dengan globalisasi mengakibatkan terjadinya perubahan tatanan pada setiap aspek kehidupan baik ekonomi, politik, sosial dan budaya, dan lain-lain. Oleh karena itu, pemimpin dituntut dapat menjalankan peran dan fungsinya dengan perilaku kepemimpinannya yang mampu mempengaruhi dan menggerakkan bawahan dalam mengantisipasi dan menghadapi tantangan globalisasi.

Dengan perilaku dan gaya kepemimpinan yang tepat dapat menjawab tantangan globalisasi, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai. Perilaku kepemimpinan dan gaya kepemimpinan *transformational leadership* dan kepemimpinan *servant leadership* yang

dipandang sesuai dan mampu menjawab tantangan globalisasi. Karena kepemimpinan transformasional sebagaimana dijelaskan oleh Burn (1978), dan Bass dan Riggio (2006), memiliki kemampuan memimpin dalam mengubah lingkungan, motivasi, pola, dan nilai-nilai kerja bawahan dan bawahan lebih mampu mengoptimalkan kinerja untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan kepemimpinan transformasional terjadi proses transformasi hubungan kepemimpinan manakala pemimpin membangun kesadaran bawahan tentang nilai kerja, perluasan dan peningkatan kebutuhan yang melampaui minat pribadi serta mendorong perubahan tersebut ke arah kepentingan bersama termasuk kepentingan organisasi.

Dengan kepemimpinan transformasional, pemimpin dan bawahan secara bersama-sama siap menghadapi berbagai perubahan yang dihadapi organisasi, termasuk perubahan sebagai dampak globalisasi. Sedangkan kepemimpinan *servant leadership* di sisi lain menumbuhkan sikap bawahan agar memiliki komitmen atau tanggung jawab dengan karakteristik pemimpin sebagai pelayan atau mengabdikan, seperti: *humanity, relational power, autonomy, moral development of followers, emulation of leader's service orientation, listening, empathy, healing, awareness, persuasion, conceptualization, foresight, stewardship, commitment to the growth of people, community building, dan calling*.

Melalui pengaruh ideal, pemimpin menggerakkan dan mengarahkan bawahan dengan cara memberikan contoh atau teladan yang baik. Pemimpin memiliki kapasitas dan kapabilitas, kompetensi, konsisten dengan nilai-nilai, memiliki ketekunan, dan berani mengambil resiko menjadi contoh yang baik dan akan diteladani oleh bawahan, sehingga menumbuhkan kepercayaan kepada pemimpin. Tidak hanya sebatas menanamkan dan menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan kepada pemimpin, pengaruh ideal akan mampu menanamkan benih-benih komitmen atau tanggung jawab bawahan, sehingga bawahan tergerak untuk melakukan seperti yang diperintahkan pemimpin.

Kepemimpinan transformasional selanjutnya melalui komponen stimulasi intelektual yang berfungsi untuk melibatkan bawahan untuk ikut berkomitmen terhadap visi, misi, dan tujuan organisasi melebihi dari apa yang diharapkan. Oleh karena itu, pemimpin melalui kategori stimulasi intelektual ini mempengaruhi dan menggerakkan bawahan dengan cara memberikan inspirasi agar bawahan tertantang dapat memecahkan permasalahan-permasalahan dengan lebih kreatif, mampu mengembangkan kapasitas melalui pendidikan dan pelatihan, dan mampu berpikir inovatif. Pemimpin memberikan inspirasi sebagai tantangan terhadap bawahan agar dapat melakukan perubahan-perubahan yang bersifat kreatif dan inovatif. Bawahan harus berani keluar dari kotak yang membelenggu cara dan kebiasaan mereka bekerja selama ini. Bawahan harus mampu mencari dan menemukan cara-cara baru dalam melaksanakan dan menjalankan program-program yang lebih kreatif dan inovatif.

Kendala-kendala yang mungkin dihadapi dan menghambat kreativitas dan inovasi bawahan, pemimpin mengantisipasinya dengan melakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas bawahan, memberikan pelatihan, pendampingan, dan dukungan. Selanjutnya upaya pemimpin dalam menjalankan kepemimpinan transformasionalnya dengan memengaruhi dan menggerakkan bawahan melalui konsiderasi individual. Upaya ini berfungsi meningkatkan komitmen individu pada semua level. Bawahan merasa

diperhatikan kebutuhan dan keinginannya dalam mengembangkan karier, perbedaan kebutuhan dan keinginan secara individual benar-benar diperhatikan dan diberi kesempatan untuk berkembang dengan diciptakannya iklim yang mendukung. Pemimpin melaksanakan manajemen secara menyeluruh, berkomunikasi dua arah dengan bawahan, mendengarkan bawahan dengan efektif, dan mendelegasikan tugas dengan bimbingan dan arahan sebagai sarana untuk mengembangkan bawahan.

Kepemimpinan transformasional melalui konsiderasi individual menyebabkan bawahan merasa diperhatikan secara penuh, dilatih dan dikembangkan secara karier, sehingga menunjang dan mampu menjaga komitmen yang sudah terbangun, motivasi yang stabil dan cenderung meningkat, dan memiliki kapasitas yang memadai untuk melakukan perubahan-perubahan yang kreatif dan inovatif. Pencapaian tujuan organisasi dengan perilaku kepemimpinan transformasional menjadi lengkap dalam menghadapi perubahan-perubahan dan tantangan ke depan, termasuk perubahan dan tantangan sebagai dampak globalisasi, jika pemimpin memiliki karakteristik, sikap, perilaku, dan jiwa mengabdikan dan melayani. Disinilah pentingnya kepemimpinan dengan *servant leadership* dalam menghadapi perubahan dan tantangan sebagai dampak globalisasi. Kepemimpinan *servant leadership*, pemimpin mempengaruhi dan menggerakkan bawahan agar memiliki tanggung jawab atau komitmen, menjalin dan menjaga hubungan baik dengan menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan, memiliki jiwa melayani, mau mendengarkan kritik dan saran orang lain, bersikap empati, membangun moral bawahan dalam mencapai tujuan organisasi.

Dari uraian di atas, kepemimpinan *transformasional leadership* dan *servant leadership* mampu membangun bawahan dan organisasi yang dipimpinnya dalam mengimplementasikan dan memaksimalkan penggunaan teknologi informasi. Tipe kepemimpinan ini memungkinkan organisasi memiliki kesiapan dalam menghadapi perubahan-perubahan dan mampu menghadapi berbagai tantangan yang ditimbulkan pada era 4.0 ini.

Program yang diluncurkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tahun 2015 adalah program *Sustainable Development Goals* (SDGs) yang menekankan teknologi dan konektivitas. Penggunaan teknologi digital adalah bentuk peralihan dari manual ke penggunaan digital. Banyak hal yang harus disesuaikan dengan etos kerja yang disebut digital, salah satunya adalah dengan memahami arti digital itu sendiri dan isu-isu yang terkait.

Kemampuan *e-leadership* didefinisikan sebagai cara para pemimpin menggunakan teknologi informasi untuk mencapai tujuan pemerintah. Setiap pemerintahan bergantung pada tingkat *e-government* yang dimilikinya, dan kualitas *e-government* berbeda-beda. Transformasi digital yang sukses berarti membawa cara kerja yang sangat berbeda dalam sebuah organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi dalam memudahkan layanan menjadi bagian yang sangat penting dalam sebuah organisasi pemerintah di bidang pelayanan publik. Untuk mewujudkan hal tersebut tentunya perlu seorang pemimpin yang memiliki kemampuan dalam memimpin dan memanfaatkan teknologi digital dalam peningkatan kinerja organisasi (Wasono & Furinto, 2018).

Implementasi digital dalam sektor pemerintahan akan memberikan manfaat yang sangat besar. Digitalisasi akan memudahkan serta mempercepat dalam proses layanan

publik maupun pengambilan keputusan. Implementasi adalah satu-satunya cara untuk menerjemahkan cita-cita kebijakan ke dalam realitas kebijakan dan tujuan kebijakan menjadi manfaat kebijakan. Fakta bahwa suatu kebijakan dibuat tidak berarti bahwa kebijakan itu dilaksanakan secara otomatis; ada jurang pemisah antara keduanya (Peng, 2021). Oleh karena itu, implementasi kompetensi adalah kemampuan untuk mengimplementasikan kebijakan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan mengimplementasi e-government tidak lepas dari betapa pentingnya perannya seorang pemimpin. Transformasi digital di sektor pemerintahan dapat terwujud jika adanya keinginan yang besar oleh pemimpinnya untuk melaksanakannya. Menurut Herlambang (Yudha & Susanto, 2019) ada beberapa komponen yang dapat dilakukan untuk mewujudkan keberhasilan e-government yaitu (1) Kepemimpinan yang kuat mempengaruhi keberhasilan *e-government*, (2) Visi dan misi Mempengaruhi Keberhasilan *E-Government*, (3) Komitmen Mempengaruhi Keberhasilan *E-Government*, (4) Menyelaraskan sasaran teknologi informasi dan strategi mempengaruhi keberhasilan *e-government* dan (5) Fungsi kepemimpinan mempengaruhi keberhasilan *E-Government*.

D. SIMPULAN

Menghadapi era perkembangan teknologi dan informasi ini, dalam sektor pemerintahan akan memberikan dampak yang signifikan yaitu kemudahan dalam memperoleh informasi, kecepatan dalam pelayanan dan membantu para pemimpin dalam pengambilan keputusan dengan memanfaatkan data besar (*big data*). Peran seorang pemimpin dalam mewujudkan pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor pemerintahan menjadi sebuah keharusan. Kepemimpinan digital menjadi bagian penting dalam implementasi transformasi digital di sektor pemerintahan.

E-leadership sebagai bentuk gaya kepemimpinan modern di era digital menjadikan seorang pemimpin yang siap berinovasi dengan memanfaatkan teknologi dalam menyelesaikan pekerjaannya dan mendapatkan informasi yang bermanfaat untuk organisasi atau lembaga yang dipimpin. Penerapan e-leadership diharapkan dapat menghasilkan pemimpin yang bijaksana, adil, kreatif dan inovatif di era digital. Perilaku kepemimpinan dan gaya kepemimpinan transformasional leadership dan kepemimpinan *servant leadership* yang dipandang sesuai dan mampu menjawab tantangan globalisasi.

E-Leadership sangat cocok untuk diimplementasikan dalam meningkatkan kinerja pegawai sebagai bentuk pekerjaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan serta meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan kepada masyarakat.

REFERENSI

- Daftar pustaka ditulis alfabetis sesuai dengan format APA 6th Edition (American Psychological Association). Contoh:
- Adair, J. (2008). *Kepemimpinan yang memotivasi*. Gramedia Pustaka utama.
- Bashori dkk. (2020). Konsep Kepemimpinan Abad 21 Dalam Pengembangan Lembaga Pendidikan Tinggi Islam. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. Volume 1, Nomor 2, Juni 2020;
- Bass, Bernard M. dan Riggio, Ronald E. (2006). *Transformational Leadership*, Second Edition. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Brett, J. (2019). *Evolving Digital Leadership*. In *Evolving Digital Leadership*. <https://doi.org/10.1007/978-1-4842-3606-2>
- Burns, James M. (1978). *Leadership*. New York: Harper & Row.
- Don Makin Susan. G, 1998 dalam Kaiman Turnip, 2003.
- Evans E.W. Tulungen dkk, (2022). Transformasi Digital: Peran Kepemimpinan Digital . *Jurnal EMBA*, Vol.10 No.2 April 2022, Hal. 1116-1123.
- Fisk, P. (2002). The making of a digital leader. *Business Strategy Review*, 13(1), 43–50. <https://doi.org/10.1111/1467-8616.00201>
- Griffin Ricky dan Ebert J. Ronald. (1999). *Business*, edisi-5. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Haidar Imam Bukhari. (2003). *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hambrick, D. C., & Mason, P. a. (1984). Echelons : of Reflection The Its Organization as Top a. *Management*, 9(2), 193–206. <http://www.jstor.org/stable/258434>
- Kotarba, M. (2018). Digital transformation of business models. *Foundations of Management*, 10(1), 123–142. <https://doi.org/10.2478/fman-2018-0011>
- Mihai, R.-L., & Crețu, A. (2019). Leadership in the Digital Era. *Valahian Journal of Economic Studies*, 10(1), 65–72. <https://doi.org/10.2478/vjes-2019-0006>
- Mwita, M. M., & Joanthan, J. (2019). Digital Leadership for Digital Transformation. *Electronic Scientific Journal*, 10(4), 2082–2677. <http://en.wspolczesnagospodarka.pl/>
- Pamudji. (1995). *Kepemimpinan Pemerintah di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peng, B. (2021). Digital leadership: State governance in the era of digital technology. *Cultures of Science*, 209660832198983. <https://doi.org/10.1177/2096608321989835>
- Reza. (2010). *Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt.SinarSantosa Perkasa Banjarnegara*. Skripsi: Universitas Diponegoro Semarang.
- Sağbaş, M., & Alp Erdoğan, F. (2022). Digital Leadership : a Systematic Conceptual. *Researchgate.Net*, February. https://www.researchgate.net/profile/Fahri-Erdogan-2/publication/358729671_DIGITAL_LEADERSHIP_A_SYSTEMATIC_CONCEPTUAL_LITERATURE_REVIEW/links/6211d630eb735c508ae3bf3e/DIGITAL-LEADERSHIP-A-

SYSTEMATICCONCEPTUAL- LITERATURE-REVIEW.pdf

- Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2021). Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. *International Journal of Information Management*, 60(April).
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356>
- Wahyudi. (2009). *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Organisasi Pembelajaran*. Bandung:Alfabeta.
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). The Nine Elements of Digital Transformation Opinion& Analysis. *MIT Sloan Management Review*, 55(3), 1–6.
- Wasono, L. W., & Furinto, A. (2018). The effect of digital leadership and innovation management for incumbent telecommunication company in the digital disruptive era. *International Journal of Engineering and Technology(UAE)*, 7(2), 125–130.
<https://doi.org/10.14419/ijet.v7i2.29.13142>
- Yudha, H., & Susanto, T. D. (2019). E-Leadership: The Effect of E-Government Success in Indonesia. *Journal of Physics: Conference Series*, 1201(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1201/1/012025>
- Zhu, P. (2015). *Digital Master : Debunk the Myths of Enterprise Digital Maturity*. Lulu Press, Inc.

Peraturan perundang-undangan dan sumber lain

- UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UUNo.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Instruksi Presiden No.3/2003 tentang kebijakan dan strategi nasional



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DIGITALISASI DI PEMERINTAH DAERAH “PENERAPAN APLIKASI SYANTIKA (SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN) DI KABUPATEN PURBALINGGA”

IMPLEMENTATION OF DIGITALIZATION POLICY IN LOCAL GOVERNMENTS “APPLICATION OF THE SYANTIKA APPLICATION (EMPLOYMENT ADMINISTRATION SERVICE SYSTEM) IN PURBALINGGA DISTRICT”

Ardian Sulistiyo, Ali Rohman, Tobirin

Magister Administrasi Publik, Universitas Jenderal Soedirman

Kata kunci

Pemerintah
Daerah,
Teknologi,
Syantika, E-
government,
Kedisiplinan,
Kinerja

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang luar biasa cepat dan semakin mudahnya informasi untuk diakses menuntut sebuah instansi pemerintahan untuk semakin berbenah dengan memanfaatkan teknologi tersebut. Sistem Layanan Administrasi Kepegawaian (SYANTIKA) adalah suatu sistem yang dikembangkan oleh pemerintah Kabupaten Purbalingga, guna mendukung sistem informasi pegawai negeri sipil yang terintegrasi sehingga mempermudah pegawai negeri sipil dalam hal administrasi kepegawaian, menjadikan pegawai negeri sipil agar lebih disiplin dan juga untuk mewujudkan E-Government di Pemerintah Kabupaten Purbalingga. Dalam hal ini tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui sejauh mana efektifitas dan dampak dari penerapan aplikasi sistem layanan kepegawaian (SYANTIKA), terutama dalam hal kedisiplinan dan kinerja Pegawai Negeri Sipil. Karena sebelum adanya penerapan aplikasi sistem layanan kepegawaian (SYANTIKA) Pemerintah Kabupaten Purbalingga masih menggunakan fingerprint dalam hal presensi, dan cara tersebut di nilai kurang efektif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan kebijakan penggunaan aplikasi system layanan administrasi (SYANTIKA) ini cukup efektif dalam hal meningkatkan kedisiplinan dan kinerja dari pegawai negeri sipil itu sendiri,. Tetapi dalam hal ini masih banyak kekurangan yang ada di dalam aplikasi tersebut sehingga harus adanya penyempurnaan.

Keyword

Local
Government,
Technology,
Syantika, E-
government,
Discipline,
Performance.

ABSTRACT

The rapid development of technology and the increasingly easy access of information requires a government agency to further improve by utilizing this technology. The Civil Service Administration Service System (SYANTIKA) is a system developed by the government of Purbalingga Regency, in order to support an integrated civil servant information system so as to facilitate civil servants in terms of personnel administration, make civil servants more disciplined and also to realize E-Government in the Purbalingga Regency Government. In this case, the purpose of this research is to find out the effectiveness and impact of the application of the civil service system application (SYANTIKA), especially in terms of discipline and performance of Civil Servants. Because before the application of the personnel service system

(SYANTIKA) the Purbalingga Regency Government still used fingerprints in terms of attendance, and this method was considered less effective. This study uses descriptive qualitative research methods. The results of the study indicate that the application of the policy on the use of the administrative service system application (SYANTIKA) is quite effective in terms of improving the discipline and performance of the civil servants themselves. But in this case there are still many shortcomings in the application so that improvements must be made.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin pesat pada saat ini menuntut pemerintah daerah untuk bisa menyesuaikan dengan perkembangan teknologi tersebut, yang mana perkembangan teknologi tidak bisa dihindari karena teknologi ini akan selalu berkembang sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Pemanfaatan teknologi yang dilakukan pemerintah daerah dengan baik mempunyai tujuan untuk mempermudah pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat ataupun kepada pegawai pemerintah itu sendiri (E-Government).

Sebagai mana amanat Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah pada pasal 58, dan untuk meningkatkan kedisiplinan, motivasi kerja dan kesejahteraan pegawai, Pemerintah Kabupaten Purbalingga mengeluarkan Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 36 Tahun 2022 tentang Pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purbalingga. Dalam Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 36 Tahun 2022 tentang Pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purbalingga, sebagaimana dijelaskan pada pasal I bahwa tambahan penghasilan pegawai yang selanjutnya disingkat TPP adalah penghasilan dalam bentuk uang di luar gaji dan tunjangan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pegawai aparatur sipil negara (ASN) sebagai bentuk penghargaan atas kinerja pegawai ASN. Salah satu tujuan dari Pemberian tambahan penghasilan pegawai yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan public, meningkatkan kinerja pegawai, meningkatkan kedisiplinan, dan kesejahteraan pegawai. Dalam hal ini tata cara pemberian dan penghitungan tambahan penghasilan pegawai berdasarkan beban kerja setiap bulannya dengan rumusan penilaian produktivitas kerja bulanan sebesar 70% (tujuh puluh persen) dari besaran TPP yang diterima oleh pegawai aparatur sipil negara dan penilaian disiplin kerja sebesar 30% (tiga puluh persen) dari besaran TPP yang diterima oleh pegawai aparatur sipil negara

Berdasarkan hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Purbalingga membuat sebuah inovasi yang di sebut dengan Sistem Layanan Administrasi Kepegawaian (SYANTIKA), dalam sistem ini terdapat beberapa layanan kepegawaian diantaranya *e-presensi* dan *e-kinerja*. Sistem ini mulai berlaku pada awal tahun 2022 yang di terapkan kepada pegawai aparatur sipil negara (ASN) di 6 (enam) organisasi perangkat daerah *semple*, dan kemudian mulai diterapkan kepada seluruh pegawai aparatur sipil negara (ASN) organisasi perangkat daerah pada bulan

mei 2022. Dalam hal ini tidak semudah yang diharapkan, terdapat beberapa permasalahan yang ditemui sejalan dengan diberlakukannya aplikasi Syantika hampir di semua organisasi perangkat daerah, salah satunya yaitu terkait sumber daya manusia (SDM) yang tidak semuanya berusia muda dan paham teknologi dan juga aplikasi yang belum stabil (masih sering eror). Dari hal tersebut penulis bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektifitas dan dampak dari diterapkannya aplikasi Syantika tersebut di Kabupaten Purbalingga.

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam wahab, 2008:65) yang di sebut dengan implementasi adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan kepada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Dalam hal ini suatu kebijakan harus diimplementasikan dengan sebaik mungkin guna mencapai suatu tujuan yang sudah di tetapkan.

Menurut friedrich (dalam wahab 2008:3) yang dimaksud dengan kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan. Dalam hal ini kebijakan menjadi sebuah sarana untuk menyelesaikan masalah atau hambatan-hambatan dari sebuah tujuan yang sudah ditetapkan bersama oleh individu, kelompok ataupun pemerintah. Oleh karena itu pentingn bagi seseorang pengambil kebijakan untuk bisa mengerti akar suatu masalah dengan cara menganalisisnya sehingga bisa menemukan suatu kebijakan yang baik.

Menurut Wahab (Tahir, 2014:55) mendefinisikan Implementasi Kebijakan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badab peradilan lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan/sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstruktur/ mengatur proses implementasinya. Dalam hal ini implementasi kebijakan harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin guna mencapai tujuan/maksud yang sudah di tuangkan dalam suatu kebijakan tersebut.

Menurut Moeheriono (2012:95) kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Dalam hal ini untuk mewujudkan kinerja yang baik maka SDM harus mempunyai kompetensi yang unggul dan mempunyai semangat juang yang tinggi.

Menurut Putri (2014) E-Kinerja adalah salah satu aplikasi berbasis web untuk menganalisi kebutuhan jabatan, beban kerja jabatan dan beban kerja unit atau satuan kerja organisasi sebagai dasar perhitungan prestasi kerja dan pemberian insentif kerja. dengan perkembangan

zaman yang super cepat ini harus di manfaatkan dengan sebaik mungkin guna meningkatkan kualitas kinerja pegawai.

E-Presensi adalah aplikasi berbasis web yang digunakan untuk mengelola presensi ASN sekaligus menghitung Tambahan perbaikan penghasilan yang di peroleh ASN. Sedangkan menurut Tarry Andini, (2019) presensi online adalah pencatatan kehadiran yang memanfaatkan teknologi modern dengan menggunakan system cloud yang terhubung dengan database secara realtime dimana system cloud tersebut menyimpan data secara otomatis yang kemudian data tersebut secara otomatis bisa diakses dimana saja dan kapan saja selama terhubung dengan internet. Dalam hal ini pemanfaatan teknologi memang sangat penting dilakukan oleh instansi pemerintahan, guna meningkatkan akuntabilitas pemerintah.

II. METODE PENELITIAN

Menurut sugiono (2011) langkah penelitian merupakan cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah tertentu dengan maksud untuk mendapatkan informasi untuk digunakan sebagai solusi atau jawaban atas masalah yang sedang diteliti, metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, dalam penelitian ini akan mengkaji tentang penerapan aplikasi Syantika di Kabupaten Purbalingga. Sesuai dengan focus penelitian maka dalam hal ini penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.

III. HASIL DAN DISKUSI

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan mengenai penerapan aplikasi Syantika di Kabupaten Purbalingga, dengan sudut pandang dari teory implementasi kebijakan public yang telah disampaikan oleh George Erward III dalam buku Kebijakan Publik Era Globalisasi: Teori Proses, dan studi kasus komperatif (Edisi 2016) dengan merujuk pada 4 (empat) variable yaitu :

1. Komunikasi

Menurut Agostiono (2010) Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dapat dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan dan kejelasan ukuran tujuan kebijakan, dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana kebijakan. Dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Purbalingga melalui Badan Kepegawaian dan juga Dinas Komunikasi dan Informatika sudah melaksanakan komunikasi kepada seluruh pegawai aparatur sipil negara (ASN) terkait tata cara penggunaan aplikasi Syantika. Komunikasi ini dilakukan dengan pemberian sosialisasi secara langsung kepada perwakilan tiap-tiap OPD, selain itu juga sosialisasi dengan pembuatan video tutorial penggunaan Aplikasi tersebut dan juga komunikasi melalui telephone. Dalam hal ini komunikasi tidak selalu berjalan dengan baik karena yang dikomunikasikan adalah hal yang baru dan dengan tingkat pemahaman setiap

aparatur sipil negara yang berbeda-beda, hal ini bukan hanya aparatue sipil negara yang menerima sosialisasi bahkan pematiripun terkadang merasa kesulitan ketika ada aparatur sipil negara yang menyanyakan terkait kendala-kendala yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi syantika tersebut. Selain itu masalah komunikasi terjadi ketika perwakilan dari setiap OPD tersebut yang sudah mendapatkan materi dari narasumber dan kemudian ketika meneruskan informasi tersebut kepada aparatur sipil negara di OPDnya masing-masing kurang jelas, sehingga terjadi komunikasi yang kurang baik.

2. Sumber daya

Menurut Agostiono (2010) menuliskan bukan suatu masalah bagaimana jelas dan konsisten implementasi program dan bagaimana akuratnya komunikasi dikirim, jika personil yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program kekurangan sumber daya dalam melakukan tugasnya, komponen sumber daya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program , adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan sesuai dengan yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan srana dan prasarana. Dalam hal ini sumber daya yang handal sangatlah dibutuhkan untuk mencapai sutua tujuan yang sduah di tetapkan

Mengenai sumber daya yang ada di Pemerintah Kabupaten Purbalingga khususnya dalam rangka penerapan aplikasi Syantika sangatlah beraneka ragam, dari segi usia, pengetahuan dan pendidikan yang dimiliki, dalam hal ini banyak dari pegawai aparatur sipil negara yang kurang pahan tentang teknologi dan komunikasi serta ada beberapa pegawai aparatur sipil negara yang sudah mendekati masa pensiun yang menyebabkan penerapan aplikasi syantika belum bisa berjalan dengan baik. selain itu karena aplikasi syantika ini merupakan sistem yang benar-benar baru di Kabupaten Purbalingga. Di dalam aplikasi ini terdapat beberapa fitur diantaranya e-presensi dan e-kinerja, yang mana dalam penggunaan e-presensi ini menggunakan hp android dengan spesifikasi yang sudah di tentukan (tidak semua hp bisa) yang sebelumnya presensi masih menggunakan figher print, dari sini sudah banyak permasalahan-permasalahann yang muncul mulai dengan hp yang tidak sesuai spesifikasi, kurangnya pengetahuan teknologi, sistem yang masih sering trobel (aplikasi belum maksimal) . Kemudian terkait e-kinerja yang di dalamnya harus membuat sasaran kinerja tahunan, perjanjian kinerja bulanan dan kinerja harian, dalam hal ini banyak dari pegawai aparatur sipil negara yang masih bingung dalam pembuatan SKP tahunan yang berjenjang dari pimpinan turun sampai kepada staf, yang kemudian harus di bauat perjanjian kinerja bulanan dan kemudian diturunkan kepada kegiatan harian.

3. Disposisi

Dari segi disposisi pegawai aparatur sipil negara (ASN) di Pemerintah Kabupaten Purbalingga tergolong antusias dalam melaksanakan kebijakan terkait penerapan aplikasi

syantika tersebut, karena dalam hal ini aplikasi syantika digunakan sebagai dasar perhitungan pemberian TPP kepada pegawai aparatur sipil negara (ASN) sesuai dengan Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 36 Tahun 2022 tentang Pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purbalingga dengan ketentuan penghitungan tambahan penghasilan pegawai berdasarkan beban kerja setiap bulannya dengan rumusan penilaian produktivitas kerja bulanan sebesar 70% (tujuh puluh persen) dari besaran TPP yang diterima oleh pegawai aparatur sipil negara (ASN) dan penilaian disiplin kerja sebesar 30% (tiga puluh persen) dari besaran TPP yang diterima oleh pegawai pegawai aparatur sipil negara (ASN). Dalam hal ini juga terdapat permasalahan yaitu ada beberapa pegawai aparatur sipil negara (ASN) yang masih bingung dalam hal pengisian e-kinerja sehingga mengalami keterlambatan dalam pengumpulan hasil capaian bulanan , sehingga menyebabkan penundaan pemberian TPP di OPD tersebut. Dengan adanya aplikasi ini juga meningkatkan kinerja dan kedisiplinan pegawai aparatur sipil negara (ASN) secara umum karena dalam aplikasi ini pimpinan bisa secara langsung memonitor kinerja seluruh bawahannya.

4. Struktur organisasi

Dalam Winarno (Winarno, 2015) menurut Edward III terdapat karakteristik utama dalam birokrasi yaitu : Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas demikian pula dengan jelas tidaknya standar operasi, baik menyangkut mekanisme, system dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi dan kewenangan dan tanggung jawab diantara pelaku, dan tidak harmonisnya hubungan diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya ikut pula menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Dalam hal ini setiap layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada penerima layanan harus adanya suatu SOP agar mempermudah dan mem[er]jelas proses pelayanannya.

Dalam winarno (Winarno, 2015) struktur birokrasi merupakan tatanan organisasi, bagan, pembagian kerja dan hierarki yang terdapat pada sebuah lembaga yang penting untuk menjalankan tugas-tugas agar lebih teratur sehingga aturan yang di kaji jelas dan tepat, struktur birokrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap jalannya implementasi kebijakan. Selain itu aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya standar oprasional prosedur (SOP), standar oprasional prosedur (SOP) merupakan alur atau panduan untuk menjalankan suatu aplikasi atau program, sehingga program dapat berjalan sesuai perintah. Standar Oprasional Prosedur (SOP) juga dapat menjadi pedoman bagi pihak implementor atau sasaran implementasi yang telah ditetapkan terutama dalam mengambil keputusan serta tindakan yang akan dijalankan. Dalam hal ini struktur organisasi yang dibuat harus sesuai dengan aturan dan kebutuhan.

Dalam penerapan aplikasi Syantika ini terdapat server pusat untuk menampung database pegawai aparatur sipil negara (ASN) serta input dan output program yang dijalankan. Dengan adanya server yang mendukung tentu saja sangat berpengaruh dalam penerapan aplikasi Syantika tersebut, permasalahan server yang terkadang lambat dan eror terutama ketika penggunaan aplikasi e-presensi. Selain itu permasalahan lain yang cukup serius adalah belum adanya ruangan khusus untuk server, yang sementara ini masih menumpang di gedung setda yang mana saklarnya masih jadi satu, ketika ada orang yang tidak sengaja ataupun sengaja mematikan saklar yang ada di setda maka server pusatnya pun akan ikut mati, ini yang menjadi salah satu penyebab server menjadi eror.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kebijakan terkait penerapan aplikasi Syantika di Kabupaten Purbalingga cukup efektif dalam hal meningkatkan kinerja dan kedisiplinan pegawai aparatur sipil negara (ASN). Karena aplikasi ini juga belum lama di terapkan maka masih banyak hal-hal yang harus disempurnakan kembali, agar dalam penggunaanya bisa lebih mudah dan maksimal. Selain itu juga harus adanya monitoring dan evaluasi atas keberlangsungan program ini secara rutin agar bisa mengetahui kekurangan-kekurangan lain dari aplikasi Syantika tersebut.

REFERENSI

- Agostiono. (2010). Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter dan Van Horn (Agostiono (ed.)). Rajawali.
- Putri, K. E., Arfan, M., & Basri, H. (2014). Pengaruh penerapan e-kinerja dan penghargaan (reward) terhadap kinerja aparatur pengelolaan keuangan di lingkungan pemerintahan kota banda aceh. Jurnal Magister Akuntansi Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, 3(4).
- Randall B. Ripley dan Grace A. Franklin, 2016. Kebijakan Publik Era Globalisasi: Teori, Proses, dan Studi Kasus Komparatif, hlm.135.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Sugiyono (ed.)). Alfabeta
- Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah
- Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 36 Tahun 2022 tentang Pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purbalingga



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

EVALUASI PROGRAM PENGEMBANGAN PARIWISATA BERBASIS MASYARAKAT

EVALUATION OF COMMUNITY-BASED TOURISM DEVELOPMENT PROGRAM

¹ Ranjani, ² Suryoto, ³ Andri Trianfano, ⁴ Sartono, ⁵ Alfriansa Agustina

¹Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIP Universitas Wijayakusuma Purwokerto

[1ranjani@unwiku.ac.id](mailto:ranjani@unwiku.ac.id)

Kata kunci

Evaluasi;
pariwisata
berbasis
masyarakat;
kebijakan
pariwisata

ABSTRAK

Tahap evaluasi sangat penting dalam menentukan apakah implementasi suatu kebijakan berhasil atau tidak. Penelitian ini bermaksud mengkaji strategi pengembangan wisata berbasis masyarakat di Kecamatan Banyumas Kabupaten Banyumas. Untuk memahami penguatan kearifan lokal dalam kebijakan pariwisata di Kabupaten Banyumas dari sisi input kebijakan, maka penting untuk memahami fenomena pengembangan pariwisata berbasis masyarakat yang mulai bergeser keberadaannya di era globalisasi ini dan menjadi motivasinya. di balik makalah ini. Metode nenek adalah teknik penelitian kualitatif dengan menggunakan metodologi studi kasus yang digunakan dalam penelitian ini. Tiga metode yang digunakan untuk mengumpulkan data: wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Model Analisis Interaktif digunakan untuk menganalisis data sementara. Temuan studi menunjukkan bahwa bantuan anggaran, serta masukan kebijakan berupa infrastruktur, sarana, dan sumber daya manusia, diperlukan untuk keberhasilan program pengembangan wisata berbasis masyarakat. Pemerintah Kabupaten Banyumas masih memiliki keterbatasan pasokan sumber daya manusia yang berkualitas rendah. Ketidakmampuan masyarakat untuk dengan mudah mengakses komunikasi dan teknologi informasi modern telah menghambat pertumbuhan pariwisata di Kabupaten Banyumas. Ini mengganggu strategi promosi yang lazim digunakan di media sosial. Pembatasan anggaran masih ada karena CSR BRI hanya memberikan satu sumber pendanaan kepada otoritas kecamatan Banyumas.

Keyword

Evaluation;
community-
based tourism;
tourism policy.

ABSTRACT

The evaluation phase is crucial in determining whether a policy's implementation is successful or unsuccessful. This study intends to assess the community-based tourist development strategy in Banyumas District, Banyumas Regency. In order to understand the strengthening of local wisdom in tourism policy in Banyumas District from the policy input side, it is important to understand the phenomenon of community-based tourism development, which has started to shift its existence in this globalization era and is the motivation behind this paper. The grandmother method was a qualitative research technique using a case study methodology employed in this study. Three methods were used to gather the data: in-depth interviews, observation, and documentation. The Interactive Analysis Model was used to analyze the data in

the interim. The study's findings show that budgetary assistance, as well as policy inputs in the form of infrastructure, facilities, and human resources, are necessary for the success of community-based tourist development programs. The Banyumas District Government still has a limited supply of low-quality human resources. The community's inability to easily access modern communication and information technology has hampered the growth of tourism in the Banyumas District. This interferes with the prevalent promoting strategy used on social media. Budget restrictions still exist because BRI CSR has only provided one source of funding to the Banyumas sub-district authority.

A. PENDAHULUAN

Semua keputusan yang dibuat oleh pemerintah mengenai apakah akan bertindak atau tidak dianggap sebagai bagian dari kebijakan publik (Dye, 1981). Wahab (2008:4) menekankan gagasan yang sama, menggambarkan sebagai urutan pilihan yang saling berhubungan yang dibuat oleh seseorang atau sekelompok aktor politik mengenai tujuan yang dipilih dan cara untuk mencapainya dalam keadaan di mana pilihan-pilihan ini secara teoritis masih dalam batas-batas. . sejauh mana otoritas aktor-aktor ini. Program diberi peran sebagai kebijakan publik. Pemerintah sekarang mendasarkan programnya pada kebijakan yang lebih umum yang disebutkan di atas. Pembuatan dan implementasi program akan mempermudah perencanaan dan pelaksanaan kebijakan. Berdasarkan uraian di atas, setiap program memiliki akibat, yang dapat berupa akibat, akibat, atau akibat dari program tersebut. Dunn (2003:280) membedakan antara output dan dampak ketika menggambarkan efek dari kebijakan. Studi evaluasi kebijakan diperlukan untuk menentukan apakah suatu program memiliki pengaruh baik atau negatif terhadap kelompok sasaran.

Salah satu sektor yang mempengaruhi perkembangan suatu bangsa adalah industri pariwisata yang telah mengalami perubahan sebagai akibat dari kompleksnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di era globalisasi saat ini. Sebagai salah satu industri dengan tingkat pertumbuhan global tercepat di era globalisasi ini, pariwisata sangat penting bagi pertumbuhan bangsa (UNWTO, 2008). Banyak negara, terutama yang menjadikan pariwisata sebagai sektor ekonomi utama, telah memperoleh manfaat besar dari kebangkitan sosial ekonomi sektor pariwisata (Lincoln, 2013: 236).

Dalam program pemerintah Nawacita, pariwisata dikategorikan sebagai industri penting karena memiliki dampak yang signifikan bagi masyarakat dan menawarkan potensi yang semakin besar untuk mendirikan usaha yang terkait dengan pariwisata yang dapat menghasilkan pendapatan dan lapangan kerja baru bagi kota-kota terdekat. Menurut Inskeep (dalam Ashley, 2007: 21), pariwisata ekonomi dapat memperluas ketersediaan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan, meningkatkan nilai tukar mata uang asing, dan meningkatkan taraf hidup penduduk setempat, yang kesemuanya dapat berdampak pada pertumbuhan ekonomi di Indonesia. . Kelimpahan sumber daya yang dimiliki menarik beberapa pihak untuk memanfaatkannya secara langsung (Subekti, 2012; Yulius & Arifin, 2014) atau mengelolanya sesuai dengan surat dan semangat undang-undang dan peraturan yang berlaku (Tambunan et al., 2009; Astra et al. ., 2014). Misalnya, mengelola kegiatan pariwisata dengan tetap menjaga kelestarian dan sumber daya alam (Ekayani et al., 2014a).

Salah satu daerah yang memiliki potensi wisata yang cukup besar adalah Kabupaten Banyumas, namun potensi tersebut belum sepenuhnya tergarap. Saat ini, pariwisata di Kabupaten Banyumas tidak banyak berkontribusi terhadap penyebab otonomi daerah. Menurut informasi Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2018, Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kabupaten Banyumas sebesar 49,896 triliun rupiah. Empat industri utama yang memberikan kontribusi terbesar adalah sebagai berikut: konstruksi (13,25%), perdagangan besar dan eceran (15,28%), manufaktur (24,34%), serta pertanian, kehutanan, dan perikanan (12,37%). (BPS Kabupaten Banyumas, 2019: 188 & 190).

Pariwisata berbasis masyarakat yang dipromosikan di Kabupaten Banyumas melalui acara “Peken Banyumasan” merupakan salah satu inisiatif yang dilakukan untuk memajukan pariwisata di Kabupaten Banyumas. Menurut indikasi, acara tersebut akan mampu menghidupkan kembali sejumlah budaya yang dimiliki Kabupaten Banyumas sekaligus meningkatkan perekonomian masyarakat setempat. Perencanaan acara masih memiliki banyak tantangan untuk diatasi, termasuk kendala anggaran. Para peneliti ingin mempelajari lebih lanjut tentang dampak dari inisiatif pengembangan wisata berbasis masyarakat di Kecamatan Banyumas, Kabupaten Banyumas, berdasarkan informasi latar belakang yang diberikan. Diharapkan temuan studi ini akan memberikan panduan tentang bagaimana menciptakan pariwisata berbasis masyarakat di Kabupaten Banyumas.

B. METODE

Di Kecamatan Banyumas, Kabupaten Banyumas, penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dan mengidentifikasi permasalahan yang terkait dengan dampak program pengembangan pariwisata berbasis masyarakat. Pendekatan yang muncul dan pertanyaan terbuka adalah komponen kunci dari metode penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini. Data tambahan dikumpulkan dalam bentuk teks dan foto (Creswell, 2014). Metode yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan strategi sampel purposive untuk memilih informan. Memanfaatkan model analitik interaktif dari Miles et al. (2014), analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui proses pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu kabupaten di Indonesia yang memiliki potensi pariwisata adalah Banyumas, dan pariwisata berbasis masyarakat adalah salah satu peluangnya. Interaksi wisatawan, penyedia jasa bisnis, pemerintah, dan masyarakat lokal dalam proses menarik wisatawan atau pengunjung memunculkan fenomena pariwisata dan keterkaitan yang dihasilkan dari kontak ini (Wardiyanta, 2006). Pengembangan industri pariwisata sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi suatu daerah (Pedrana, 2013). Permintaan dan penawaran, atau klien dan pemasok dalam bisnis pariwisata, saling menarik untuk menciptakan industri. Tingginya permintaan dipengaruhi oleh pendapatan, biaya produk tersebut, biaya produk lain, dan preferensi konsumen (Mankiw, 2008).

Salah satu kecamatan di Kabupaten Banyumas yaitu Kabupaten Banyumas melakukan prakarsa pariwisata berbasis masyarakat melalui hajatan “Peken Banyumasan”.

Penyelenggaraan pariwisata berbasis masyarakat, dengan keterlibatan dan kontribusi masyarakat lokal yang beragam terhadap keberlanjutan pengelolaan pariwisata, merupakan bagian dari pengembangan pariwisata berbasis masyarakat di Kabupaten Banyumas. Pemahaman masyarakat untuk memanfaatkan potensi alam yang ada di daerahnya akan memungkinkan berkembangnya dan optimalnya kinerja pelibatan masyarakat dalam pengelolaan wisata.

Acara Peken Banyumasan ini berkaitan dengan tujuan pertumbuhan ekonomi daerah Kabupaten Banyumas. Kerjasama antar elemen yang berbeda dan pemanfaatan sumber daya yang terbaik adalah dua pilar utama pembangunan ekonomi lokal. Kerjasama semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan Peken Banyumasan disebut sebagai kerjasama dari berbagai aspek dalam penelitian ini.

Pemerintah berperan sebagai fasilitator yang menyebarluaskan informasi dan memberikan pelatihan kepada masyarakat yang telah mendaftar pada kegiatan Peken Banyumasan dalam rangka meningkatkan kerjasama antar pihak. Dengan pertumbuhan pariwisata berbasis masyarakat, salah satu pemanfaatan sumber daya yang terbaik adalah untuk memberdayakan penduduk lokal. Karena keterlibatan masyarakat di Kabupaten Banyumas begitu baik, maka pemerintah selaku pengambil kebijakan daerah meyakini pariwisata daerah di daerah tersebut dapat dikembangkan dengan ide *community-based tourism*.

Karena cara masyarakat berpartisipasi dalam proses pembangunan, Peken Banyumasan dapat disebut sebagai pariwisata berbasis masyarakat. Stand pengelola dan peserta acara Peken Banyumasan adalah satu-satunya cara warga setempat kini bisa terlibat di lingkungan mereka. Setiap dua minggu sekali pada hari Sabtu, ada acara Peken Banyumasan. Acara tersebut menampilkan keunikan budaya lokal Banyumasan melalui pertunjukan seni, penjualan barang hasil karya UKM lokal Banyumas, dan penyewaan beberapa tarian tradisional “Dolanan” Banyumasan. Menurut temuan penelitian, upaya pengelola untuk mendidik masyarakat tentang nilai pariwisata berbasis masyarakat belum mendukung upaya untuk melibatkan masyarakat. Akibatnya, masyarakat memiliki sedikit pemahaman tentang bagaimana mereka dapat berkontribusi pada pertumbuhan pariwisata berbasis masyarakat, meskipun faktanya keterlibatan dari masyarakat sangat penting untuk pengembangan sektor ini (Ferdinan, Makmur, Ribawanto, 2015).

Kontribusi signifikan masyarakat lokal terhadap pembangunan Peken Banyumasan juga tidak dapat dipisahkan. Rasa memiliki dalam masyarakat akan tumbuh sebagai hasil dari keterlibatan aktif masyarakat, dimulai dari tahap pengelolaan dan dilanjutkan dengan evaluasi, serta upaya-upaya yang akan dilakukan untuk menjaga nama baik kawasan agar tetap menjadi daya tarik bagi pengunjung yang datang ke Peken Banyumasan. di masa depan. Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian lain, yang menemukan bahwa pariwisata tidak meningkatkan kesejahteraan penduduk setempat tetapi malah menjadi penyebab signifikan disparitas ekonomi dan kerusakan sosial (Mosammam, Sarrafi, Nia, & Heidari, 2016).

Dukungan kemitraan datang dari masyarakat luar yang peduli dengan potensi Kabupaten Banyumas dalam rangka menopang potensi wisata Peken Banyumasan sebagai salah satu destinasi wisata budaya kabupaten. Hal ini menjadi kekhawatiran banyak pemangku kepentingan, termasuk BRI melalui CSR dan IT Telkom Purwokerto. Temuan studi menunjukkan bahwa dukungan anggaran serta dukungan sumber daya manusia, sarana, dan

prasarana diperlukan agar inisiatif pengembangan wisata berbasis masyarakat berhasil. Pemerintah Kabupaten Banyumas masih memiliki keterbatasan jumlah dan seleksi sumber daya manusia yang berkualitas. Hambatan pertumbuhan pariwisata di Kabupaten Banyumas adalah ketidakmampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi modern. Akibatnya, strategi promosi yang didominasi media sosial menjadi terhambat. Karena hanya menerima uang dari CSR BRI pada satu kesempatan, Pemkab Banyumas masih menghadapi kesulitan keuangan.

D. SIMPULAN

Pengembangan pariwisata berbasis masyarakat melalui acara “Peken Banyumasan” telah menyebabkan perubahan perilaku ekonomi masyarakat, menurut temuan studi dan diskusi. Penyesuaian saat ini, bagaimanapun, tidak terlalu penting. Orang-orang mulai memahami kemungkinan pariwisata untuk meningkatkan ekonomi mereka, setelah sebelumnya lebih suka menghabiskan waktu menjelajahi pedesaan dan mengabaikan banyak tradisi asli daerah tersebut. Tumbuhnya pariwisata berbasis masyarakat melalui “Peken Banyumasan” tidak hanya mempengaruhi ekonomi lokal tetapi juga secara tidak langsung melibatkan masyarakat lokal dalam pengembangan pariwisata berbasis masyarakat dengan keterlibatan masyarakat dari bawah ke atas.

REFERENSI

- Ashley, Caroline, et al. (2007). *The Role of Tourism Sector in Expanding Economic Opportunity*. Cambridge : Harvard University.
- Creswell, John W. (2014). *Pendekatan Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran* (Edisi Keempat dalam Bahasa Indonesia). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik edisi ke-2*. Jogjakarta : Gadjah Mada University Press
- Dye, Thomas, R. (1981). *Understanding Public Policy, Sixth Edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Ekayani, M., Nuva, Yasmin, R, Shaffitri, L. R., Tampubolon, B. I., 2014a. Taman Nasional Untuk Siapa? Tantangan Membangun Wisata Alam Berbasis Masyarakat di Taman Nasional Gunung Halimun Salak. *Risalah Kebijakan Pertanian dan Lingkungan*. 1(1), pp. 46-52.
- Ferdinan, Y., Makmur, M., Ribawanto Jurusan Administrasi Publik, H., Ilmu Administrasi, F., & Brawijaya, U. (2023). Pengembangan Wisata Alam Berbasis Ekowisata dalam Perspektif Pelayanan Publik (Studi pada Disparbud Kabupaten Nganjuk). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2123–2127.
- Mankiw, G. (2008). *Microeconomic* (Fifth Edit). Mason: Cengage Learning.
- Miles, Matther B, Huberman dan Saldana. 1984. *Qualitative data Analysis : A Methods Book*. Thousands oaks, CA : Sage Publication.
- Mosammam, H. M., Sarrafi, M., Nia, J. T., & Heidari, S. (2016). Typology of the ecotourism development approach and an evaluation from the sustainability view: The case of Mazandaran Province, Iran. *Tourism Management Perspectives*, 18, 168–178. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2016.03.004>.

- Pedrana, M. (2013). Local Economic Development Policies and Tourism. An Approach to Sustainability and Culture. *Regional Science Inquiry Journal* 5(1) 2013. European University of Rome.
- Subekti, S., 2012. Pengelolaan Mangrove Sebagai Salah Satu Keanekaragaman Bahan Pangan. Prosiding SNST ke-3 Tahun 2012 Fakultas Teknik Universitas Wahid Hasyim Semarang.
- Tambunan, R., R.H. Harahap, Z. Lubis, 2005. Pengelolaan Hutan Mangrove di Kabupaten Asahan (Studi Kasus Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Hutan Mangrove di Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Asahan). *Jurnal Studi Pembangunan*. 2, pp. 55-69.
- Wahab, Solichin Abdul. 2008. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Malang : UPT Penerbitan Uyniversitas Muhammadiyah Malang.
- Wardiyanta. (2006). Metode Penelitian Pariwisata. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

KEPEMIMPINAN IDEAL DI SEKTOR PELAYANAN PUBLIK PADA ERA DIGITAL

IDEAL LEADERSHIP IN THE PUBLIC SERVICES IN THE DIGITAL AGE

Muchsinin

Mahasiswa Magister Administrasi Publik Pascasarjana
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Email: 7775210019@untirta.ac.id

Kata kunci

Kepemimpinan,
Era Digital,
Pelayanan,
Publik

ABSTRAK

Hasil survei Ombudsman Republik Indonesia (2022), bahwa pelayanan publik mendapat penilaian yang buruk, terkait soal kepatuhan standar layanan, transparansi informasi, responsivitas, dan inovasi layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kepemimpinan yang ideal dan kompetensi yang dibutuhkan oleh seorang e-leadership terhadap pelayanan publik pada era digital. Tulisan ini menggunakan metode literature review dengan pendekatan kualitatif. Hasil temuan yang didapat adalah perlunya kepemimpinan yang berorientasi pada tuntutan pelayanan publik yang lebih baik di era digital. Simpulan: 1) Kepemimpinan yang ideal di sektor pelayanan publik pada era digital dituntut untuk memiliki komunikasi yang baik, sensitivitas terhadap pola pikir dan nilai-nilai anggota, memiliki pengetahuan dan skill tentang teknologi informasi dan komunikasi, dan orientasi bekerja kapan saja. 2) Kompetensi yang harus dimiliki oleh e-leadership dalam kepemimpinan era digital harus memenuhi digital literacy, digital vision, defense, presence, kommunication, adaptability, self-awareness, dan cultural awareness.

Keyword

Leadership,
Digital Age,
Service, Public.

ABSTRACT

The results of a survey by the Ombudsman of the Republic of Indonesia (2022), that public services received a poor assessment, related to service standard compliance, information transparency, responsiveness, and service innovation. This study aims to examine the ideal leadership and competencies needed by an e-leader for public services in the digital era. This paper uses a literature review method with a qualitative approach. The findings obtained are the need for leadership that is oriented to the demands of better public services in the digital era. Conclusions: 1) The ideal leadership in the public service sector in the digital era is required to have good communication, sensitivity to the mindset and values of members, have knowledge and skills about information and communication technology, and work orientation at any time. 2) Competencies that must be possessed by e-leadership in digital era leadership must meet digital literacy, digital vision, defense, presence, communication, adaptability, self-awareness, and cultural awareness.

A. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban, salah satunya adalah kewajiban terhadap pemenuhan kebutuhan atas barang, jasa dan pelayanan kebutuhan bersifat administratif yang telah menjadi hak setiap warga Negara, dimana implementasinya telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Berbagai instrumen hukum terkait pelayanan publik di setiap institusi pemerintah telah banyak digulirkan oleh pemerintah pusat, namun pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mendapat penilaian yang kurang memuaskan.

Ombudsman Republik Indonesia melakukan survey terhadap 39 kementerian, 34 provinsi dan 514 kabupaten/kota dengan hasilnya menunjukkan pelayanan publik yang masih jauh dari standar pelayanan yang sudah ditentukan, khususnya terjadi di level provinsi dan kabupaten, yaitu terkait dengan kepatuhan terhadap standar pelayanan, informasi yang tidak transparansi, kurangnya responsivitas, dan kurangnya inovasi layanan (Alimansyah, 2022). Dari hasil survey tersebut, memperlihatkan bahwa pelayanan publik masih jauh dari harapan masyarakat yang menuntut pelayanan yang prima.

Memasuki era digital, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin tinggi seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi dan informasi yang cenderung akan terjadi pergeseran dalam sistem pelayanan publik, yang semula dilayani secara konvensional menjadi pelayanan publik dapat dilayani secara digital. Hal tersebut dapat dimaklumi, dengan merujuk pendapat Agus Budianta (2020), bahwa pengguna media internet di Indonesia jumlahnya cukup tinggi. Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan *platform* manajemen media sosial *HootSuite* dan agensi marketing sosial *We Are Social* yang bertajuk "Global Digital Reports 2020" mempublikasikannya pada akhir Januari 2020 menyebutkan, bahwa "jumlah pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 175,4 juta orang, sementara total jumlah penduduk Indonesia sekitar 272,1 juta, sehingga sebanyak 64,5% penduduk Indonesia sudah menggunakan teknologi internet".

Pelayanan publik yang dihadapkan pada kondisi pelayanan yang buruk dan dihadapkan pada tuntutan pelayanan publik yang lebih baik pada era digital, maka diperlukan seorang digital leadership (*e-leadership*) yang mampu membawa perubahan positif terhadap pelayanan kepada masyarakat guna mendorong tujuan yang ingin dicapai. Dalam rangka mencapai tujuan organisasi pada era digital menurut Oberer.B dan Erkollar (2018) dalam Cahyarini (2021) dibutuhkan karakteristik kepemimpinan yang memiliki kemampuan melakukan transformasi berorientasi digital. Hal tersebut sejalan dengan apa yang disampaikan Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman Kalimantan Selatan, Maulana Achmadi (2021) yang mengatakan bahwa "pada era digital ini, masyarakat menginginkan segala pengurusan dapat dilakukan dengan cepat, efektif, serta efisien. Itulah sebabnya pelaksana pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima".

Dihadapkan pada perlunya *e-leadership* pada era digital terhadap pelayanan publik, beberapa pihak memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian. Farida Dwi Cahyarini (2021) dalam penelitiannya yang berjudul: "Implementasi Digital Leadership Dalam Pengembangan Kompetensi Digital Pada Pelayanan Publik" menyimpulkan, bahwa

pelaksanaan kepemimpinan digital memberikan kontribusi yang positif terhadap kebijakan pimpinan dalam menata kelola pemanfaatan teknologi informasi untuk guna memecahkan persoalan secara kolaborasi yang didukung oleh pimpinan dan bawahannya melalui komunikasi yang efektif. Selanjutnya, dalam penelitiannya menemukan beberapa kendala dalam pelayanannya yang perlu dengan segera ditanggulangi melalui pengembangan transformasi digital guna memberikan perubahan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebab, teknologi digital mengalami proses perkembangan yang begitu cepat yang diperlukan langkah antisipasi berupa peningkatan kompetensi digital bagi para koordinator dan anggotanya secara terstruktur. Disamping itu dalam penelitiannya, menyatakan bahwa faktor yang tidak dapat diabaikan adalah adanya pemahaman literasi digital yang matang dari pimpinan dan bawahan, serta menghasilkan pengembangan program transformasi digital guna memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Evans E.W. Tulungen, dkk. (2022) dengan penelitiannya yang berjudul: “Transformasi Digital: Peran Kepemimpinan Digital” menyimpulkan, bahwa dalam menghadapi kondisi yang penuh dengan gejala, ketidakpastian, kompleksitas dan ambigu yang dapat terhindar dari kehadiran teknologi informasi di sektor pemerintahan, akan mengalami pengaruh yang cukup signifikan, diantaranya: “kemudahan dalam memperoleh informasi, kecepatan dalam pelayanan dan membantu para pemimpin dalam pengambilan keputusan dengan memanfaatkan data besar (big data)”. Dengan demikian, dalam penelitian Evans E.W. Tulungen, dkk. (2022) menyebutkan, bahwa “seorang pemimpin dalam mewujudkan pemanfaatan teknologi informasi pada sektor pemerintahan menjadi sebuah keharusan”. Oleh karenanya, “kepemimpinan digital menjadi bagian penting dalam implementasi transformasi digital di sektor pemerintahan”.

Terhadap kedua penelitian di atas, tidak menyinggung tentang kepemimpinan yang ideal dan kompetensi yang dibutuhkan oleh seorang *e-leadership*. Sehingga, dalam penulisan artikel ini mengkaji kepemimpinan yang ideal dan kompetensi yang dibutuhkan oleh seorang *e-leadership* guna memenuhi tuntutan pelayanan publik yang serba cepat, efisien dan efektif pada era digital melalui pendekatan situasional. Haryono (2015) menyebutkan, bahwa pendekatan situasional menitik beratkan pada “kontekstualitas” yang dihadapi seorang pemimpin dalam suatu institusi atau organisasi dalam hal “tuntutan pekerjaan, sifat pekerjaan, hubungan moralitas atasan-bawahan, serta faktor-faktor eksternal dan karakteristik para pengikutnya”, yang dikenal dengan pendekatan kepemimpinan situasional seperti ini disebut kepemimpinan situasional (*situational leadership*).

B. METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kepemimpinan yang ideal di sektor pelayanan publik pada era digital dan tantangan yang dihadapi oleh *E-Leader* dalam memenuhi tuntutan pelayanan publik yang serba cepat, efisien dan efektif. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan menggunakan data sekunder dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi pustaka yang bersumber dari jurnal-jurnal, dan buku-buku dari para ahli sebagai referensi yang memiliki relevansinya dengan topik yang diangkat, yang kemudian dianalisis secara kualitatif melalui pendekatan teori kepemimpinan yang relevan guna memberikan jawaban terhadap kepemimpinan yang ideal dalam era digital.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kepemimpinan Ideal Di Sektor Pelayanan Publik Pada Era Digital

Penyelenggaraan pelayanan publik, baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD dan lain-lain yang diamanatkan dalam UU Pelayanan Publik, diantaranya harus berasaskan ketepatan waktu (Pasal 4 huruf k), kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan (Pasal 4 huruf l). UU tersebut memberikan penjelasan, bahwa asas ketepatan waktu yang dimaksud adalah “setiap jenis pelayanan publik dapat diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan”. Sedangkan, asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yang dimaksud adalah, bahwa “setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau”.

Pelayanan publik yang berpodoman pada asas-asas di atas berkorelasi dengan tuntutan pelayanan publik pada era digital yang semakin prima harus menjadi fokus *e-leadership* untuk saat ini dan masa yang akan datang. Terdapat 5 (lima) pilar untuk dapat menghasilkan pelayanan publik yang prima. Lima pilar tersebut menurut Achmadi (2021) adalah, *pertama*, produk atau jasa pelayanan apa yang dapat di hasilkan dari sebuah layanan publik. *Kedua*, ada *policy* atau adanya suatu kebijakan yang dapat mendukung terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat. *Ketiga*, adanya manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten untuk memetakan kebutuhan setiap instansi, perlunya diupayakan peningkatan kompetensi SDM, dan pemberian penghargaan dan hukuman untuk menciptakan kinerjanya. *Keempat*, adanya ketersediaan fasilitas pendukung yang mencukupi guna mendukung terhadap layanan yang diberikan. Dan *kelima*, memiliki kemampuan untuk berinovasi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Produk yang di hasilkan dari layanan publik oleh penyelenggara, misalnya Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang diterbitkan secara elektronik, tidak lagi manual. *E-leadership* harus dapat membuat kebijakan yang mendukung terhadap layanan publik secara digital. Badan Pusat Audit Teknologi dalam Sudarmin, dkk. (2015), menyebutkan bahwa kebijakan bertujuan untuk menentukan arah, fokus dan kerangka rencana serta pentahapan yang jelas dalam pelaksanaan tupoksi organisasi. Guna memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, SDM di era digital tidak saja dituntut memiliki *hard skill*, tetapi juga diperlukan *soft skill* yang baik bagi seorang *e-leadership*. Ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai guna menunjang pekerjaan perlu mendapat perhatian, karena tanpa didukung dengan fasilitas pendukung *e-digital*, tidak mungkin seorang *leadership* dapat menjalankan fungsi kepemimpinannya dengan baik. Dan, tidak kalah pentingnya bagi kepemimpinan pada penyelenggaraan publik adalah dituntut untuk berinovasi dalam pelayanan publik.

Pemerintah atau lembaga sebagai pihak penyelenggara publik yang dituntut untuk selalu melakukan perubahan (inovasi) terhadap layanan sejalan dengan tuntutan yang semakin wajib dipenuhi pada era digital dengan beberapa hal yang menjadi pertimbangannya. Menurut Achmadi (2021), terdapat beberapa pertimbangan penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk selalu berinovasi. *Pertama*, tuntutan zaman yang cepat berubah. Dengan memasuki era disrupsi, industri 4.0 yang serba digital,

sementara beberapa pelayanan publik mengalami kondisi jalan ditempat. Penyelenggara publik harus memiliki kemampuan merespons terhadap perkembangan zaman yang cepat berubah. *Kedua*, permintaan pengguna layanan semakin meningkat. Kondisi saat ini, terdapat kesadaran masyarakat terhadap pelayanan publik yang cenderung semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat, dan menuntut pelayanan terbaik. Pada sisi lain, terdapat manfaat yang akan dirasakan dengan dilakukannya inovasi pelayanan publik digital. *Pertama*, mudah dan merata. Pelayanan publik semakin mudah untuk dan dampaknya dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat yang lebih luas. *Kedua*, sesuai kebutuhan layanan, maksudnya inovasi yang dihasilkan mampu merespons sesuai dengan kondisi dan kebutuhan layanan. *Ketiga*, efektif, tepat guna, dan tepat sasaran. Dan *keempat*, efisien, cepat, dan berbiaya murah. Dan *keempat*, dilihat dari sisi hukum normatif, sudah begitu banyak pemerintah menerbitkan regulasi yang dilatarbelakangi pentingnya pelayanan publik, diantaranya . UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Perpres 95 Tahun 2018 tentang SPBE, dan lain-lain, sehingga sudah menjadi kewajiban pimpinan institusi atau lembaga untuk dapat menciptakan pelayanan yang prima sejalan dengan arus informasi dan teknologi yang berjalan begitu cepat, seiring dengan perkembangan masyarakat yang semakin kritis.

Berdasarkan pada uraian di atas, guna memenuhi tuntutan berinovasi dalam pelayanan publik oleh penyelenggara publik pada era digital diperlukan kepemimpinan digital (*e-leadership*) dengan meninggalkan pola kepemimpinan yang masih bersifat tradisional, karena jelas nampak adanya perbedaan prinsip antara keduanya. Munir (2020) menyampaikan dari hasil studinya tentang *e-leadership*, bahwa setidaknya-tidaknya terdapat 5 (lima) prinsip yang dibutuhkan dalam *e-leadership* yang tidak nampak dalam kepemimpinan tradisional, dimana pada *e-leadership* dituntut untuk memiliki skill yang sifatnya khusus, yaitu:

a. Sarana Komunikasi.

Hasil studinya, Munir (2020) menyampaikan bahwa komunikasi pada kepemimpinan yang bersifat tradisional lebih dominan dilakukan dengan tatap muka antara pemimpin dan para bawahannya. Dalam *e-leadership*, komunikasi antara pimpinan dan bawahannya dilakukan melalui media internet. Namun, media komunikasi yang digunakan masih bisa menggunakan yang bersifat 'tradisional', misalnya email. Sedangkan teknologi yang lebih maju lagi bisa memanfaatkan aplikasi *whatsapp*, *instagram*, dan lain sebagainya. Sehubungan dengan hal tersebut maka, *e-leadership* dituntut harus memiliki *skill* komunikasi yang efektif disamping memiliki kemampuan untuk mengelola jejaring sosial agar dapat digunakan oleh pemimpin untuk mengarahkan anggota atau bawahannya agar tujuan organisasi dapat tercapai.

b. Anggota.

Terdapat perbedaan yang mencolok antara kepemimpinan tradisional dengan *e-leadership* dengan anggota atau atau bawahannya. Dalam kepemimpinan tradisional sebagai pengikutnya adalah bawahannya atau anggotanya. Berbeda dengan *e-leadership*, sebagai pemimpinnya disebut dengan pemimpin virtual, sedangkan para pengikutnya

disebut dengan pengikut virtual. Nampak ada celah kelemahan dalam kepemimpinan digital (*e-leadership*) ini, dimana emosi dan respons secara psikologis antara pemimpin dan pengikutnya sulit diprediksi karena tidak terlihat secara fisik. Sehubungan dengan adanya celah kelemahan tersebut, *e-leadership* perlu memiliki jiwa sensitivitas atau kepekaan yang tinggi terhadap pola pikir pengikut, dan perlu memahami latar belakang sosial, pengetahuan, pendidikan, ekonomi dan kebudayaan yang tidak sama.

c. Aspek Kualitas.

Kepemimpinan tradisional dan kepemimpinan digital unsur kualitasnya harus sama-sama dapat terpenuhi. Perbedaannya, bahwa para pengikutnya dalam kepemimpinan digital wajib memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang, sedangkan dalam kepemimpinan tradisional tidak membutuhkan sebagaimana syarat harus dipenuhi dalam kepemimpinan digital.

Pemimpin virtual merupakan dasar dari *e-leadership*, sehingga kepemimpinan semacam itu memiliki kemampuan untuk mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi dengan baik. Dalam konteks penulisan artikel ini, *e-leadership* harus memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang teknologi informasi dan komunikasi terbaru untuk dapat menggerakkan dan mengarahkan orang-orang melalui sarana media elektronik, mengingat pengetahuan dan keterampilan tentang teknologi informasi dan komunikasi yang terbaru sebagai salah satu dasar dari *e-leadership*.

Aspek kualitas dalam kepemimpinan digital lainnya yang harus dapat dipenuhi adalah memiliki kemampuan untuk meyakinkan orang lain tentang manfaat yang akan didapat dari teknologi terbaru, misalnya dapat mengatasi hambatan-hambatan waktu dan jarak pelayanan kepada masyarakat. Dan yang tidak kalah pentingnya, kepemimpinan digital harus cukup mampu untuk berinovasi dalam menggunakan teknologi baru

d. Kebutuhan Akan Tempat.

Dilihat dari sisi kegiatan pelayanan kepada masyarakat dalam kepemimpinan tradisional, tempat atau kantor sangat diperlukan untuk mengendalikan operasional antara pemimpin dan bawahannya. Namun, dalam kepemimpinan digital atau *e-leadership*, kantor di tempat-tempat tertentu tidak begitu diperlukan, karena dapat mereka dapat berkomunikasi satu sama lain dengan jarak dan waktu yang berbeda, namun kebutuhan masyarakat akan layanan dapat terpenuhi. Dalam kepemimpinan digital, seorang *e-leader* juga harus memiliki pengetahuan bagaimana berpikir dan bekerja melintasi batas waktu, batas ruang, dan rintangan budaya di mana pengawasan dan interaksi langsung tidak dimungkinkan untuk dilakukan. Namun, dengan teknologi informasi dan komunikasi yang dimiliki, *e-leader* dapat berkomunikasi dengan masyarakat hanya dengan menyentuh tombol.

Selanjutnya, pemimpin digital perlu memiliki pola pikir secara global dan kebudayaan yang beraneka ragam. Pemimpin digital dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dapat dilakukan dengan jarak jauh, mereka dapat mengarahkan orang-orang dari sebuah organisasi yang bekerja di luar daerah dengan melibatkan karyawan dari budaya yang berbeda, maka sesuatu yang sangat penting bagi pemimpin digital

untuk memiliki sikap dan pola pikir untuk membimbing mereka dengan benar. Dengan demikian, kepemimpinan digital wajib memiliki kemampuan lebih terkait dengan teknologi informasi dan komunikasi dari yang dimiliki oleh anggotanya agar dapat mengelola dan memonitoring pekerjaan virtual secara efektif di suatu tempat yang berbeda.

e. Ketersediaan Anggota.

Ketersediaan anggota adalah terkait dengan batas waktu kerja. Dari sisi waktu kerja, juga nampak ada perbedaan antara kepemimpinan tradisional dengan kepemimpinan digital. Bagi semua anggota atau bawahan dalam kepemimpinan tradisional waktunya terbatas selama jam kantor. Lain halnya dengan anggota dalam *e-leadership* tersedia waktu yang tidak terbatas, termasuk di luar jam kerja. Oleh sebab itu, kepemimpinan digital memiliki waktu 24 jam dalam sehari 7 hari seminggu yang dapat dilakukan kapan saja.

Berdasarkan pada 5 (lima) prinsip yang dibutuhkan dalam *e-leadership* di atas, dalam implementasinya seorang *e-leader* harus mampu menyesuaikan situasi dan kondisi dalam menghadapi perubahan lingkungan akan tuntutan pelayanan publik, perubahan lingkungan teknologi, sehingga ia dapat melakukan dan menjalankan kepemimpinannya yang berorientasi pada pelayanan publik yang prima.

2. Kompetensi E-Leadership Terhadap Pelayanan Publik

Kompetensi secara umum dapat didefinisikan sebagai kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dengan terpenuhinya aspek pengetahuan, keterampilan yang didukung dengan sikap kerja yang sesuai dengan standarisasi kerja yang telah ditentukan. Berdasarkan pada konsep Kevin Olp dalam Cahyarini (2021), bagi seorang *digital leader* harus memiliki unsur kompetensi sebagai berikut:

a. Kemampuan Menggunakan TIK (*Digital Literacy*)

Nasrullah (2018) dalam Haerana dan Riskasari (2021) menjelaskan, bahwa literasi digital adalah “kemampuan seseorang dalam mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna menemukan, mengevaluasi, memanfaatkan, membuat dan mengkomunikasikan sebuah informasi, dengan kecakapan kognitif maupun teknis”. Bagi penyelenggaraan pelayanan publik dapat mengembangkan delapan elemen esensial untuk mengembangkan literasi digital konsep Belshaw (2012) dalam Ardy Firman Syah (2021), yaitu sebagai berikut:

- 1) “Pemahaman ragam konteks pengguna dunia digital yang disebut dengan kultur;
- 2) Daya pikir dalam menilai konten (kognitif);
- 3) Reka cipta sesuatu yang ahli dan aktual (konstruktif);
- 4) Memahami kinerja jejaring dan komunikasi di dunia digital (komunikatif);
- 5) Kepercayaan diri yang bertanggung jawab;
- 6) Melakukan hal baru dengan cara baru (kreatif);
- 7) Kritis dalam menyikapi konten; dan literasi digital sebagai kecakapan hidup; dan bertanggung jawab secara sosial”.

b. *Digital Vision*

Salah satu kriteria kepemimpinan digital menurut Pearl Zhu (Zhu, 2015) dalam Tulungen (2022) adalah *visioner*, yaitu kemampuan yang dimiliki oleh seorang pemimpin digital yang dapat memberikan arahan kepada pengikutnya serta yang berperan dalam mentransformasi usaha digital. Dari konsep Pearl Zhu tersebut mengandung makna, bahwa kepemimpinan digital adalah kepemimpinan yang berpandangan pada perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

c. *Defense*

Defense dimaksud adalah kemampuan seorang pemimpin digital yang berorientasi pada suatu situasi dan kondisi yang dibutuhkan oleh institusi atau organisasi. Kepemimpinan digital memiliki kemampuan membuat pertahanan diri guna memberikan motivasi terhadap sumber daya manusia untuk menuju visi digital. Seorang pemimpin digital memiliki komitmen untuk meningkatkan literasinya sendiri guna memberikan dorongan kepada orang lain atau bawahannya untuk mengikutinya.

d. *Presence*

Presence dimaksud adalah suatu kehadiran pemimpin dalam suatu organisasi adalah suatu keharusan, dimana pemimpin dapat memiliki visi digital yang jelas dan dapat menjelaskan dengan baik kepada anggotanya, tetapi jika tidak terlihat oleh bawahannya, tidak ada yang akan mengikutinya. Dengan demikian, kehadiran pemimpin merupakan suatu keharusan yang dapat diimplementasikan.

e. *Communication*

Munir (2020) dari hasil penelitiannya menyampaikan, bahwa komunikasi dalam *e-leadership* antara pimpinan dan bawahannya dilakukan melalui media internet. Guna mendukung hal tersebut, *e-leadership* membutuhkan penggunaan media elektronik untuk berkomunikasi dengan para pengikutnya.

f. *Adaptability*

Adaptability adalah sebagai kemampuan seseorang untuk beradaptasi. Seorang *e-leadership* yang adaptif akan menolong organisasi atau institusinya untuk mengantisipasi dan merespon tuntutan pelayanan publik yang prima sebagai konsekuensi dari kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi yang serba cepat mengalami perubahan. Hal ini berkaitan erat dengan kondisi psikologi seorang *e-leadership* saat berhadapan dengan perubahan peran di dunia kerja. Ia harus mampu beradaptasi pada peran barunya dengan menjalankan tugasnya dengan baik. Aspek adaptasi yang paling menantang bagi pemimpin digital adalah memberikan toleransi terhadap inovasi.

g. *Self-Awareness*

Byrn (2005) dalam Akbar, dkk. (2018), bahwa *self awareness* ialah "kecerdasan mengenai alasan-alasan dari pemahaman diri sendiri. Maka dapat disimpulkan bahwa *self-awareness* atau kesadaran diri bukan hanya peka terhadap diri dan emosinya, tetapi

juga peka pada keadaan, lingkungan termasuk pada orang lain". Dalam konteks pelayanan publik, Naindy (2021) dalam tulisannya menyebutkan, "*self-awareness* dimaksudkan bahwa *e-leadership* memiliki kepedulian dan kesadaran diri, memahami posisi sebagai pelayan publik yang berjiwa melayani".

h. *Cultural Awareness*

Cultural awareness atau kesadaran budaya yang diartikan sebagai cerminan dari visi digital. Dalam hal ini, pemimpin digital harus dapat memahami dan mengingatkan akan perbedaan budaya dalam suatu organisasi yang mungkin timbul dengan mengingat kepekaan cara kerja digital dalam proses komunikasi dan partisipasi dalam pelayanan publik.

D. SIMPULAN

Berdasarkan pada kajian di atas, dapat disampaikan kesimpulannya sebagai berikut:

1. Kepemimpinan yang ideal pada era digital dituntut untuk dapat memenuhi beberapa hal. *Pertama*, pemimpin digital (*e-leadership*) wajib memiliki kemampuan dan *skill* komunikasi yang baik, yang didukung dengan media elektronik untuk berkomunikasi dengan anggotanya. *Kedua*, *e-leadership* perlu memiliki sensitivitas terhadap cara pandang dan latar belakang anggota. *Ketiga*, *e-leadership* harus memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang teknologi informasi dan komunikasi. *Keempat*, *e-leadership* harus memiliki kemampuan merubah cara pandang dan bekerja melintasi batas waktu, batas ruang, dan budaya yang berbeda. Dan *kelima*, *e-leadership* harus memiliki orientasi bekerja kapan saja selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu.
2. Kompetensi yang harus dimiliki dalam kepemimpinan era digital adalah memiliki kemampuan mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi, kemampuan dalam memberikan arahan kepada pengikutnya serta yang berperan dalam mentransformasi usaha digital, kemampuan seorang pemimpin digital yang berorientasi pada suatu situasi dan kondisi yang dibutuhkan oleh organisasi, memiliki kemampuan berkomunikasi dengan bawahannya melalui media internet, kemampuan seorang pemimpin untuk beradaptasi terhadap situasi dan kondisi, memiliki kepedulian dan kesadaran diri, memahami posisi sebagai pelayan publik yang berjiwa melayani, pemimpin digital harus dapat memahami dan mengingatkan akan perbedaan budaya dalam suatu organisasi yang mungkin timbul dengan mengingat kepekaan cara kerja digital dalam proses komunikasi dan partisipasi dalam pelayanan publik.

REFERENSI

- Akbar, M. Yudi Ali, dkk. (2018). Hubungan Religiusitas dengan Self Awareness Mahasiswa Program Studi Bimbingan Penyuluhan Islam (Konseling) UAI. *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Humaniora*, 4 (4).
- Bazarah, Jamil, dkk. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22 (2).
- Cahyarini, Farida Dwi. (2021). Implementasi Digital Leadership Dalam Pengembangan Kompetensi Digital Pada Pelayanan Publik. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25 (1), 47- 60.
- Haryono, Siswoyo. (2015). *Intisari Teori Kepemimpinan*. Bekasi: Intermedia Personalia Utama.
- Haerana dan Riskasari. (2021). Literasi Digital Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Pengabdian Masyarakat, JPM Wikrama Parahita*, 6 (2), 131-137.
- Sudarmin, dkk. (2015). Model Evaluasi E-Leadership pada Implementasi Program E-Development. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*.
- Syah, Ardy Firman. (2021). Literasi Digital Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik Pemerintah. *Civil Service*, 15 (2), 25-34.
- Tulungen, Evans E.W., dkk. (2022). Transformasi Digital: Peran Kepemimpinan Digital. *Jurnal Emba*, 10 (2), 1116-1123.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Achmadi, Maulana (21, 21 Desember). Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital. Diunduh dari: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--inovasi-pelayanan-publik-di-era-digital>.
- Alimansyah (2022, 3 Februari). *Wajah Buram Pelayanan Publik*. Diunduh dari: <https://mediaindonesia.com/opini/468871/wajah-buram-pelayanan-publik>.
- Budianta, Agus (2020, 25 Mei). Mengkaji Ulang Pelayanan Publik di Era Digital. Diunduh dari: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13128/Mengkaji-Ulang-Pelayanan-Publik-di-Era-Digital.html>.
- Munir, Ningky Sasanti (2020, 12 Desember). Kepemimpinan di Era Digital (e-leadership). Diunduh dari: <https://swa.co.id/swa/my-article/kepemimpinan-di-era-digital-e-leadership>.
- Naindy (2021, 31 Maret). *Excellent Service Bagian Tugas dan Fungsi ASN*. Diunduh dari: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-jabar/baca-artikel/13821/Excellent-Service-Bagian-Tugas-dan-Fungsi-ASN.html>.



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

ANALISIS KEBIJAKAN PENYEDERHANAAN BIROKRASI TERHADAP PERCEPATAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SERANG

POLICY ANALYSIS OF BUREAUCRACY SIMPLIFICATION TO ACCELERATE ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE DEPARTEMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF SERANG CITY

¹ Nadifi Silviana Pramesti, ² Dewi Amalia Rahman

^{1 2} Universitas Sultan Ageng Tirtayasa,

¹nadifisilvianap@gmail.com, ²dewiamaliarahman1994@gmail.com

Kata kunci

Penyederhanaan
Birokrasi,
Percepatan
Pelayanan,
Kependudukan
dan Pencatatan
Sipil

ABSTRAK

Penyederhaan Birokrasi merupakan bagian dari pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan salah satu arahan utama Presiden sebagai strategi dalam pelaksanaan misi Nawacita dan pencapaian sasaran Visi Indonesia 2045. Diharapkan dapat memangkas prosedur dan birokrasi yang panjang, dan menyederhanakan eselonisasi sebagaimana tertuang dalam Lampiran Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang RPJMN 2020-2024, yang tidak hanya menghapus struktur birokrasi dan mengalihkan pejabat administrasi menjadi pejabat fungsional. Namun lebih dari itu untuk mewujudkan birokrasi yang dinamis, lincah, dan profesional, mekanisme kerja baru perlu di terapkan guna membangun budaya kerja baru yang lebih relevan di era digital saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kebijakan penyederhanaan birokrasi terhadap percepatan pelayanan administrasi di Disdukcapil Kota Serang. Desain penelitian yang digunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penyederhanaan birokrasi di Disdukcapil Kota Serang tertuang dalam Peraturan Walikota Serang Nomor 119 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Disdukcapil Kota Serang, dan sudah dilaksanakan penyetaraan jabatan pengawas administrasi ke jabatan fungsional yang dilantik pada tanggal 31 Desember 2021. Penyederhanaan birokrasi pada Disdukcapil Kota Serang ternyata tidak mempengaruhi percepatan pelayanan admindukcapil. karena pada pelaksanaannya pelayanan administrasi di Disdukcapil menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Terpusat yang diluncurkan oleh Ditjen Dukcapil Kemendagri.

Keyword

*Simplification
Bureaucracy,
Acceleration Service,
Population and Civil
Registration*

ABSTRACT

Bureaucracy Simplification is part of the implementation of Bureaucratic Reform and one of the main directions of the President as a strategy in implementing the Nawacita mission and achieving the goals of the Indonesian Vision 2045. It is hoped that it can cut lengthy procedures and bureaucracy, and simplify echelonization as stated in the Attachment to the Presidential Regulation of the Republic of Indonesia Number 18 of 2020 concerning the 2020-

2024 RPJMN, which not only removes the bureaucratic structure and shifts administrative officials to functional officials. But more than that, to create a dynamic, agile, and professional bureaucracy, new work mechanisms need to be implemented in order to build a new work culture that is more relevant in today's digital era. This research aims to find out how the policy of simplifying the bureaucracy towards the acceleration of the administrative services in the Disdukcapil Serang City. The research design used was qualitative research with descriptive methods. The simplification of the bureaucracy in the Serang City Disdukcapil is stated in the Serang Mayor Regulation Number 119 of 2021 concerning the position, Organizational Structure, Duties and Functions and Work Procedures of the Serang City Disdukcapil, and an equalization of administrative supervisory positions has been carried out to functional positions that were inaugurated on December 31, 2021. The simplification of the bureaucracy at the Disdukcapil of Serang City didn't affect the acceleration of administrative services. Because in its implementation administrative services at the Disdukcapil use the Centralized Population Administration Information System (SIAP) launched by the Directorate General of Dukcapil, Ministry of Home Affairs.

A. PENDAHULUAN

Penyederhanaan Birokrasi merupakan bagian dari pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan salah satu arahan utama Presiden sebagai strategi dalam pelaksanaan misi Nawacita dan pencapaian sasaran Visi Indonesia 2045. Penyederhanaan birokrasi diharapkan dapat memangkas prosedur dan birokrasi yang panjang, dan menyederhanakan eselonisasi sebagaimana tertuang dalam Lampiran Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024, yang tidak hanya menghapus struktur birokrasi dan mengalihkan Pejabat Administrasi menjadi Pejabat Fungsional. namun lebih dari itu untuk mewujudkan birokrasi yang dinamis, lincah, dan profesional, mekanisme kerja baru perlu di terapkan guna membangun budaya kerja baru yang lebih relevan di era digital saat ini. Penyederhanaan birokrasi perlu dilakukan guna menjangkau tatanan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang efektif dan efisien guna memberikan pelayanan publik yang cepat dan berkualitas (Rakhmawanto et al. 2021).

Langkah-langkah strategis penyederhanaan birokrasi yaitu melalui penataan kelembagaan dan pengalihan Jabatan Administrasi ke dalam Jabatan Fungsional melalui mekanisme penyetaraan jabatan. Penyetaraan jabatan dilakukan dengan pertimbangan untuk menciptakan birokrasi yang lebih dinamis dan profesional sebagai upaya peningkatan efektifitas dan efisiensi untuk mendukung kinerja pelayanan publik (Fitriani et al. 2020). Kebijakan penyetaraan jabatan tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 28 Tahun 2019 tentang Penyetaraan Jabatan Administrasi ke dalam Jabatan Fungsional. Penyetaraan Jabatan adalah pengangkatan Pejabat Administrasi ke dalam Jabatan Fungsional melalui penyesuaian/ *inpassing* pada Jabatan Fungsional yang setara yang tujuannya untuk menciptakan birokrasi yang lebih dinamis dan profesional sebagai upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi untuk mendukung kinerja pelayanan pemerintah kepada publik. Berdasarkan ketentuan Pasal 16 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 28 Tahun 2019 tentang Penyetaraan Jabatan Administrasi ke dalam Jabatan Fungsional, menyebutkan bahwa penyetaraan jabatan berlaku sampai dengan tanggal 30 Juni 2020. Selanjutnya arahan Wakil Presiden Republik Indonesia pada Rapat Komite Pengarah Reformasi Birokrasi Nasional tanggal 12 Desember 2019, menyebutkan bahwa batas akhir pengalihan Jabatan Struktural Eselon III dan IV diperpanjang, yang semula sampai dengan

tanggal 30 Juni 2020 menjadi tanggal 31 Desember 2020.

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: B/311/M.SM.02.00/2020 tentang Percepatan Pelaksanaan Penyetaraan Jabatan Administrasi ke Dalam Jabatan Fungsional Dalam Rangka Mendukung Penyederhanaan Birokrasi menghimbau kepada Pemerintah Daerah untuk mengambil langkah-langkah percepatan penyetaraan Jabatan Administrasi ke dalam Jabatan Fungsional dalam mendukung pengembangan karier Pegawai Negeri Sipil.

Meskipun Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terus mendesak Pemerintah Daerah melalui peraturan maupun surat edaran yang dibuatnya, Pemerintah Daerah Se-Indonesia termasuk Pemerintah Daerah Kota Serang belum juga melakukan penyederhanaan birokrasi melalui penyetaraan Jabatan Administrasi ke dalam Jabatan Fungsional di tahun 2020. Namun, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tidak putus asa untuk mendorong Pemerintah Daerah melakukan penyederhanaan birokrasi, maka di tahun 2021 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan lagi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2021 Tentang Penyetaraan Jabatan Administrasi ke dalam Jabatan Fungsional. Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik tersebut dijelaskan mengenai mekanisme penyetaraan jabatan, penetapan angka kredit dan kenaikan pangkat dalam penyetaraan jabatan, penyusunan kebutuhan, penghasilan dan pembinaan jabatan fungsional dalam penyetaraan jabatan dan mencabut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 28 Tahun 2019 tentang Penyetaraan Jabatan Administrasi ke dalam Jabatan Fungsional.

Penyederhanaan birokrasi di Kota Serang diimplementasikan dengan menyetarakan Jabatan Administrasi ke dalam Jabatan Fungsional sesuai surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2021 tentang Penyetaraan Jabatan Pengawas Administrasi ke Jabatan Fungsional yang dilaksanakan pada Hari Jumat, Tanggal 31 Desember 2021. Sebanyak 245 Pejabat Pengawas Administrasi di lingkungan Pemerintah Kota Serang dilantik menjadi Pejabat Fungsional di akhir waktu yang telah ditetapkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Menteri Dalam Negeri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang menjadi salah satu perangkat daerah yang terdampak penyederhanaan birokrasi, terdapat Pejabat Pengawas Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang yang dilantik atau disetarakan ke dalam Jabatan Fungsional. Sebagai Perangkat Daerah penunjang urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan, penyederhanaan birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang diharapkan dapat mempersingkat alur pelayanan administrasi kependudukan agar lebih cepat, efektif dan efisien. Namun apakah penyederhanaan birokrasi benar-benar memiliki pengaruh terhadap percepatan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang? Oleh karena itu penelitian ini dibuat untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan penyederhanaan birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang serta apa pengaruhnya terhadap percepatan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

B. METODE

Berdasarkan judul yang peneliti angkat yaitu Analisis Kebijakan Penyederhanaan Birokrasi Terhadap Percepatan Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang merupakan bentuk judul kualitatif. Sehingga penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif.

Penelitian kualitatif mengembangkan teori selama proses pengumpulan data. Metode induktif ini berarti bahwa teori dibangun dari data atau didasarkan pada data. Banyak penelitian menggunakan teori membumi. itu membuat penelitian kualitatif fleksibel dan memungkinkan data dan teori saling berhubungan. Penelitian kualitatif tetap terbuka untuk hasil yang tak terduga, bersedia untuk mengubah arah atau fokus dari proyek penelitian, dan mungkin meninggalkan pertanyaan asli penelitian mereka di pertengahan proyek (Neuman:2006).

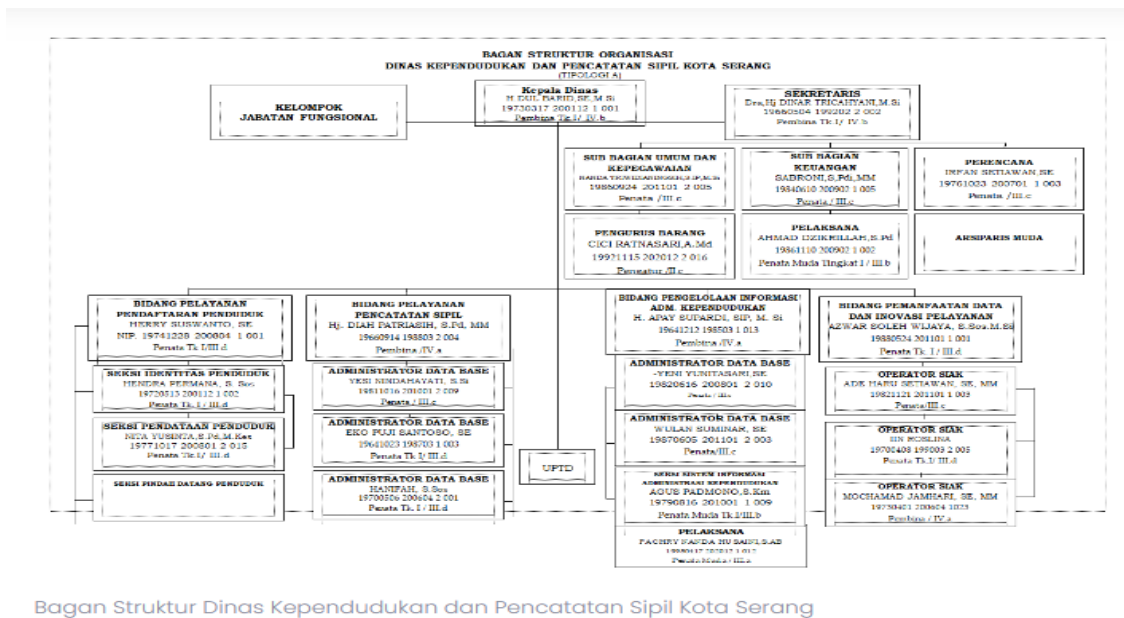
Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alami dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. (Sugiono:2009). Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) dengan cara observasi (pengamatan), *interview* (wawancara) dan dokumentasi (Nazir:2011).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam kerangka reformasi birokrasi, Pemerintah Kota Serang menerapkan penyederhanaan birokrasi pada Perangkat Daerah di Kota Serang, yang bertujuan untuk mewujudkan Perangkat Daerah yang lebih efektif. Proses perumusannya didasarkan pada hasil analisis keorganisasian secara komprehensif melalui analisis jabatan dan analisis beban kerja, diskusi pemetaan fungsi masing-masing Perangkat Daerah, kebijakan strategis dari Walikota, pemetaan serta pembagian fungsi Perangkat Daerah dan mengidentifikasi serta memadukan jabatan-jabatan dalam setiap Perangkat Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang merupakan Perangkat Daerah penunjang urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang memiliki tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Dalam mendukung pelaksanaan penyederhanaan birokrasi melalui penyetaraan jabatan, pada Hari Jumat, Tanggal 31 Desember 2021 sebanyak 245 Pejabat Pengawas Administrasi di lingkungan Pemerintah Kota Serang dilantik menjadi Pejabat Fungsional. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang menjadi salah satu perangkat daerah yang terdampak dengan menyetarakan 9 Jabatan Administrasi kedalam Jabatan Fungsional yang dapat kita lihat dari Struktur Organisasi berikut:



Lalu, apakah terdapat pengaruh dari adanya penyetaraan Jabatan Administrasi kedalam Jabatan Fungsional ? Melalui penelitian yang peneliti lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, nyatanya pelaksanaan penyetaraan Jabatan Administrasi kedalam Jabatan Fungsional pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang tidak memiliki pengaruh terhadap percepatan proses pelayanan administrasi kependudukan di Kota Serang. Menurut Kepala Seksi Pendataan Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, percepatan proses pelayanan administrasi kependudukan yang lebih baik merupakan dampak dari adanya inovasi dan perbaikan-

perbaikan kualitas yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Penyetaraan jabatan hanya seperti kewajiban yang harus dilakukan tanpa memberikan dampak pada proses pelayanan. Hanya seperti merubah nama jabatan tetapi pelaksanaan pekerjaan Pejabat yang disetarakan masih tetap sama. Terkesan dipaksakan dan perlu adanya perbaikan-perbaikan agar tujuan dari adanya penyederhanaan birokrasi melalui penyetaraan jabatan lebih jelas tugas pokok, fungsi dan manfaatnya. Selain itu proses pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang saat ini sudah melalui sistem yang langsung terhubung dengan operator, kepala seksi dan administrator, sehingga prosesnya tidak perlu lagi menggunakan paraf koordinasi yang menyebabkan bertambah lama. Dan alur kerja tersebut sudah berjalan bahkan sebelum adanya penerapan penyederhanaan birokrasi di kota serang.



Sudah bukan merupakan rahasia umum lagi di tahun-tahun sebelumnya pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dapat dikatakan memiliki kualitas yang kurang baik, dengan proses pelayanan yang cukup lama, hingga fasilitas pelayanan kependudukan yang kurang memadai. Tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang terus melakukan inovasi-inovasi perbaikan kualitas pelayanan, agar pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dapat lebih baik. Inovasi-inovasi tersebut diantaranya adalah :

- Memperbanyak loket pelayanan administrasi kependudukan sehingga pelayanan kependudukan dapat menjadi lebih cepat dan tidak menimbulkan penumpukan antrian;
- Memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan agar lebih baik dan nyaman. Selain itu disediakan juga fasilitas ruang laktasi hingga taman bermain untuk pengguna layanan yang membawa serta anaknya saat pengurusan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang;
- Seluruh pengelolaan data kependudukan daerah meliputi pengelolaan Nomor Induk Kependudukan, (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Indonesia Anak (KIA), Akte Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, Hasil Sensus, dan Laporan Demografi Penduduk atau mencakup seluruh aspek kependudukan, dan semua dilakukan di dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). Sistem atau aplikasi ini diluncurkan oleh Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri.
- Menyediakan layanan Survei Kepuasan Masyarakat yang dapat dilakukan melalui laman bit.ly/dukcapilkotaserang;
- Menyediakan layanan pelaporan bila masyarakat memiliki keluhan terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang melalui bit.ly/Lapor-Dukcapil-KS;

Sejalan dengan maklumat pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang terus berupaya memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kewajiban dan standar pelayanan agar pelayanan dapat berjalan dengan cepat dan mudah. Serta akan melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Agar terwujudnya janji pelayanan yaitu “Kebahagiaan Anda Adalah Kepuasan Kami”.

D. SIMPULAN

Fakta yang ditemukan dilapangan bahwa tujuan dari penyederhanaan birokrasi belum dapat dirasakan secara signifikan di daerah. Penyederhanaan Birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang tidak mempengaruhi percepatan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Serang karena penyederhanaan birokrasi tidak merubah alur atau SOP pelayanan administrasi kependudukan yang ada. Namun yang dapat mempercepat pelayanan adminduk capil di Kota Serang adalah inovasi-inovasi yang ada.

REFERENSI

- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2021 tentang *PENYEDERHANAAN STRUKTUR ORGANISASI PADA INSTANSI PEMERINTAH UNTUK PENYEDERHANAAN BIROKRASI*.
- Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang *Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang MANAJEMEN PEGAWAI NEGERI SIPIL*.
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 28 Tahun 2019 tentang *PENYETARAAN JABATAN ADMINISTRASI KEDALAM JABATAN FUNGSIONAL*.
- Eddy, H. (2022). *Plt. Dirjen: “PENYEDERHANAAN BIROKRASI MERUPAKAN BAGIAN DARI PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI”* <https://bimaskristen.kemenag.go.id/news-268-plt-dirjen-penyederhanaan-birokrasi-merupakan-bagian-dari-pelaksanaan-reformasi-birokrasi.html>. Diakses pada 14 Oktober 2022 pukul 19.00.
- Kementerian Pen\dayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi. *MAKNA REFORMASI BIROKRASI DAN TUJUAN REFORMASI BIROKRASI*. <https://www.menpan.go.id/site/reformasi-birokrasi/makna-dan-tujuan1>. Diakses pada 14 Oktober 2022 pukul 19.15.
- Fitrianingrum, Lia, Dina Lusana, Lembaga Ilmu, and Pengetahuan Indonesia. 2020. “*PENGEMBANGAN KARIER JABATAN FUNGSIONAL DARI HASIL PENYETARAAN JABATAN ADMINISTRASI: ANALISIS IMPLEMENTASI DAN TANTANGAN DEVELOPMENT OF FUNCTIONAL POSITION CAREER RESULTED FROM ADMINISTRATION POSITION EQUALIZATION*.” 43–54.
- Putri, R. (2021). *PENYETARAAN JABATAN FUNGSIONAL, RATUSAN PEJABAT PENGAWAS ADMINISTRASI DI PEMKOT SERANG DILANTIK*. <https://kabarbanten.pikiran-rakyat.com/seputar-banten/pr-593363439/penyetaraan-jabatan-fungsional-ratusan-pejabat-pengawas-administrasi-di-pemkot-serang-dilantik>. Diakses pada 14 Oktober 2022 pukul 19.30.
- STRUKTUR ORGANISASI DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PEMBUATAN DOKUMEN PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SECARA TTE*. <https://disdukcapil.serangkota.go.id/>.
- Rakhmawanto, Ajib, Pusat Pengkajian, Manajemen Aparatur, Sipil Negara, and Badan Kepegawaian Negara. 2021. “*ANALISIS DAMPAK PERAMPINGAN BIROKRASI TERHADAP PENYETARAAN JABATAN ADMINISTRATOR DAN PENGAWAS ANALYSIS OF THE IMPACT OF BUREAUCRACY SIMPLIFICATION ON*.” 11–24.



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

ANALISIS KEMANDIRIAN DAERAH DI PROVINSI BANTEN

ANALYSIS OF REGIONAL INDEPENDENCE IN BANTEN PROVINCE

Arenawati, Pramudi Harsono

Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

FEB Universitas Bina Bangsa,

arenawati@untirta.ac.id ; harsono70@yahoo.co.id

Kata kunci

Kemandirian,
Otonomi, PAD

ABSTRAK

Otonomi Daerah telah memberikan kewenangan yang luas pada daerah untuk mengembangkan potensi yang dimiliki oleh setiap daerah. Sehingga otonomi Daerah semestinya dapat memacu kemandirian daerah. Sebagai sebuah provinsi yang masih baru , pada tahun 2020 menunjukkan bahwa Indeks Kemandirian Fiskal sudah pada klasifikasi “ Mandiri” dengan nilai Indeks 0,572. Namun hal ini tidak dibarengi oleh kemandirian fiskal pada kabupaten dan kota yang ada di Provinsi Banten tersebut. Hanya terdapat satu kota yang sudah berklasifikasi “Mandiri”. Yang lainnya “Menuju Mandiri” dan “Belum Mandiri”. Pendapatan Asli Daerah yang berkontribusi besar mewujudkan kemandirian fiskal di Provinsi Banten adalah berasal dari Pajak Daerah, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kemandirian fiskal pada kabupaten dan kota adalah dengan mengoptimalkan semua potensi penerimaan asli daerah, membuat target-target pencapaian berdasarkan perhitungan yang valid

Keyword

Independence,
Autonomy,
Originally Local
Income.

ABSTRACT

Regional Autonomy has given broad authority to regions to develop the potential of each region. So that regional autonomy should be able to spur regional independence. As a new province, in 2020 it shows that the Fiscal Independence Index is already in the “Independent” classification with an Index value of 0.572. However, this is not accompanied by fiscal independence in the districts and cities in Banten Province. There is only one city that has been classified as “Independent”. The others are “Towards Mandiri” and “Not yet Independent”. Regional Original Income which contributes greatly to realizing fiscal independence in Banten Province is derived from Regional Taxes, namely Motor Vehicle Taxes. Efforts that must be made to increase fiscal independence in districts and cities are by optimizing all potential local revenues, making achievement targets based on valid calculations.

A. PENDAHULUAN

Babak baru pemerintahan Republik Indonesia dimulai sejak terjadinya Reformasi pada Tahun 1998. Ide desentralisasi pemerintahan dan otonomi daerah yang terabaikan sebelumnya muncul sebagai salah satu bentuk reformasi birokrasi, tepatnya sejak disahkannya UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan UU No. 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah. Kedua paket UU tersebut menandai diperluasnya desentralisasi dalam bidang pemerintahan dimana Pemerintah Pusat menyerahkan sebagian urusan pemerintahan kepada daerah otonom berdasarkan asas otonomi daerah. Desentralisasi muncul akibat dari tuntutan daerah untuk diberi kewenangan dalam melakukan pembangunan di daerahnya sendiri. Karena dianggap masih terdapat kelemahan dalam kedua paket UU tersebut, maka UU tersebut kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan UU No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Ketentuan tentang Pemerintahan Daerah kemudian diubah dengan UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan terakhir diubah melalui UU No. 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

UU No. 32 Tahun 2004 memberikan kewenangan yang luas kepada Pemerintah Daerah Otonom, yaitu Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota untuk dapat mengelola wilayahnya dengan optimal sehingga dapat menambah kesejahteraan masyarakatnya. Kehadiran Undang-Undang ini juga menginginkan setiap daerah dapat mengembangkan berbagai potensi yang ada di daerahnya sehingga menghasilkan pendapatan asli daerah yang dapat menopang kebutuhan pembiayaan pembangunan di daerah.

Namun pada kenyataannya perubahan sistem dalam penyelenggaraan pemerintah daerah tidak serta merta merubah kemampuan fiskal daerah tersebut menjadi lebih besar dan mandiri. Kemandirian daerah masih menjadi “pekerjaan rumah” yang tidak pernah usai sampai saat ini belum juga tuntas.

Pada tahun 2020 tingkat kemandirian fiskal pemerintah provinsi di Indonesia berdasarkan laporan hasil pemeriksaan atas laporan keuangan pusat yang dirilis oleh Badan Pemeriksa Keuangan pada Mei 2021 didapatkan hasil bahwa tingkat kemandirian fiskal provinsi adalah sebesar 0,345 yang berarti sedang menuju kemandirian, sehingga masih sangat tergantung pada dana-dana transfer, dana alokasi umum dan khusus, dana bagi hasil dan pinjaman daerah.

Dari 33 provinsi yang ada di Indonesia, provinsi Banten menempati urutan ke-6 tingkat kemandirian fiskal nya. Sehingga Provinsi Banten sudah dikatakan “ Mandiri”. Sebagai Provinsi baru tentunya posisi ini adalah sebuah prestasi yang cukup membanggakan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk menulis tentang Analisis Kemandirian Daerah Provinsi Banten.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kemandirian fiskal di Provinsi Banten ?

2. Bagaimanakah kontribusi masing-masing sumber Pendapatan Asli Daerah Terhadap kemandirian fiskal Provinsi Banten ?

B. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Yaitu data Pendapatan Daerah, Pendapatan Asli Daerah yang meliputi Pendapatan Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Dana Hasil Kekayaan Daerah dan Lain-lain PAD yang sah. Data diolah secara sederhana dengan menggunakan Microsoft excel. Data yang digunakan adalah data tahun 2016. 2017.2018.2019.2020.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kemandirian daerah adalah cita-cita dari sebuah otonomi daerah. Otonomi Daerah berdampak pelimpangan kewenangan yang luas kepada Daerah untuk mengelola semua potensi yang dimiliki oleh Daerah tersebut. Daerah otonom, dalam hal ini Provinsi dan Kabupaten dan Kota, telah diberikan kewenangan dalam pengelolaan sumber-sumber keuangan asli Daerah. Kemandirian ditunjukkan dengan rendahnya ketergantungan fiskal terhadap pemerintah Pusat. Maka kemandirian suatu daerah dapat diukur dari kemampuan daerah tersebut menghasilkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Hal ini sejalan dengan pendapat dari Halim (2004:150) menurutnya kemandirian keuangan daerah (otonomi fiskal) ditunjukkan dengan kemampuan daerah untuk membiayai sendiri kegiatan di bidang pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian Pemerintah Kabupaten, Kota dan Provinsi memiliki tanggung jawab untuk membuat program-program, kebijakan dan inovasi agar dapat memanfaatkan potensi keuangan yang ada, sehingga semakin mengurangi ketergantungan fiskal pada pemerintah pusat.

Berdasarkan UU Nomor 32 Tahun 2004 Pendapatan Asli Daerah terdiri dari :

1. Pajak Daerah
2. Retribusi Daerah
3. Hasil Laba BUMD dan Hasil Pengelolaan kekayaan Daerah
4. Pendapatan asli daerah lainnya yang sah, seperti hasil penjualan aset, jasa giro dan bunga bank.

Pajak Daerah Provinsi terdapat macam, yaitu : Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Biaya Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB) dan Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan (P3ABT dan AP)

Sementara itu Pajak Daerah Kabupaten/Kota terdiri dari : Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalan Umum (PJU), Pajak Biaya Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Kemandirian Fiskal Provinsi Banten

Tingkat kemandirian Fiskal dihitung dari semua pendapatan asli daerah dibagi total pendapatan daerah. Sehingga hasil dari perhitungan tersebut adalah sebagai berikut

Tabel 1.

Indeks Kemandirian Fiskal Provinsi Banten Tahun 2016-2020

Tahun	IKF
2016	0,631
2017	0,593
2018	0,613
2019	0,627
2020	0,572

Sumber : BPK, 2021 diolah

Selanjutnya adalah tabel klasifikasi Kemandirian fiskal daerah

Tabel 2.

Klasifikasi Kemandirian Fiskal Daerah

No	Nilai IKF	Kondisi Kemandirian Fiskal
1	$0,00 \leq \text{IKF} < 0,25$	Belum Mandiri
2	$0,25 \leq \text{IKF} < 0,50$	Menuju kemandirian
3	$0,50 \leq \text{IKF} < 0,75$	Mandiri
4	$0,75 \leq \text{IKF} \leq 1,00$	Sangat mandiri

Sumber: Sampurna (2018)

Berdasarkan pada tabel diatas maka mulai dari tahun 2016 sampai 2020 nilai IKF (Indeks Kemandirian Fiskal) Provinsi Banten berada pada rentang 0,50-0,75 sehingga diklasifikasikan sudah mandiri. Pencapaian Pendapatan Asli Daerah Provinsi Banten sudah mendukung pada kemandirian fiskal di Provinsi Banten. Mengacu pada tabel 1 IKF provinsi berfluktuasi, pada tahun 2019 sudah mencapai 0,627, pada tahun 2020 turun cukup signifikan menjadi 0,572. Penurunan IKF pada tahun ini lebih disebabkan karena merebaknya virus Covid 19, yang menyebabkan kelumpuhan pada berbagai aktivitas ekonomi.

Sebagai Provinsi yang berbatasan langsung dengan Ibu Kota Negara, maka

sangatlah memungkinkan bagi Pemerintah Provinsi Banten mendapatkan klasifikasi sebagai daerah otonom yang “Mandiri” secara fiskal. Pendapatan yang besar di sektor perdagangan, perindustrian dan jasa tentunya dapat mendorong perolehan pendapatan asli daerah melalui pajak daerah dan retribusi daerah.

Berhasilnya Provinsi Banten tidak dibarengi dengan keberhasilan kabupaten dan kota yang ada di Provinsi Banten. Hasil penghitungan nilai IKF pada 8 Kabupaten dan Kota di Provinsi Banten adalah sebagai berikut :

Tabel 3.

Indeks Kemandirian Fiskal Kabupaten/Kota di Provinsi Banten Tahun 2016-2020

Kabupaten/Kota	2016	2017	2018	2019	2020
Kabupaten Lebak	0,122	0,1931	0,1395	0,125	0,1482
Kabupaten Pandeglang	0,0899	0,157	0,0834	0,0828	0,0774
Kabupaten Serang	0,2394	0,2901	0,2388	0,2292	0,2404
Kabupaten Tangerang	0,4281	0,5245	0,4746	0,4814	0,4666
Kota Cilegon	0,3507	0,3585	0,3548	0,3593	0,4073
Kota Serang	0,1121	0,1272	0,1322	0,1416	0,1424
Kota Tangerang	0,4693	0,4708	0,4694	0,4739	0,4519
Kota Tangerang Selatan	0,5053	0,5101	0,505	0,5277	0,5121

Sumber : BPK 2021, diolah

Berbeda dengan Provinsi Banten yang memiliki kemandirian fiskal, dari 8 (delapan) kabupaten dan Kota yang ada di Provinsi Banten hanya satu Kota Tangerang Selatan yang nilai dari IKF nya sudah kategori “ Mandiri “. Kabupaten Tangerang, Kota Cilegon, dan Kota Tangerang terkategori “ Menuju Mandiri “, sementara Kabupaten Lebak, Kabupaten Pandeglang, Kabupaten Serang dan Kota Serang kondisi kemandirian fiskalnya “ Belum Mandiri “.

Kondisi fiskal ini menunjukkan bahwa kabupaten dan kota rata-rata masih memiliki ketergantungan fiskal yang tinggi terhadap pemerintah pusat. Kabupaten Pandeglang memiliki ketergantungan fiskal yang sangat tinggi terhadap pemerintah pusat, dimana Pendapatan Asli Daerah hanya memiliki kontribusi sebesar 7,74% dari semua total pendapatan, selebihnya sebesar 92,6% adalah Dana yang berasal dari Dana Perimbangan, transfer Pusat Ke Daerah.

Kota Serang. Kabupaten Serang, Kabupaten Lebak dan Kabupaten Pandeglang

dapat dikatakan belum memiliki kemampuan untuk membiayai kebutuhan daerahnya sendiri, sehingga masih sangat tergantung dana dari pihak luar. Keempat kabupaten dan kota ini masih belum dapat menggali potensi-potensi sumber keuangan yang berasal dari pendapatan asli Daerah, seperti pajak restoran, reklame, pajak hotel, retribusi parkir, hasil pemanfaatan asset daerah. Dan lain-lain PAD yang sah.

5. Kontribusi Sumber –Sumber Pendapatan Asli Daerah

Kontribusi disini adalah seberapa besar pendapatan asli daerah turut menyumbang pencapaian pendapatan daerah. Berikut kontribusi beberapa sumber PAD yang menjadikan IKF Provinsi Banten dalam Kategori “Mandiri”.

Tabel 4
Kontribusi Pendapatan Asli Daerah Terhadap Pendapatan Daerah
Provinsi Banten Tahun 2020

Sumber	Kontribusi Terhadap Pendapatan daerah
Pajak Daerah	0,5477
Retribusi Daerah	0,0008
Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah	0,0053
Lain-lain PAD yang sah	0,0178
Total PAD	5.906.535.160.351,86

Sumber : BPK 2021, diolah

Mengacu pada tabel 4, sumber pendapatan asli daerah yang memiliki kontribusi yang paling besar adalah berasal dari Pajak Daerah, yaitu sebesar 54,77% dengan total penerimaan Rp. 6.670.933.202.862. Sumber penerimaan terbesar dari Pajak Daerah bersumber dari Pajak Kendaraan Bermotor sebesar Rp. 2.954.066.727.800 dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) sebesar Rp. 1.970.060.763.550 .

Sementara itu kontribusi Pajak Daerah terbesar dari Kabupaten dan Kota di Provinsi Banten adalah bersumber dari Bea Perolehan Hak Milik atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) sebesar Rp. 2.437.286.400.204, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebesar Rp. 1.612.212.682.360 dan Pajak Penerangan Jalan Umum (PJU) sebesar Rp. 1.177.155.295.916 .

Sumber-sumber pendapatan asli daerah terbesar tersebut adalah sumber pendapatan yang tidak banyak membutuhkan kreativitas dan campur tangan . serta modal besar dari Pemerintah. Kelima sumber penerimaan ini seperti sudah menjadi kewajiban yang harus dibayarkan oleh warga negara. Sehingga masih banyak peluang potensi pendapatan asli daerah yang dapat digali yang memberikan peluang yang luas bagi semua kabupaten dan kota di Provinsi Banten memiliki klasifikasi “ mandiri”.

6. Faktor Penghambat dan Pendukung terwujudnya Kemandirian Daerah

Faktor-faktor yang diidentifikasi menghambat kemandirian fiskal di Kabupaten dan Kota di Provinsi Banten terbagi dalam faktor internal dan faktor eksternal. Berdasarkan faktor internal Pemerintah Daerah masih kurang optimal dalam pengelolaan keuangan daerah, masih kurangnya kualitas, kapasitas dan daya inovasi organisasi dan Sumber Daya Manusia Daerah, Regulasi yang mengatur belum diterapkan secara optimal, kurang optimal dalam pemungutan dan pengelolaan PAD khususnya pada Kabupaten Serang, Kota Serang, Kabupaten Lebak dan Kabupaten Pandeglang.

Sementara itu faktor eksternal berasal dari luar pemerintah daerah, yaitu kurangnya partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, rendahnya kolaborasi dan sinergitas pemerintah dengan pihak swasta dalam pengelolaan kekayaan daerah.

Selain faktor-faktor di atas, terdapat perbedaan pandangan terhadap ketentuan pajak daerah. Beberapa pihak berpendapat bahwa closed list dalam ketentuan tersebut dianggap sebagai faktor yang kurang mendukung pencapaian kemandirian fiskal daerah, terutama jika pajak yang boleh dipungut daerah kurang sesuai dengan karakteristik potensi pendapatan suatu daerah. Sedangkan pihak lain menganggap ketentuan tersebut kurang berpengaruh terhadap pencapaian kemandirian fiskal daerah karena yang lebih menentukan adalah upaya pemda dalam mengoptimalkan potensi daerahnya. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan kemandirian fiskal daerah, Pemerintah perlu menyusun kebijakan yang mampu mendorong pemda untuk mengoptimalkan peningkatan PAD-nya sehingga ketergantungan pemda terhadap transfer dari Pemerintah Pusat semakin berkurang.

Upaya untuk Meningkatkan Kemandirian Fiskal Daerah

Upaya Pemerintah Provinsi Banten dalam peningkatan kemandirian fiskal antara lain:

- a. Memperkuat sistem hukum dan sistem administrasi pendapatan daerah dan penyusunan peraturan dalam pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (termasuk PADRD) sesuai ketentuan peraturan perundangan.
- b. Melakukan Intensifikasi dan ekstensifikasi dalam pemungutan pajak dan retribusi sesuai ketentuan peraturan perundangan, dengan membaurkannya dengan keunggulan budaya dan potensi asli daerah.
- c. Pengelolaan organisasi lebih modern dan inovatif dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia.
- d. Pemanfaat e- Government dalam pembayaran pajak dan retribusi.
- e. Secara intensif, teratur dan menyeluruh mensosialisasikan kesadaran kepatuhan membayar pajak.
- f. Bersinergi dengan pemangku kepentingannya terkait, seperti Dirjen Pajak,

Kepolisian dan Perbankan

- g. Berkolaborasi dengan pihak swasta dan unsur-unsur lain untuk memanfaatkan dan mengelola potensi yang dimiliki daerah.
- h. Penjajakan pembiayaan kreatif seperti pinjaman daerah.

D. SIMPULAN

Kesimpulan

1. Tingkat Kemandirian Fiskal Provinsi Banten adalah sebesar 5,72 dengan klasifikasi "Mandiri". Dari 8 Kabupaten dan Kota di Provinsi Banten hanya satu kota, yaitu Kota Tangerang Selatan yang mendapat klasifikasi 'Mandiri' dengan nilai IKF sebesar 0,512. Dua kota lain yaitu Kota Tangerang, Kota Cilegon dan Kabupaten Tangerang dalam klasifikasi " Menuju Mandiri". 3 Kabupaten dan 1 kota dalam klasifikasi "Belum Mandiri", yaitu Kabupaten Serang, Kabupaten Pandeglang, Kabupaten Lebak dan Kota Serang.
2. Kontribusi terbesar dalam membentuk kemandirian fiskal di Provinsi adalah dari sector Pajak daerah. Pajak Daerah pada tingkat Provinsi adalah Pajak Kendaraan Bermotor dan BPKB. Sementara Pajak yang berasal dari Kabupaten dan Kota adalah BPHTB, PBB dan Pajak PJU.

Saran

1. Memperkuat sistem hukum dan sistem administrasi pendapatan daerah dan penyusunan peraturan dalam pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (termasuk PDRD) sesuai ketentuan peraturan perundangan.
2. Melakukan Intensifikasi dan ekstensifikasi dalam pemungutan pajak dan retribusi sesuai ketentuan peraturan perundangan, dengan membaurkannya dengan keunggulan budaya dan potensi asli daerah.
3. Pengelolaan organisasi lebih modern dan inovatif dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia.
4. Pemanfaat e- Government dalam pembayaran pajak dan retribusi.
5. Secara intensif, teratur dan menyeluruh mensosialisasikan kesadaran kepatuhan membayar pajak.
6. Bersinergi dengan pemangku kepentingannya terkait , seperti Dirjen Pajak, Kepolisian dan Perbankan
7. Berkolaborasi dengan pihak swasta dan unsur-unsur lain untuk memanfaatkan dan mengelola potensi yang dimiliki daerah.
8. Penjajakan pembiayaan kreatif seperti pinjaman daerah.

REFERENSI

- Afrizal , Maulida Zakhiya, 2011, Pengaruh Pendapatan Asli Daerah Dan Dana Alokasi Umum terhadap Kemandirian Daerah dan Pertumbuhan Ekonomi Daerah, Journal Of Accounting and Investmen, Vol 2 No.1
- Halim, Abdul., 2004, Akuntansi Keuangan Daerah, Edisi Revisi, Salemba Empat, Jakarta.
- Sumarsono,2009, Analisis Kemandirian Otonomi Daerah: Kasus Kota Malang, JESP Vol. 1, No. 1
- Tangkilisan, Hessel Nogi, 2005, Manajemen Publik, Grasindo Jakarta
- Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia , 2020, Laporan Hasil Pemeriksaan Atas Laporan Keuangan Pemerintah Pusat Tahun 2020



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

E-LEADERSHIP: TANTANGAN BARU KEPEMIMPINAN PEMERINTAH DAERAH

E-LEADERSHIP: A NEW CHALLENGE OF LOCAL GOVERNMENT LEADERSHIP

¹moh. Makbul ²dr. Ali Rokhman

¹magister Administrasi Publik

Universitas Jenderal Soedirman

²magister Administrasi Publik

Universitas Jenderal Soedirman

¹makbulisme@gmail.com

²arokhman@gmail.com

Kata kunci

E-Leadership,
Kepemimpinan,
Pemerintah Daerah

ABSTRAK

E-Leadership menjadi metode terbaru dalam memimpin sebuah organisasi yang menghadirkan dimensi teknologi informasi yang canggih. Kepemimpinan dan teknologi saling mempengaruhi dan pada saat yang sama juga dipengaruhi satu sama lain. E-Leadership memiliki penekanan subjektif kepada pemimpin dalam menguasai teknologi dan memiliki gagasan global. Kepemimpinan secara garis besar harus mampu mengendalikan bawahannya dalam kondisi apapun. Seorang Pemimpin harus selalu dirasakan kehadirannya oleh bawahan agar bawahan selalu merasa diawasi. Pemimpin pemerintahan daerah harus mampu menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi informasi. Penyediaan sarana dan prasarana teknologi informasi menjadi titik penting keefektifan pengadaan E-Leadership dalam kepemimpinan pemerintahan daerah.

Keyword

E-Leadership,
Leadership, Local
Government

ABSTRACT

E-Leadership is the latest method in leading an organization that presents a sophisticated dimension of information technology. Leadership and technology influence each other and at the same time are influenced by each other. E-Leadership has a subjective emphasis on leaders in mastering technology and having global ideas. In general, leadership must be able to control subordinates under any conditions. A leader must always feel his presence by subordinates so that subordinates always feel supervised. Local government leaders must be able to adapt to advances in information technology. The provision of information technology facilities and infrastructure is an important point for the effectiveness of the procurement of E-Leadership in local government leadership.

A. PENDAHULUAN

Secara garis besar penggunaan teknologi informasi dimanfaatkan untuk kemudahan dan kecepatan dalam mengerjakan sesuatu. Dalam dunia bisnis teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan kemampuan kompetitif serta memudahkan dalam melaksanakan proses bisnis. Tidak jauh berbeda dengan industri pelayanan publik, kemajuan teknologi sudah merubah kebiasaan dan paradigma masyarakat yang dulu menganggap bahwa pelayanan publik konvensional sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun saat ini pola pikir masyarakat terkait pelayanan publik sudah berubah. Masyarakat saat ini sudah menuntut adanya percepatan dan kemudahan dalam pelayanan publik, maka atas dasar tuntutan itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus mulai menghadirkan teknologi dalam dimensi pelayanan publik.

Seorang pemimpin menjadi tokoh sentral dan vital dalam sebuah organisasi sebagai seorang yang dianggap mampu dan berkompeten dalam mengelola, mengontrol, serta mengarahkan setiap sumberdaya dalam organisasi guna mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Banyak sekali tokoh yang mendefinisikan kepemimpinan, namun secara sederhana kepemimpinan berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam mempengaruhi orang lain guna mencapai tujuan. Proses dan atribut yang diperlukan untuk mempengaruhi orang lain secara efektif adalah inti dari pemahaman tentang kepemimpinan. Seorang pemimpin harus memiliki gambaran dan visi yang besar dan tentunya efektif, selain itu dalam proses pengambilan keputusan harus jelas dan tegas berdasarkan informasi valid yang sudah didapatkan (Bass & Riggio, 2006).

Dalam proses kepemimpinan, seorang pemimpin memiliki gaya tersendiri dalam menjalankannya. Gaya kepemimpinan tiap pemimpin berbeda sesuai dengan karakter dan sifat dari pemimpin itu sendiri. Salah satu gaya kepemimpinan saat ini yang dianggap menjadi gaya yang paling baik adalah gaya kepemimpinan transformasional. Dalam konteks pemerintahan gaya kepemimpinan transformasional menjadi harapan bagi setiap masyarakat, karena kepemimpinan transformasional memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap segala sumber daya dalam suatu organisasi. Kepemimpinan transformasional mampu untuk memberikan dorongan dalam terciptanya ide-ide yang kreatif-inovatif serta memberikan motivasi kerja kepada setiap individu dalam organisasi tersebut. Pemerintah yang menerapkan gaya kepemimpinan transformasional dapat menjadi pusat perhatian bagi masyarakat serta menjadi pilihan masyarakat dalam menyalurkan segala aspirasi dan kepentingannya, karena pemimpin pemerintahan tersebut dianggap akan mampu untuk menampung serta mengelola aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat. Sehingga akan timbul rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah.

Kepala daerah merupakan salah satu unsur penting dalam pemerintahan daerah. Seorang kepala daerah menjadi harapan bagi masyarakat agar mampu membuat penyelesaian terhadap segala kondisi yang terjadi di daerah tersebut. Dalam penyelenggaraannya, Pemerintahan daerah atau *Local Government* didasarkan pada konsep seperti dasar, sistem, dan prinsip pelaksanaan pemerintahan daerah, otonomi daerah, dan tujuan pemerintahan daerah. Asas penyelenggaraan pemerintahan merupakan landasan bagi penyelenggaraan pemerintahan

daerah, terutama yang berkaitan dengan kebijakan pemerintahan daerah, perencanaan pemerintahan daerah, pembiayaan pemerintah daerah, dan pengendalian pemerintahan daerah.

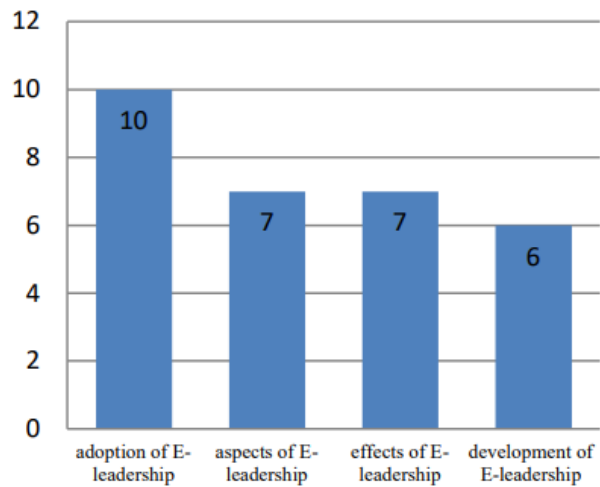
Sumber hukum yang menegaskan mengenai pemerintah daerah tertuang dalam Undang-undang Dasar 1945 Pasal 18. Djaenuri & Enceng, (2012) menyatakan bahwa untuk memahami makna konsep pemerintahan daerah harus mencermati 3 (tiga) hal penting berkaitan dengan lingkup istilah pemerintahan daerah, yaitu: pertama berkaitan dengan dimensi pengertian, kedua berkaitan dengan bentuk pemerintahan daerah dan ketiga berkenaan lingkungan yang berpengaruh terhadap pemerintah daerah

E-Leadership merupakan sebuah proses pengaruh sosial yang menghadirkan dimensi kecanggihan teknologi informasi sebagai media penghubungnya. Istilah *E-Leadership* pertama kali dikenalkan oleh Avolio, Kahai, dan Dodge lewat artikelnya yang berjudul "*Eleadership: Implications for theory, research, and practice*". Dalam artikel tersebut dijelaskan bahwa *E-Leadership* merupakan proses pengaruh sosial yang dimediasi oleh teknologi informasi canggih untuk menghasilkan perubahan terhadap sikap, perasaan, pemikiran, perilaku dan kinerja suatu individu atau kelompok dalam sebuah organisasi (Avolio et al., 2000).

Istilah *E-Leadership* pada awalnya hanya digunakan oleh organisasi atau lembaga bisnis guna untuk mempermudah komunikasi antara atasan dengan bawahan. Dalam dunia bisnis hadirnya *E-Leadership* dapat membuat organisasi tersebut dapat memiliki atau merekrut pekerja lintas geografis, karena tidak harus menggunakan kantor fisik serta komunikasi dapat berjalan dengan efektif karena metode komunikasi konvensional FTF (*Face to Face*) tidak dibutuhkan.

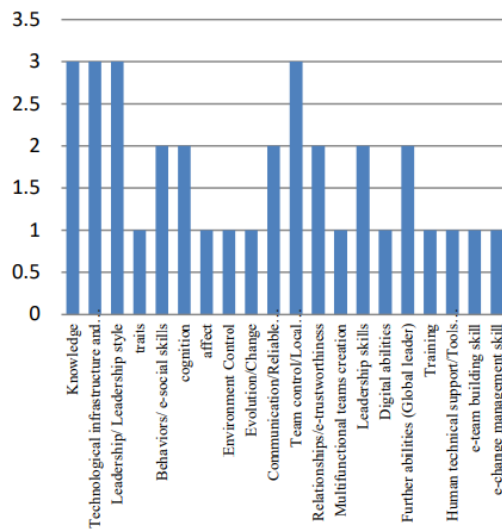
Pada dasarnya *E-Leader* harus selalu membangun iklim sosial yang tepat melalui komunikasi yang berkelanjutan serta mampu menyampaikan kemampuan interpersonal yang patut dicontoh dengan menggunakan teknologi terkait (Sintiya et al., 2021). Secara spesifik hadirnya *E-Leadership* dalam ranah pemerintahan mungkin belum dirasakan, namun secara tidak langsung penggunaan media sosial yang digunakan oleh pemimpin pemerintahan guna mempengaruhi atau memberikan instruksi kepada bawahannya, adalah salah satu bentuk implementasi dari *E-Leadership* itu sendiri.

Sejak tahun 2001 sudah mulai dilakukan studi tentang bagaimana *E-Leadership* dalam dunia pemerintahan serta sejauh mana *E-Leadership* mempengaruhi kepemimpinan dalam ranah pemerintahan. Sintiya et al., (2021) melakukan penelitian tentang sejauh mana penelitian tentang *E-Leadership* di seluruh dunia. penelitian tersebut berjudul "*Electronics-Leadership (E-Leadership) dalam Sektor E-Government: Literature Review*". dari 30 literatur yang diambil terdapat 4 tema yang dominan yaitu *Adoption of Leadership*, *Aspect of Leadership*, *Effect of Leadership*, dan *Development of Leadership*.



Gambar 1: Topik Penelitian E-Leadership di pemerintahan
 Sumber: Sintiya et al., (2021)

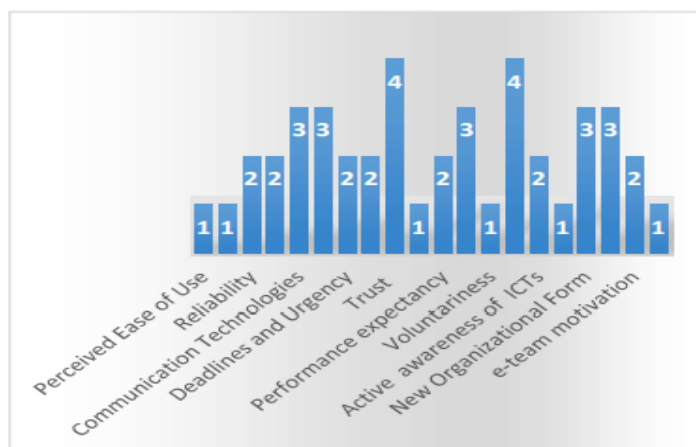
Keberadaan *E-Leadership* timbul karena adanya penerapan konsep *E-Government* dan transformasi digital dalam pemerintahan. terdapat beberapa aspek *E-Leadership* yang teridentifikasi dalam penerapan E-Government.



Gambar 2: jumlah aspek *E-Leadership*
 Sumber: Sintiya et al., (2021)

Selain itu penyebab pemerintah mengadopsi *E-Leadership* dapat terlihat lewat gambar berikut:

Gambar 3: Penyebab adopsi *E-Leadership* di Pemerintahan



Maka dari itu pemerintahan daerah tidak hanya dituntut untuk membangun transformasi digital dalam pelayanan publik, akan tetapi namun keberadaan *E-Leadership* menjadi tantangan spesifik bagi kepemimpinan kepala daerah. Dalam prakteknya seorang pemimpin kepala daerah harus mulai membiasakan diri dengan kemajuan teknologi dan mulai memanfaatkan fasilitas teknologi seperti media sosial, dll sebagai sarana komunikasi efektif dengan bawahannya. Namun masalahnya tidak sedikit seorang pemimpin kepala daerah yang masih menggunakan cara-cara kepemimpinan konvensional dengan harus bertatap muka dengan bawahannya. Hal ini diakibatkan karena pemimpin kepala daerah tersebut kurang memanfaatkan media komunikasi digital atau bahkan tidak paham bagaimana cara menjalankannya, karena sudah biasa disediakan oleh ajudan. Tidak jarang pemimpin daerah memasrahkan akun media sosial yang dimiliki kepada ajudan atau bawahannya. Hal ini membuat pemimpin daerah tidak dapat secara langsung memantau apa yang terjadi dengan masyarakat lewat media sosial.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode study pustaka yang dimana data diambil dari sumber data sekunder yaitu buku, artikel jurnal, serta dokumentasi lainnya. Hasil data tersebut kemudian dianalisis sehingga mendapatkan hasil penelitian. Objek penelitian ini adalah kepemimpinan kepala daerah.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

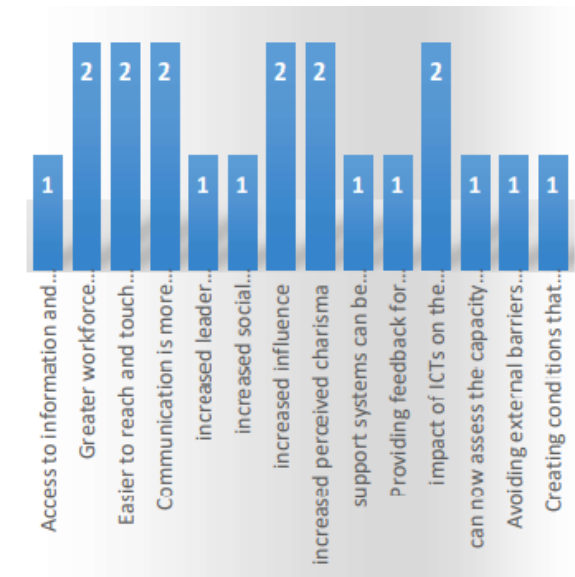
Pada dasarnya penerapan *E-Leadership* dalam tubuh pemerintahan merupakan sebuah tantangan inovatif pemerintah dalam membangun komunikasi efektif antara pemimpin atau seorang kepala daerah dengan bawahan/staff bahkan dengan masyarakat. penerapan *E-Leadership* memiliki dampak yang sangat besar bagi pemerintah, misalnya akses terhadap media dan informasi telah berubah, menghadirkan interkoneksi antar tenaga kerja yang lebih besar karena pegawai yang diambil tidak lagi memiliki batas geografis, prototipikalitas seorang pemimpin akan jauh lebih meningkat dari sebelumnya terutama bagi sosok pemimpin kepala

daerah, menciptakan adanya kondisi yang mendorong koordinasi dan kolaborasi dalam ranah pemerintah daerah, dll. untuk lebih memahami mengenai dampak dari *E-Leadership* dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1: Pengaruh *E-Leadership* di pemerintah

Efek	ID Studi
Akses ke informasi dan media telah berubah	A18;
Interkoneksi tenaga kerja yang lebih besar	A18;A20
Lebih mudah menjangkau dan menyentuh orang lain	A18;A20
Komunikasi lebih tak terhapuskan dari sebelumnya	A18;A20
peningkatan prototipikalitas pemimpin	A19;
peningkatan daya tarik sosial	A19;
peningkatan pengaruh	A19;A24
Peningkatan kharisma dirasakan	A19;A18
sistem pendukung dapat diterapkan	A20;
Memberikan umpan balik untuk peluang peningkatan dan inovasi	A21;
dampak TIK pada pelaksanaan komando	A22;A24
sekarang dapat menilai kapasitas kelompok budaya untuk mengembangkannya	A23;
Menghindari hambatan eksternal untuk layanan e-government	A24;
Menciptakan kondisi yang mendorong koordinasi dan kolaborasi	A24;

Gambar 4: Jumlah masing-masing dampak *E-Leadership*



Untuk lebih memahami konsep *E-Leadership* dan bagaimana mengaplikasikannya dalam lembaga pemerintah, penelitian ini akan menjelaskan dengan pendekatan teori manajemen yaitu PODC (*Planning, Organizing, Directing, dan Controlling*)

a) Perencanaan (*Planning*)

Edi Suthana mendefinisikan perencanaan sebagai sebuah penggabungan dari tujuan yang ingin dicapai dengan kegiatan yang dilakukan guna mencapai tujuan. Penerapan konsep *E-Leadership* dalam perencanaan adalah dengan menghadirkan dimensi teknologi informasi dalam proses perencanaan tersebut. Model perencanaan tersebut merupakan subsistem dari *E-Leadership* yang memiliki fungsi untuk memberikan dukungan analitik, melakukan analisis hubungan, dan berbagai data pendukung yang kemudian disimpan dalam sebuah data base. Selain memakai model-model tersebut, pelaksanaan konsep serta metode kerja *E-Leadership* pada aktivitas perencanaan pula bisa dicoba dengan cara menghasilkan serta mempraktikkan sistem manipulasi model yang dijalankan komputer cocok kebutuhan khusus organisasi. Model ini berikutnya bertugas menolong manajer dalam membuat perencanaan dengan menggunakan melaksanakan manipulasi informasi yang lain bersumber pada metode peramalan data.

b) Pengorganisasian (*Organizing*)

Dalam konteks pengorganisasian konsep dan cara kerja *E-Leadership* dengan menghadirkan beberapa paket *Software* yang dapat mendukung penerapan konsep dan cara kerja e-leadership pada kegiatan pengorganisasian juga bisa dilakukan oleh manajer dengan cara memadukan prinsip konektivitas dan cara kerja web (Syafei, 2008). Perpaduan prinsip konektivitas dan cara kerja web dapat membantu manajer dalam melaksanakan pengorganisasian sumber daya manusia untuk setiap kegiatan. Penerapan konsep dan cara kerja e-leadership menggunakan perpaduan prinsip konektivitas dan cara kerja web dilakukan dengan cara membagi suatu kegiatan yang besar menjadi kegiatan-kegiatan yang lebih kecil, dan menetapkan personal in charge (PIC) untuk setiap kegiatan-kegiatan tersebut dan mengorganisasikannya dalam sebuah web. Berikut ini contoh penerapan konsep dan cara kerja e-leadership menggunakan prinsip konektivitas dan cara kerja web (Syafei, 2008).

c) Pengarahan atau pendelegasian (*Directing*)

Dengan menghadirkan *E-Leadership* dalam ranah *Directing* maka seorang pemimpin yang dalam hal ini adalah pemimpin pemerintahan daerah akan memberikan instruksi atau perintah kepada bawahannya dengan menggunakan media elektronik atau media sosial seperti *E-Mail, WhatsApp, Line*, dll. dengan menghadirkan hal tersebut maka komunikasi instruktif pemimpin daerah akan jauh lebih efektif dan efisien karena dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Bahkan penerapan e-leadership dalam kegiatan pengarahan dan pendelegasian dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan dinamis untuk mendukung produktivitas dari karyawan. Lingkungan seperti ini bisa tercipta melalui penerapan e-leadership pada kegiatan pengarahan dan pendelegasian karena e-leadership menciptakan lebih banyak ruang keterbukaan dan frekuensi komunikasi antara bawahan dan manager karena bawahan akan lebih terbuka dalam menyampaikan pendapatnya secara tidak langsung dengan pimpinannya melalui media teknologi informasi (Syafei, 2008).

d) Pengendalian (*Controlling*)

Penggunaan *E-Leadership* dalam aspek pengendalian adalah pemimpin dapat secara langsung menggambarkan kinerja dari bawahannya, sehingga dapat terlihat kualitas kinerja

bawahannya. Konsep pengendalian yang dibangun adalah dengan membangun sebuah sistem pelaporan dari kegiatan-kegiatan yang dapat secara real-time diakses oleh pemimpin daerah bahkan masyarakat. Laporan yang dihasilkan oleh sistem pengendalian ini merupakan bentuk penerapan konsep dan cara kerja e-leadership. Laporan ini selanjutnya digunakan oleh manajer sebagai dasar tindakan dimasa mendatang. Selain dapat memberikan dukungan untuk melakukan analisis prestasi kerja yang dicapai dengan standar prestasi kinerja yang direncanakan, konsep dan penerapan cara kerja e-leadership untuk kegiatan pengendalian juga dapat dilakukan dengan membangun sistem informasi yang bisa melakukan analisis lain yang membantu dalam hal pemahaman perbedaan, dan arah tindakan yang akan memperbaiki prestasi kinerja pada masa mendatang (Syafei, 2008).

Berdasarkan hal tersebut maka seorang pemimpin daerah harus mampu dalam menguasai teknologi informasi terlebih dahulu, paling tidak dimulai dengan menggunakan media sosial secara positif dan terstruktur agar dapat digunakan secara maksimal. Selain itu harus ada transformasi digital dalam tubuh pemerintahan yang dilakukan secara bertahap. Karena banyak sekali pemerintahan daerah yang masih belum menggunakan teknologi informasi sebagai media dalam mempermudah pekerjaan dan pelaksanaan kebijakan yang diambil.

D. KESIMPULAN

Seorang pemimpin dituntut untuk selalu berinovasi dalam mempengaruhi bawahannya agar dapat terus mengikuti semua keinginannya. Penggunaan teknologi informasi sebagai penunjang kepemimpinan kepala daerah masih belum digunakan secara maksimal. Hadirnya *E-Leadership* dalam tubuh pemerintahan daerah diharapkan dapat mempermudah kinerja para pegawai pemerintah, dan pemimpin daerah dapat secara langsung mengawasi dan mengontrol kinerja dari bawahannya kapanpun dan dimanapun. Lewat berkembangnya transformasi digital dalam pelayanan publik yang mulai dicanangkan oleh pemerintah, dapat membuat pemimpin daerah juga dapat menyesuaikan dirinya dengan kecanggihan teknologi informasi.

REFERENSI

- Avolio, B. J., Kahai, S., & Dodge, G. E. (2000). E-leadership: Implications for theory, research, and practice. *The Leadership Quarterly*, 11(4), 615–668.
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership*. Psychology press.
- Djaenuri, H. A., & Enceng, M. S. (2012). Konsep-konsep Dasar Pemerintahan Daerah. *Sistem Pemerintahan Daerah*, 49.
- Sintiya, E. S., Susanto, T. D., & Ningrum, A. C. P. (2021). Electronics-Leadership (E-Leadership) dalam Sektor E-Government: Literature Review. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 6(3), 158–168. <https://doi.org/10.25077/teknosi.v6i3.2020.158-168>
- Syafei, H. (2008). *E-Leadership-Konsep-dan- Kepemimpinan*.



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

INTENSIFIKASI PAJAK DAERAH DI KOTA SERANG

LOCAL TAX INTENSIFICATION IN SERANG CITY

¹ Sierfi Rahayu

¹Program Studi Administrasi Publik, FISIP

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

sierfirahayu@untirta.ac.id

Kata Kunci

Intensifikasi,
pajak

ABSTRAK

Pajak salah satu menjadi pendapatan baik untuk pusat maupun daerah. Dari pendapatan inilah yang akan membantu dalam pembiayaan pembangunan yang dilakukan oleh daerah. Sehingga perlu dilakukan intensifikasi, agar pajak yang dikelola oleh daerah dapat secara optimal dalam membantu pendapatan daerah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui intensifikasi pajak daerah khususnya pajak hotel dan restoran di Kota Serang. Teori yang digunakan dari Sahya Anggara (2016) tentang mengenai optimalisasi melalui intensifikasi pemungutan pajak daerah dan juga retribusi daerah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil dari penelitian ini yaitu aspek meningkatkan efisiensi administrasi dan menekan biaya pemungutan yang sudah berjalan secara efektif

Keywords

Intensification, tax

ABSTRACT

Tax is one of the sources of income for both the center and the regions. From this income, it will help in financing development carried out by the region. So that it is necessary to intensify, so that taxes managed by the regions can be optimally in helping the regional income. This study aims to determine the intensification of local taxes, especially hotel and restaurant taxes in Serang City. The theory used is from Sahya Anggara (2016) regarding optimization through intensification of local tax collection and also regional retribution. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. The results of this study are aspects of increasing administrative efficiency and reducing collection costs that have been running effectively.

A. PENDAHULUAN

Pembangunan daerah merupakan salah satu dari tujuan pemerintah agar bisa meningkatkan kehidupan masyarakat. Dari berbagai daerah pada masa sekarang ini sangat berlomba-lomba agar bisa maju dan tidak dikatakan daerah tertinggal karena perekonomian yang semakin sulit tetapi tidak dengan masyarakat yang penuh dengan semangat untuk kemajuan daerah tersebut (Mirdah dan Yanti, 2015). Untuk mewujudkan pembangunan daerah yang sesuai dengan rencana, maka dibutuhkan pembiayaan dalam pelaksanaannya, salah satunya melalui pendapatan dari pajak. Pendapatan Asli Daerah adalah pendapatan yang ditentukan kemudian dikumpulkan dalam wilayah lokal (Muluk, 2006:77-78). Peningkatan Pendapatan Asli Daerah dapat dilakukan dengan upaya intensifikasi. Upaya tersebut dapat melihat potensi yang ada di daerah tersebut apakah sangat efektif untuk menerima pajak yang sangat besar atau tidak (Dini Kusumawardani, 2010:2).

Tabel. 1
Realisasi pajak daerah Kabupaten/Kota di Provinsi Banten tahun 2020

Kabupaten / Kota	Realisasi Pajak Daerah
Kabupaten	
Pandeglang	Rp. 78.631.042.426,00
Lebak	Rp. 73.671.154.478,00
Tangerang	Rp. 1.836.701.000.000,00
Serang	Rp. 337.253.848.564,00
Kota	
Tangerang	Rp. 1.566.739.000.000,00
Cilegon	Rp. 455.921.1426.128,00
Serang	Rp. 148.393.407.446,00
Tangerang Selatan	Rp. 1.330.046.267.606,00

Sumber : Data diolah penulis, 2021

Berdasarkan Tabel. 1, menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak daerah pada Kabupaten dan Kota di Provinsi Banten memperoleh realisasi yang berbeda-beda. Pada tingkat Kabupaten, Kabupaten Tangerang menempati urutan teratas dengan realisasi pajak daerah terbesar, sedangkan Kabupaten Lebak menempati urutan terbawah dengan realisasi pajak daerah terendah. Apabila pada tingkat Kota, Kota Tangerang menempati urutan teratas dengan realisasi pajak daerah terbesar, dan Kota Serang menempati urutan terbawah dengan realisasi pajak daerah terendah. Realisasi pajak daerah pada tingkat Kota Serang yang menempati urutan terbawah bila dibandingkan dengan Kota lainnya di Provinsi Banten. Hal ini yang mendasari untuk menetapkan lokasi penelitian di Kota Serang. Penerimaan pajak sangat berpengaruh pada kas daerah tersebut karena dilihat dari pembangunan ekonomi serta kesejahteraan masyarakat.

Dalam konteks penerimaan pajak daerah, intensifikasi dapat diartikan sebagai upaya

yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan daerah dari subjek dan objek yang ada. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan peningkatan penerimaan ini, dilakukan dengan melakukan lebih intensif atau lebih giat lagi upaya penagihan dan meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Secara definisi intensifikasi pajak berdasarkan SE-06/PJ.09/2001 tentang Pelaksanaan Ekstensifikasi Wajib Pajak dan Intensifikasi Pajak adalah kegiatan optimalisasi penggalan penerimaan pajak yang telah tercatat atau terdaftar dalam administrasi Direktorat Jenderal Pajak. Pelaksanaan intensifikasi pajak atau penggalan potensi pajak dapat digolongkan menjadi dua, yang pertama adalah dengan metode langsung yang menggali potensi pajak melalui SPT dan laporan keuangan yang disampaikan oleh wajib pajak, dan yang kedua adalah dengan metode tidak langsung yang menggali potensi pajak melalui pemanfaatan data diluar SPT Tahunan dan laporan keuangan. Proses pelaksanaan kegiatan intensifikasi pajak dimulai dari melakukan pembinaan, sosialisasi peraturan terkait pajak, pengawasan sekaligus melakukan pemeriksaan dalam rangka meningkatkan kesadaran kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan demikian, intensifikasi pajak akan dilakukan melalui penggalan potensi terhadap wajib pajak lama dan atau juga wajib pajak baru yang dihasilkan dari proses ekstensifikasi Menurut Mardiasmo (2018), ada dua fungsi pajak yaitu fungsi anggaran (budgetair) dan fungsi mengatur (regulerend). Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran dalam penyelenggaraan kehidupan bernegara. Pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Pajak dapat digunakan oleh pemerintah untuk mengatur masyarakatnya agar mencapai tujuan-tujuan tertentu.

Tabel. 2
Realisasi Pajak Daerah di Kota Serang Tahun 2020

No	Jenis Pajak Daerah	Realisasi	%
1	Pajak Hotel	Rp. 4.027.414,208,00	2,71%
2	Pajak Restoran	Rp. 18.033.491.662,00	12,15%
3	Pajak Hiburan	Rp. 1.271.738.887,00	0,86%
4	Pajak Reklame	Rp. 4.751.113.437,00	3,20%
5	Pajak Penerangan Jalan	Rp. 32.954.138.225,00	22,21%
6	Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (Tidak Ada)	-	-
7	Pajak Parkir	Rp. 850.600.535,00	0,57%
8	Pajak Air Tanah	Rp. 383.221.839,00	0,26%
9	Pajak Sarang Burung Walet (Tidak Ada)	-	-
10	Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan	Rp. 22.726.114.048,00	15,31%
11	Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan	Rp. 54.181.496.815,00	36,51%
12	Denda	Rp. 9.214.077.790,00	6%
Jumlah Realisasi Pajak Daerah		Rp. 148.393.407.446,00	100%

Sumber : Data diolah penulis, 2021

Berdasarkan table. 2 menunjukkan bahwa jenis pajak daerah di Kota Serang sebanyak 9 jenis pajak. Sesuai dengan Laporan Pertanggungjawaban Bendahara Penerimaan SKPD SPJ Pendapatan Administratif Pemerintah Kota Serang Tahun 2020 pajak daerah yang bersinggungan langsung dengan unit usaha, dalam hal ini perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan jasa yang berdampak langsung kepada kegiatan perekonomian di Kota Serang adalah pajak hotel dengan kontribusi sebesar 2,71% dan pajak restoran dengan kontribusi sebesar 12,15%. Pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan yang dikenakan pada perusahaan bidang jasa tersebut juga dapat menstimulasi pendapatan pajak daerah lainnya, seperti pajak reklame, pajak parkir, dan pajak air tanah yang disebabkan oleh adanya aktivitas dari perusahaan bidang jasa tersebut. Selain itu, secara kontribusi dari pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap penerimaan pajak daerah bagi Pemerintah Kota Serang.

Beberapa permasalahan dalam penelitian ini yaitu pelayanan pajak masih konvensional belum beralih ke pelayanan online, padahal saat ini pemerintah daerah salah satunya Kota Serang dituntut memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat salah satunya mewujudkan e-government, dimana ada penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan, namun saat ini yang terjadi di lapangan pelayanan pajak ini masih harus datang langsung ke kantor BPKAD Kota Serang. Permasalahan berikutnya masih rendahnya kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak. Di Indonesia menerapkan sistem pemungutan pajak yang digunakan, yaitu self assessment system dengan prinsip, dimana pemerintah memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan atas dasar kesadaran dan tanggung jawabnya sebagai warga negara. Sehingga salah satu kelemahan dari self assessment system yaitu kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Tabel. 3

Tingkat kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran tahun 2019 dan 2020

Tahun	Wajib Pajak (WP)	WP yang membayar pajak (%)
2019	WP pajak hotel	49,30 %
	WP pajak restoran	54,91 %
2020	WP pajak hotel	32,84 %
	WP pajak restoran	46,85 %

Sumber : BPKAD Kota Serang, 2021

Berdasarkan tabel. 3 menunjukkan bahwa terjadi penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak baik pajak hotel maupun pajak restoran. Dimana pada tahun 2020 wajib pajak yang membayar pajak sebesar 32,84 % dan pajak restoran sebesar 46,85 %. Keduanya juga belum mencapai 50 % dari tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Adapun penelitian yang telah dilakukan oleh Nurul Afifah, dkk (2019) dengan judul “Tinjauan Pelaksanaan Ekstensifikasi Dan Intensifikasi Pajak Sebagai Upaya Peningkatan

Penerimaan Pajak” menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan intensifikasi yang dilakukan pada KPP Pratama Makassar Utara terdiri dari beberapa kegiatan yang dilakukan yaitu sebagai berikut (i) Melakukan Pengawasan Wajib Pajak Baru (ii) Pelaksanaan Penyuluhan Perpajakan (iii) Penatausahaan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkebunan, Perhutanan, Pertambangan dan Sektor Lainnya. Pelaksanaan Ekstensifikasi dan Intensifikasi Pajak yang dilakukan di KPP Pratama Makassar Utara meningkatkan penerimaan pajak secara keseluruhan meskipun dalam jumlah yang relatif rendah. Penelitian lain pun sudah dilakukan oleh Hukman Faathir Turmuji, dkk (2022) dengan judul “Optimalisasi Intensifikasi Penerimaan Pajak Hiburan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi” menunjukkan hasil penelitiannya bahwa optimalisasi intensifikasi penerimaan pajak hiburan di Bapenda Kota Bekasi belum optimal. Hal tersebut karena basis data objek di Bapenda Kota Bekasi jarang melakukan pemuktahiran data sehingga data yang diambil cenderung tidak akurat dan pemanfaatan teknologi seperti Tapping Box yang juga sebagai alat pengawasan belum berjalan dengan optimal, terbukti masih banyak alat yang memang belum terpasang di setiap masing – masing wajib pajak hiburan di Kota Bekasi.

Dari permasalahan dan fakta yang dijelaskan oleh peneliti, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui intensifikasi pajak daerah (pajak hotel dan pajak restoran) di Kota Serang.

B. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pemilihan informan teknik purposive. Berdasarkan teknik ini, peneliti memilih sumber informasi yang dianggap mengetahui, paham dan dapat dipercaya paham terkait judul dari peneliti.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan teori dari Sahya Anggara (2016) mengenai optimalisasi melalui intensifikasi pemungutan pajak daerah dan juga retribusi daerah. Yang terdapat lima aspek yaitu : 1) Memperluas basis penerimaan ; 2) Memperkuat proses pemungutan ; 3) Meningkatkan pengawasan ; 4) Meningkatkan efisiensi administrasi dan menekan biaya pemungutan ; 5) Meningkatkan kapasitas penerimaan melalui perencanaan yang lebih baik.

1) Memperluas basis penerimaan

Memperluas basis penerimaan adalah upaya penerimaan pajak dengan cara mengidentifikasi para wajib pajak baru dan potensial. Seperti memperbaiki basis data objek, memperbaiki penilaian, dan menghitung kapasitas penerimaan dari setiap jenis pungutan. Berdasarkan hasil temuan, bahwa untuk pendataan wajib pajak baru ini belum bisa dilakukan karena tidak adanya petugas lapangan selain itu juga tidak adanya survei untuk pengecekan wajib pajak baru. Sehingga dalam memperluas basis penerimaan masin belum optimal dilakukan. Yang seharusnya survei ini bisa dilakukan untuk setiap tahunnya tujuannya untuk pembaharuan data dari wajib pajak hotel dan restoran baru. Namun bisa juga penambahan wajib pajak daerah baru, khususnya untuk usaha yang bergerak di bidang restoran, seperti warung tegal,

karena usaha tersebut tergolong sebagai usaha kecil yang relatif banyak berdiri yang dapat dimanfaatkan sebagai wajib pajak daerah baru selama usaha tersebut memiliki legalitas usaha, diantaranya Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) dan tidak menggunakan trotoar jalan sebagai syarat untuk dapat digolongkan objek kena pajak.

2) Memperkuat proses pemungutan

Memperkuat proses pemungutan adalah sebuah konsep ataupun kebijakan yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan proses pemungutan pajak khususnya pajak hotel dan restoran seperti Pemerintah Kota Serang menetapkan kebijakan penghapusan denda untuk pajak tingkat Kota Serang untuk menstimulasi Kembali pertumbuhan usaha di Kota Serang. Dengan segera diselesaikannya kebijakan terkait penghapusan denda untuk pajak hotel dan restoran ini bisa menjadi salah satu untuk bisa memperkuat proses pemungutan pajak hotel dan restoran di Kota Serang. Serat belum dimaksimalkan penerapan Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Serang Nomor 23 tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaporan Data Transaksi Usaha dan Kewajiban Perpajakan Bagi Wajib Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir Secara Online, karena wajib pajak harus masih datang ke kantor untuk membayar pajak.

3) Meningkatkan pengawasan

Yang dimaksud meningkatkan pengawasan untuk di Kota Serang masih belum optimal, karena pengawasan masih hanya sebatas di lingkup kantor, dimana yang bayar atau tidaknya masih diawasi dari wajib pajak yang datang ke kantor untuk membayar pajak, padahal pengawasan ini bisa dilakukan secara optimal dari diadakannya pelayanan secara online tidak hanya yang datang langsung ke kantor saja. Bahkan kalau secara online pengawasan ini akan lebih detail lagi karena bekerjasama dengan system, seperti waktu keterlambatan itu tidak akan meleset dari jadwal yang sudah ditentukan. Selain pengawasan yang dilakukan oleh fiscus atau pejabat pajak, bisa juga dilakukan pengawasan oleh masyarakat, dimana masyarakat memiliki peran penting dalam pengawasan, untuk membantu supaya wajib pajak baik hotel dan restoran bisa diawasi dengan baik, bahkan pengawasan dari masyarakat sebetulnya yang efektif, karena masyarakat akan lebih sering ada di lapangan dan melihat langsung. Melalui pengawasan, maka dapat diketahui apakah sesuatu berjalan sesuai dengan rencana dan terlaksana sesuai dengan insruksi dan asas-asas yang telah ditentukan, sehingga dapat diketahui kesulitan dan kelemahan di dalam pelaksanaan progam/kegiatan untuk kemudian dapat segera diperbaiki khususnya apda pajak hotel dan restoran.

4) Meningkatkan efisiensi administrasi dan menekan biaya pemungutan

Yang dimaksud dari aspek keempat yaitu meningkatkan efisiensi administrasi dan menekan biaya pemungutan yaitu salah satunya menyederhanakan prosedur dalam pemungutan pajak. Untuk aspek keempat ini sudah berjalan dengan optimal, dikarenakan Prosedur pelayanan mudah dipahami dan dilalui oleh wajib pajak, dimana wajib pajak hanya perlu mengisi blanko SPTPD yang telah disediakan, membawa lampiran rekap penjualan atau penerimaan dari perusahaan wajib pajak dan mengurusnya secara searah atau linear di 3 loket saja, loket pelayanan, teller dan loket penerimaan. Upaya dalam peningkatan kualitas

pelayanan ini dapat dikatakan sebagai bagian penting dari intensifikasi pemungutan pajak hotel dan restoran, dikarenakan pajak pada dasarnya dianggap sebagai beban bagi masyarakat untuk itulah diperlukan sebuah layanan yang prima agar masyarakat dapat dengan sukarela membayar pajak tepat pada waktunya dengan memberikan layanan serta kemudahan dalam pembayaran khususnya pada pajak hotel dan restoran.

5) Meningkatkan kapasitas penerimaan melalui perencanaan yang lebih baik

Dalam meningkatkan kapasitas penerimaan melalui perencanaan yang lebih baik, dapat dilakukan seperti adanya Kerjasama dengan instansi lain dalam berkoordinasi terkait pemungutan pajak hotel dan restoran. Saat ini memang belum bisa berjalan secara optimal dalam melakukan Kerjasama, sebetulnya BPKAD Kota Serang dapat menjalin koordinasi dengan dinas lainnya, seperti Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (Dinas Koperasi dan UMKM) yang mengurus kegiatan usaha mikro, kecil dan menengah untuk membantu mempermudah dalam pengurusan legalitas usaha dari kegiatan usaha makanan yang belum terdaftar sebagai usaha mikro, kecil, dan menengah untuk penambahan objek pajak daerah yang baru guna peningkatan pajak daerah. Hal ini dilakukan untuk bisa intensifikasi pengelolaan pajak hotel dan restoran semakin optimal, mengingat memang berkolaborasi adalah cara yang efektif untuk bisa meningkatkan kapasitas dalam penerimaan pajak baik pajak hotel maupun restoran.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pemaparan peneliti, dapat menyimpulkan bahwa dari kelima aspek dalam intensifikasi pajak daerah khususnya pajak hotel dan pajak restoran Kota Serang yang sudah berjalan dengan baik yaitu aspek meningkatkan efisiensi administrasi dan menekan biaya pemungutan, sedangkan untuk aspek memperluas basis penerimaan, memperkuat proses pemungutan, meningkatkan pengawasan, dan meningkatkan kapasitas penerimaan melalui perencanaan yang lebih baik belum berjalan secara optimal.

REFERENSI

- Afifah, N., & Paramita, M. H. (2019). TINJAUAN PELAKSANAAN EKSTENSIFIKASI DAN INTENSIFIKASI PAJAK SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK. *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan*, volume 3 Nomor 2 page 58-70.
- Anggara, S. (2016). *Administrasi Keuangan Negara*. Bandung: Pusaka Setia.
- Kusumawardani, D. (2010). *EVALUASI PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KOTA SURAKARTA*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mirdah, A., & Yanti, N. (2016). *INTENSIFIKASI PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI DINAS PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN SAROLANGUN*. OJS UNJA.

- Multiningsih, P. S. (2021). STRATEGI PENGELOLAAN PAJAK DAERAH DALAM UPAYA PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KOTA SERANG. Tesis Magister Administrasi Publik.
- Muluk, K. (2006). Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah. Malang: Bayumedia Publishing.
- SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK NOMOR SE-06/PJ.9/2001 TENTANG PELAKSANAAN EKSTENSIFIKASI WAJIB PAJAK DAN INTENSIFIKASI PAJAK
- Turmuji, H. F., Mubarok, & Engkus. (2022). OPTIMALISASI INTENSIFIKASI PENERIMAAN PAJAK HIBURAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI. Jurnal Inovasi Pelayanan (JIP), Volume 2 Nomor 11 page 3773-3786.



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN SAMSAT DIGITAL PELAYANAN PUBLIK KOTA SERANG

IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT SERVICE QUALITY IMPROVEMENT OF DIGITAL SAMSAT PUBLIC SERVICES CITY OF SERANG

Afif Fikri Wafiq

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Terbuka Serang

E-mail: afiffikriwafiq2312200089@gmail.com

Kata Kunci

Implementasi E-Government, Layanan Samsat Digital, Pelayanan Publik

Keywords

implementation of e-government, digital samsat services, public services

ABSTRAK

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu bukti pertanggungjawaban pemerintah dalam meningkatkan dan mengembangkan pelayanan publik kepada masyarakat dengan mudah dan cepat. Sebagai administrator publik sudah seharusnya mengukur pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tujuan penulisan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi layanan samsat digital dalam hal pelayanan yang belum efektif dan efisien disebabkan persoalan seperti ketidaktahuan masyarakat tentang samsat digital dikarenakan sosialisasi yang belum menyeluruh, serta minat dan kemauan masyarakat dalam berkewajiban membayar pajak kendaraan. Metode yang digunakan penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif mengamati langsung objek untuk memperoleh data sebenarnya pada saat penelitian kemudian dianalisa dan disusun secara sistematis. Melalui kebijakan implementasi layanan harus memperhatikan tiga aktivitas kegiatan yang dapat mempengaruhi keberhasilan yaitu: interpretasi, pengorganisasian dan aplikasi.

ABSTRACT

The One-Stop Manunggal Administration System (SAMSAT) is one proof of the government's responsibility in improving and developing public services to the community easily and quickly. As a public administrator, it is necessary to measure the implementation of services provided to the community. The purpose of writing this study is to analyze the implementation of digital SAMSAT services in terms of services that have not been effective and efficient due to problems such as public ignorance about digital SAMSAT due to incomplete socialization, as well as public interest and willingness to pay vehicle taxes. The method used in this research is descriptive qualitative observing directly the object to obtain actual data at the time of the study and then analyzed and arranged systematically. Through the service implementation policy, it must pay attention to three activities that can affect success, namely: interpretation, organization and application.

A. PENDAHULUAN

Kondisi sistem administrasi negara di Indonesia saat ini di tengah era keterbukaan informasi belum sepenuhnya berorientasi pada kepentingan publik dinilai dari banyaknya kritikan dan tuntutan pada instansi pemerintah salah satunya mengenai pelayanan publik dalam sistem pemerintahan. Pemerintah membangun komitmen melaksanakan reformasi birokrasi dalam rangka membangun sistem tata kelola pemerintahan yang cepat, mudah, murah, transparan dan akuntabel dengan menggunakan teknologi informasi. Melalui strategi penyempurnaan tata kelola pemerintahan dan komitmen peningkatan kualitas reformasi birokrasi akan menciptakan lingkup administrasi negara yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya. Upaya pengembangan dan penyempurnaan sistem administrasi negara tidak hanya pada aparatur negara saja, tetapi juga mencakup sistem penyelenggara negara. Berkaitan dengan hal ini, penerapan pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi merupakan suatu tantangan untuk pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat upaya mewujudkan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab.

Dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel pada hakikatnya merupakan kewajiban sebagai pertanggungjawaban Kepala Pemerintahan pada tingkat Pusat, Provinsi dan Kota/Kabupaten. Sebagaimana tertuang dalam UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, mengatur mengenai asas-asas umum pemerintahan yang mencakup beberapa asas yaitu: asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas dan asas akuntabilitas. Dalam hal ini dengan meletakkan asas-asas umum penyelenggaraan negara, akan menciptakan sistem pemerintahan yang bersih dan bebas dari KKN sesuai dengan konsep Good Governance yaitu diperlukan kerjasama antara pemerintah, swasta dan masyarakat merupakan salah satu prasyarat untuk menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat.

Dalam rangka menindaklanjuti upaya pemerintah sebagai penyelenggaraan negara yang bebas dalam praktik KKN, berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Melalui kemajuan dan perkembangan teknologi informasi yang canggih saat ini, dengan adanya TIK sebagai alat untuk membantu memenuhi kebutuhan pemerintah dan masyarakat serta mendukung Good Governance dan mempercepat proses demokrasi dalam hal pelayanan publik. Pada dasarnya E-Government merupakan upaya pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan efisiensi dan efektifitas pemerintah dalam memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan konsep E-Government dalam implementasi pelayanan publik yaitu untuk mendukung kelancaran dalam pelaksanaan pelayanan dan meningkatkan efisiensi (biaya dan waktu) dalam memberikan mutu kualitas pelayanan yang prima. Pemerintah sebagai

penyedia akses pelayanan informasi sudah seharusnya memenuhi kebutuhan dan menjamin kesetaraan kesempatan untuk mendapatkan sumber informasi secara luas dan menjadikan penyelenggaraan pemerintah lebih bertanggung jawab serta transparan kepada masyarakat.

Untuk mendorong komitmen Aparatur Pemerintah terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan partisipasi masyarakat melalui UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang tentang pelayanan publik ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar dan ukuran sebagai adanya jaminan kepastian diperlukan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Bahwa penggunaan teknologi informasi akan menghasilkan hubungan interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara pemerintah dan masyarakat dalam memfasilitasi komunikasi juga pemberian layanan informasi untuk memperluas akses dari pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja dan pemerintah baik institusional maupun antar negara.

SAMSAT Serang sebagai salah satu UPTD BAPENDA Prov. Banten juga berada di wilayah hukum Polda Banten termasuk kelompok pelayanan administratif yang menghasilkan dan pengurusan registrasi berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat dalam berkewajiban membayar pajak kendaraan. Dalam melaksanakan tugasnya SAMSAT Serang mengacu kepada Perpres-RI No. 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, Pelaksanaan Kantor Bersama Samsat terdiri atas unsur kepolisian, unsur Satuan Kerja Pengelolaan Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi, dan unsur Badan Usaha.

Berdasarkan penelitian secara observasi mendalam terdapat faktor yang menyebabkan layanan samsat digital belum efektif dan efisien yaitu: ketidaktahuan masyarakat mengenai aplikasi SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL), aplikasi E-SAMSAT BAPENDA Prov. Banten (E-SAMSAT Bank Banten dan E-SAMSAT Bank BJB) & Layanan melalui website resmi <https://infopajakbanten.online> Cara Cek Pajak Kendaraan secara Online yang kurang optimal adanya problem, juga disebabkan sosialisasi yang belum menyeluruh mengakibatkan minat dan kemauan masyarakat dalam berkewajiban membayar pajak kendaraan rendah bahkan masyarakat enggan membayar pajak.

B. METODE

Pada Artikel ini dengan judul “Implementasi E-Government Peningkatan Kualitas Layanan Samsat Digital Pelayanan Publik Kota Serang” metode dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif mengamati langsung objek berdasarkan penelitian secara observasi mendalam untuk memperoleh data sebenarnya pada saat penelitian, kemudian dianalisa dan disusun secara sistematis. Kepala Daerah merupakan penggerak utama inovasi pelayanan publik, penelitian ini membuktikan bahwa E-Government merupakan salah satu penggerak utama ide-ide baru bagi pemerintah daerah. Penggerak utama lain dari gagasan tersebut adalah peningkatan kualitas layanan SAMSAT digital untuk layanan publik Kota Serang. Proses penyelesaian masalah melalui kebijakan implementasi layanan harus memperhatikan 3 (tiga) aktivitas kegiatan yang dapat mempengaruhi keberhasilan yaitu: interpretasi, pengorganisasian dan aplikasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi pelayanan publik diyakini berasal dari ide baru yang meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ini berbeda dengan inovasi biasa, yaitu menciptakan ide-ide baru. Sebaliknya, orang menggunakan metode “salin dan tempel” untuk membuat ide layanan publik baru. Metode ini disebut “Atomize, Transform and Modify.” Orang-orang menggunakan metode ini ketika membuat ide-ide layanan publik baru sehingga mereka dapat dengan mudah disalin dan ditingkatkan oleh komunitas lain. Di tegaskan bahwa fokus E-Government bukan pada upaya penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik saja tetapi dalam rangka pelayanan publik dengan proses manajemen yang efektif dan efisien. Pelaksanaan pengembangan E-Government dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas manajemen pemerintahan dengan menggunakan internet dan teknologi digital. Pemerintah sebagai public servant (pelayan publik) harus menjadikan aparatnya dapat diandalkan (dapat dipercaya, teliti, dan konsisten), responsif (berarti tanggap terhadap kebutuhan pemakai jasa dan cepat dalam pelayanannya), meyakinkan (mampu memberikan rasa aman bagi pemakai jasa), dan empati (dapat diperlihatkan melalui perhatian dan kemauan untuk mendengarkan) dalam bertugas melayani masyarakat.

Gagasan inovasi pelayanan publik tidak terlepas dari lambatnya peningkatan kualitas publik sebagai bentuk reformasi sistem birokrasi. Pada saat yang sama, proses reformasi birokrasi pemerintah yang sedang berlangsung diharapkan terjadi pada tahun 2025 dengan tujuan pemerintahan kelas dunia. Idealnya, inovasi pelayanan publik harus berkembang dari budaya organisasi yang diharapkan dapat berkembang dan berkelanjutan mendorong percepatan peningkatan kualitas Pelayanan Publik. Untuk pertama kalinya, Kementerian PANRB “memaksa” inovasi pelayanan publik berkembang sebagai budaya organisasi dengan

menerapkan kebijakan “Satu Badan, Satu Inovasi”, yang mewajibkan setiap kementerian/lembaga dan pemerintah daerah untuk membuat setidaknya satu (satu) inovasi pelayanan per tahun, sejalan dengan melaksanakan kewajiban “quick win” persyaratan reformasi birokrasi di lingkungan kementerian/lembaga dan pemerintah daerah.

Inovasi pelayanan publik di Indonesia menyimpulkan, menciptakan inovasi bagi institusi/lembaga publik di Indonesia sebenarnya perkara gampang, karena aspek pendorong dalam organisasi pemerintah lebih besar dari aspek penghambatnya. Aspek motivasi organisasi yang ditunjukkan oleh indikator kekuatan (reinforcement) dan peluang (opportunity) dibandingkan dengan aspek penghambat yang ditunjukkan oleh kelemahan (weakness) dan ancaman (threats) berkisar antara 65% sampai dengan 35%. Lembaga/organisasi publik pada dasarnya memiliki kekuatan dan peluang yang lebih baik dalam menghasilkan inovasi, karena memiliki sumber daya manusia dan anggaran yang relatif lebih baik serta jaringan yang memadai.

Pemerintah Kota – Serang melalui BAPENDA Prov. Banten dalam hal peningkatan kualitas layanan SAMSAT adanya inovasi yaitu Aplikasi Signal dibangun sebagai pengganti aplikasi Korlantas terdahulu “SAMOLNAS” yang saat ini sudah dinonaktifkan dengan dasar Surat Ketetapan Kakorlantas Nomor : B/3893/VI/YAN.1.2/2021/Korlantas. Sekarang Bayar Pajak bisa secara Online dengan E-SAMSAT melalui aplikasi SIGNAL memberikan dampak dalam hal pelayanan yaitu: membayar pajak dengan mudah dan cepat. Aplikasi SIGNAL merupakan pelayanan pengesahan STNK Tahunan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Angkutan Jalan (SWDKLLJ) khusus kepemilikan pribadi/bukan atas nama badan hukum dapat dilakukan dengan menerapkan “One Stop Digital Service” (Pelayanan Daring Penuh) tanpa harus hadir ke Kantor SAMSAT atau unit layanan SAMSAT lainnya seperti Samling, Gerai, Drivethru, dll.

Dalam hal inovasi yang diberikan layanan SAMSAT oleh BAPENDA Prov. Banten aplikasi E-SAMSAT BAPENDA Prov. Banten (E-SAMSAT Bank Banten dan E-SAMSAT Bank BJB) & Layanan melalui website resmi <https://infopajakbanten.online> Cara Cek Pajak Kendaraan secara Online yang kurang optimal adanya problem, juga disebabkan sosialisasi yang belum menyeluruh mengakibatkan minat dan kemauan masyarakat dalam berkewajiban membayar pajak kendaraan. Dari data yang ditemukan dimuat dalam laman website resmi BAPENDA Prov. Banten Aplikasi E-SAMSAT BAPENDA Prov. Banten <https://bapenda.bantenprov.go.id/post/bapenda-banten-aplikasi-sistem> dimuat dalam laman Berita/Postingan Populer di edit Juli 2, 2021 dilihat sebanyak 15.319 orang (pada Sabtu, 29 Oktober 2022 Pukul 01.57) terdapat keterangan:

Jenis E-SAMSAT

1. E-SAMSAT BANK BANTEN

- Penandatanganan MoU/PKS tanggal 23 Juni 2021 (Polda Banten)
 - Kapan E-samsat Bank Banten live?
2. E-SAMSAT BANK BJB
 - Saat ini dihentikan sementara
 3. SAMSAT DIGITAL NASIONAL (SIGNAL)
 - Penandatanganan MoU/PKS tanggal 28 Juni 2021
 - Rencana Live 1 Juli 2021 (HUT BHAYANGKARA)
 - Rencana Grand Launching 6 Juli 2021

E-SAMSAT BANK BANTEN

Channel Pembayaran:

1. FastPay
2. Bebas Bayar
3. BantenPay

E-SAMSAT BANK BJB

Channel Pembayaran:

1. Bank BJB
2. Bukalapak
3. Tokopedia
4. LinkAja
5. Gopay
6. Alfamart
7. Indomaret

SAMSAT DIGITAL NASIONAL

Channel Pembayaran:

1. BPD
 - Seluruh Indonesia
2. Bank Himbara
 - BNI
 - Mandiri
 - BTN
 - BRI

Kegiatan pengembangan e-government memiliki cakupan yang luas dan memerlukan investasi dan pembiayaan yang besar, sehingga diperlukan siklus perencanaan, alokasi, pemanfaatan dan evaluasi anggaran pembangunan e-government yang baik untuk memungkinkan implementasi strategi mencapai tujuan strategis untuk beroperasi secara efektif. Harus diakui bahwa di era globalisasi, peran dan status masyarakat sangat menentukan dalam menentukan strategi pemerintah. Agar pelayanan yang diberikan pemerintah berkualitas tinggi pemerintah harus memperhatikan aspek internal dan eksternalnya. Ada beberapa hal yang dapat dijadikan sebagai jembatan untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah. Pertama, pemerintah secara internal harus meningkatkan kegiatan layanan yang dilakukan dalam organisasi mereka untuk meningkatkan ketersediaan dan efektivitas penyediaan layanan eksternal. Kedua, meningkatkan pelayanan eksternal dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang mencerminkan kewajiban pemerintah sebagai PNS.

D. SIMPULAN

Studi ini menyimpulkan bahwa pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah sangat bergantung pada komitmen kepala daerah sebagai penggerak utama inovasi, khususnya terkait Implementasi E-Government Peningkatan Kualitas Layanan SAMSAT Digital Pelayanan Publik Kota Serang. Hasil dari inovasi pelayanan publik yaitu Amati, Tiru dan Modifikasi (ATM) yang dilakukan oleh Pemerintah Kota – Serang melalui BAPENDA Prov. Banten dalam hal peningkatan kualitas layanan SAMSAT adanya inovasi yaitu Aplikasi SIGNAL menggantikan aplikasi terdahulu “SAMOLNAS” yang sudah dinonaktifkan. Dalam hal inovasi yang diberikan layanan SAMSAT oleh BAPENDA Prov. Banten melalui aplikasi E-SAMSAT BAPENDA Prov. Banten yaitu E-SAMSAT Bank Banten, E-SAMSAT Bank BJB & Layanan melalui website Cek Pajak Kendaraan secara Online yang kurang optimal dalam pelaksanaannya karena adanya problem pada sistem kurangnya pengetahuan kapasitas pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM). Dan sosialisasi yang belum menyeluruh mengakibatkan minat dan kemauan masyarakat dalam berkewajiban membayar pajak kendaraan menjadi rendah bahkan masyarakat enggan membayar pajak.

E-Government merupakan respons terhadap perubahan lingkungan strategik yang menuntut adanya administrasi publik yang efisien, efektif, transparan dan akuntabel. Melalui pengembangan E-Government dengan dilakukan sistem penataan manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan pemanfaatan teknologi informasi berkaitan dengan pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis serta pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh Indonesia khususnya wilayah pelayanan publik Kota Serang. Pengembangan E-Gov diarahkan untuk 4 tujuan yaitu:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat secara luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia setiap saat tidak dibatasi oleh waktu dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan dan memperkuat kemampuan menghadapi persaingan globalisasi.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga negara serta penyediaan dialog publik bagi masyarakat untuk dapat berpartisipasi dalam kebijakan publik.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah daerah otonom.

Dengan adanya E-Government diharapkan peningkatan kualitas pelayanan SAMSAT Digital sebagai pelaksanaan penyelenggara sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat dengan akses informasi kepada publik lebih luas serta transparan. Diharapkan juga SAMSAT Digital dalam pelaksanaannya akan menciptakan sistem pelayanan yang handal dan terpercaya untuk menjamin transparansi dengan menyusun strategi sosialisasi dengan menyediakan akses portal pelayanan publik baik melalui website maupun medsos. Sebagai birokrat sudah seharusnya memiliki pola pikir dan berorientasi pada budaya kerja melayani masyarakat dengan sepenuhnya mendukung birokrasi yang efisien, efektif, produktif dan professional.

REFERENSI

- Karyana, A., dkk. (2019). Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia. Universitas Terbuka.
- Islamy, M. (2021). Kebijakan Publik. Universitas Terbuka.
- Purwanto, A. (2022). Teori Organisasi. Universitas Terbuka.
- Istianda, M., dkk. (2022). Pengembangan Organisasi. Universitas Terbuka.
- Keban, Y. (2014). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu. Gava Media.
- Fauziah, R. A., Purnamasari, H., & Gumilar, G. G. (2022). Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Meningkatkan Potensi dan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Guna Terwujudnya Good Governance. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(18), 292-302. Diunduh dari: <http://jurnal.peneliti.net/index.php/IWP/article/view/2382>
- Anwaruddin, A. (2004). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 1(1), 15-35. Diunduh dari: <http://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/186>
- Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and*

- Governance Journal, 3(2), 220-231. Diunduh dari: <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/7986>
- Hayat, H. (2020). Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik. *ARISTO*, 8(1), 1-26. Diunduh dari: <https://journal.umpo.ac.id/index.php/aristo/article/view/HH>
- Hidayati, N. (2016). E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus tentang Faktor-faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik). Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga, Kebijakan dan Manajemen Publik, 4. Diunduh dari: <https://repository.unair.ac.id/42398/>
- Peraturan.bpk.go.id (2022, 29 Oktober). Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum BPK RI Data Base Peraturan. Diunduh dari: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Bapenda.bantenprov.go.id (2022, 29 Oktober). Samsat Serang. Diunduh dari: <https://bapenda.bantenprov.go.id/samsatserang>
- Hardiyansyah, H. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi dan Implementasinya. Gava Media. Yogyakarta. Diunduh dari: <https://www.gavamedia.net/produk-245-kualitas-pelayanan-publik-konsep-dimensi-indikator-dan-implementasinya.html>
- Imanuddin, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik: Percepatan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Diunduh dari: <http://sinovik.menpan.go.id/index.php/site/article/223>



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

PERAN KEBIJAKAN JAMSOSRATU DALAM PENGENTASAN KEMISKINAN DI PROVINSI BANTEN

THE ROLE OF JAMSOSRATU POLICY IN POVERTY REDUCTION IN BANTEN PROVINCE

Gelap Mochammad Erlangga

Magister Administrasi Publik - Untirta

gelap.erlangga@yahoo.com

Kata Kunci

Kemiskinan,
Pemerintah
Provinsi Banten,
Jamsosratu

ABSTRAK

Kemiskinan adalah permasalahan yang selalu dihadapi oleh hampir semua Provinsi di Indonesia, tak terkecuali Provinsi Banten. Provinsi Banten memiliki berbagai macam sumber-sumber pendapatan asli daerah, seperti dari Pariwisata, Industri, Hasil Pertanian, dan masih banyak lagi yang bisa membantu untuk perekonomian di Provinsi Banten. Akan tetapi pada kenyataannya, angka kemiskinan masyarakatnya cenderung mengalami peningkatan yang tentu saja dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Penelitian ini bertujuan untuk melihat peran kebijakan publik Pemerintah Daerah Provinsi Banten dalam mengentaskan kemiskinan di Provinsi Banten. Adapun Kebijakan Publik Pemerintah Provinsi Banten dalam penanganan kemiskinan daerah melalui 10 bantuan yang telah dituangkan dalam Peraturan Daerah Provinsi Banten. Program Jamsosratu merupakan salah satu Kebijakan Publik Pemerintah Provinsi Banten dalam penanganan kemiskinan. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah yuridis empiris berdasarkan analisa yuridis metode kualitatif dimana sumber data diperoleh dari data primer serta sekunder. Data yang diperoleh dilapangan merupakan data primer. Sedangkan untuk data sekunder berdasarkan data bahan hukum primer, kajian teoritis berdasarkan pendapat para ahli, serta data-data kualitatif yang menunjukkan peran kebijakan publik pemerintah daerah dalam pengentasan kemiskinan di Provinsi Banten. Penelitian ini menemukan bahwa peran Pemerintah Provinsi Banten melalui Dinas Sosial dalam pengentasan kemiskinan melalui kebijakan-kabijakanannya, salah satunya adalah Kebijakan Jamsosratu sebagai pembuat kebijakan, perumus aturan, dan penyediaan anggaran melalui APBD Daerah Provinsi. Tujuan penulisan karya ilmiah ini adalah untuk mengetahui seberapa besar peran Kebijakan Jamsosratu dalam pengentasan kemiskinan di Provinsi Banten.

Keywords

Poverty, Banten

ABSTRACT

Poverty is a problem that is always faced by almost all provinces in Indonesia,

Province
Government,
Jamsosratu

including Banten Province. Banten Province has various sources of regional original income, such as from Tourism, Industry, Agricultural Products, and many more that can help the economy in Banten Province. However, in reality, the poverty rate of the community tends to increase which of course is influenced by various factors. This study aims to examine the role of the Banten Provincial Government's public policy in alleviating poverty in Banten Province. The Banten Provincial Government's Public Policy in dealing with regional poverty is through 10 assistances that have been stated in the Banten Province Regional Regulation. The Jamsosratu program is one of the Banten Provincial Government's Public Policies in dealing with poverty. The research method in this study is empirical juridical based on juridical analysis of qualitative methods where data sources are obtained from primary and secondary data. The data obtained in the field are primary data. Meanwhile, secondary data is based on primary legal material data, theoretical studies based on expert opinions, as well as qualitative data showing the role of local government public policies in poverty alleviation in Banten Province. This study found that the role of the Banten Provincial Government through the Social Service in alleviating poverty through its policies, one of which is the Jamsosratu Policy as a policy maker, formulator of rules, and providing budget through the Provincial Regional Budget. The purpose of writing this scientific paper is to find out how big the role of the Jamsosratu Policy in alleviating poverty in Banten Province

A. PENDAHULUAN

Seluruh Pemerintah di Indonesia, baik dari tingkat Provinsi, Kabupaten dan Kota pasti dalam tujuan penyelenggaraannya adalah untuk melakukan Pembangunan. Pembangunan tersebut memiliki tujuan memberikan kesejahteraan bagi masyarakat dan juga dalam rangka pengentasan kemiskinan. Cara atau kebijakan setiap pemerintah daerah tentu saja berbeda-beda, sesuai dengan kemampuan anggaran dari masing-masing daerah itu sendiri. Pemerintah Provinsi Banten dalam hal ini juga memiliki beberapa kebijakan-kebijakan untuk mencapai tujuan pengentasan kemiskinan. Namun, berdasarkan data yang ada, jumlah warga miskin di Provinsi Banten mengalami peningkatan jumlahnya. Tentu saja hal tersebut adalah pekerjaan rumah untuk Pemerintah Provinsi Banten.

Permasalahan kemiskinan tersebut tentu saja memiliki berbagai macam dampak negatif. Dan menjadi nilai kurang untuk kinerja Pemerintah suatu daerah. Untuk itu, diperlukan adanya kolaborasi dan koordinasi antara Pemerintah Daerah, Swasta, Pelaku Usaha, dan masyarakat itu sendiri untuk bersama-sama melakukan perbaikan ekonomi dalam rangka pengentasan kemiskinan. Kemiskinan yang terjadi tentu saja menggambarkan bahwa jumlah lowongan pekerjaan ataupun upah dari pekerjaan tersebut dinilai belum bisameningkatkan penghasilan, sehingga kemiskinan masih tetap tinggi dan tidak mengalami perbaikan. Kemiskinan itu sendiri dipengaruhi oleh berbagai macam faktor penyebab, yaitu:

1. Faktor individu (perorangan), dimana faktor ini melihat bahwa kemiskinan merupakan akibat dari perilaku, pilihan, atau kemampuan individu itu sendiri.
2. Faktor keluarga, melihat bahwa kemiskinan dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dari anggota keluarga.

3. Faktor Lingkungan, dimana kemiskinan dipengaruhi oleh lingkungan sekitar tempat tinggal.
4. Faktor Eksternal, contohnya adalah adanya agensi militer atau perang suatu negara dengan negara lain, yang memberi pengaruh bagi perkenomian suatu daerah atau negara.
5. Faktor Struktur Sosial, Kemiskinan dipengaruhi oleh struktur sosial masyarakat, seperti sistem kasta dalam agama tertentu.

Untuk peraturan tentang pengentasan kemiskinan, Pemerintah Indonesia sendiri sudah dirumuskan dalam pasal 5, Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin bahwa:

“Penanganan fakir miskin dilaksanakan secara terarah, terpadu, dan berkelanjutan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat.”(Pasal 5)

“Sasaran penanganan fakir miskin ditujukan kepada: a) perseorangan; b) keluarga; c) kelompok; dan/atau d) masyarakat.”(Pasal 6)

Pasal 7 ayat: “(1) Penanganan fakir miskin dilaksanakan dalam bentuk: 1. Pengembangan potensi diri; 2. Bantuan pangan dan sandang; 3. Penyediaan pelayanan perumahan; 4. Penyediaan pelayanan kesehatan; 5. Penyediaan pelayanan pendidikan; 6. Penyediaan akses kesempatan kerja dan berusaha; 7. Bantuan hukum; dan/atau Pelayanan sosial.”

Berdasarkan Undang-Undang tersebut tentu saja seharusnya bisa menekan atau mengentaskan kemiskinan di Indonesia. Dengan kebijakan-kebijakan yang sudah dikeluarkan oleh Pemerintah Indonesia itu sendiri. Perekonomian Indonesia dan seluruh dunia mengalami Resesi akibat dari dampak Lockdown kasus Pandemi Global yaitu adanya Covid-19. Tentu saja hal tersebut berdampak bagi Negara Indonesia. Hal ini bisa terlihat dari banyaknya angka Pemutusan Hubungan Kerja, banyaknya usaha Besar yang gulung tikar, dan semakin meningkatnya harga kebutuhan pokok dunia global. Untuk Indonesia sendiri, bisa terlihat dalam tabel dibawah untuk jumlah penduduk miskin di Indonesia yang mengalami peningkatan dari Tahun 2021 dan 2022. Dalam penelitian ini kita melihat untuk Provinsi Banten mengalami peningkatan juga dalam jumlah penduduk Miskin.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Miskin di Indonesia Tahun 2021 dan 2022

Provinsi	Jumlah Penduduk Miskin (Ribuan Jiwa) Menurut Provinsi dan Daerah			Rank
	2021		2022	
	Semester 1 (Maret)	Semester 2 (September)	Semester 1 (Maret)	
ACEH	834.24	850.26	806.82	
SUMATERA UTARA	1343.86	1273.07	1268.19	4
SUMATERA BARAT	370.67	339.93	335.21	
RIAU	500.81	496.66	485.03	
JAMBI	293.86	279.86	279.37	
SUMATERA SELATAN	1113.76	1116.61	1044.69	6
BENGKULU	306.00	291.79	297.23	

LAMPUNG	1083.93	1007.02	1002.41	
KEP. BANGKA BELITUNG	72.71	69.70	66.78	
KEP. RIAU	144.46	137.75	151.68	
DKI JAKARTA	501.92	498.29	502.04	
JAWA BARAT	4195.34	4004.86	4070.98	2
JAWA TENGAH	4109.75	3934.01	3831.44	3
DI YOGYAKARTA	506.45	474.49	454.76	
JAWA TIMUR	4572.73	4259.60	4181.29	1
BANTEN	867.23	852.28	814.02	8
BALI	201.97	211.46	205.68	
NUSA TENGGARA BARAT	746.66	735.30	731.94	
NUSA TENGGARA TIMUR	1169.31	1146.28	1131.62	5
KALIMANTAN BARAT	367.89	354.00	350.25	
KALIMANTAN TENGAH	140.04	141.03	145.10	
KALIMANTAN SELATAN	208.11	197.76	195.70	
KALIMANTAN TIMUR	241.77	233.13	236.25	
KALIMANTAN UTARA	52.86	49.49	49.46	
SULAWESI UTARA	196.35	186.55	185.14	
SULAWESI TENGAH	404.44	381.21	388.35	
SULAWESI SELATAN	784.98	765.46	777.44	
SULAWESI TENGGARA	318.70	323.26	309.79	
GORONTALO	186.29	184.60	185.44	
SULAWESI BARAT	157.19	165.99	165.72	
MALUKU	321.81	294.97	290.57	
MALUKU UTARA	87.16	81.18	79.87	
PAPUA BARAT	219.07	221.29	218.78	
PAPUA	920.44	944.49	922.12	7

Sumber: Badan Pusat Statistik 2022

Jika dilihat dalam tabel, Provinsi Banten menduduki peringkat ke 8 (masuk 10 besar) untuk jumlah penduduk miskin di Indonesia, berdasarkan data BPS 2022. Padahal Provinsi Banten memiliki potensi, dan sumber daya yang melimpah untuk peningkatan perekonomiannya. Dan Pabrik-pabrik besar berada di Provinsi Banten, seperti di Kota Cilegon dan Kabupaten Serang. Tidak lupa juga untuk daerah metropolitan di Kota Tangerang Selatan, dimana mall mall, gedung mewah berada di daerah tersebut. Hal-hal tersebut tentu saja belum bisa mengentaskan kemiskinan yang ada di Provinsi Banten, malah mengalami peningkatan di

Tahun 2021 dan 2022.

Tabel 2. Penduduk Miskin Kabupaten/Kota di Provinsi Banten (Ribu Jiwa)

Kabupaten/Kota	2019	2020	2021
Kab Tangerang	193.97	242.16	272.35
Kab Lebak	107.93	120.83	134.75
Kota Tangerang	98.37	118.22	134.24
Kab Pandeglang	114.09	120.44	131.43
Kab Serang	61.54	74.80	83.09
Kota Serang	36.21	42.24	47.91
Kota Tangerang Selatan	29.16	40.99	44.57
Kota Cilegon	13.20	16.31	18.89
Provinsi Banten	654.46	775.99	867.23

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Banten Tahun 2021

Dalam Tabel 2 terlihat bahwa Jumlah Penduduk miskin di Provinsi Banten untuk semua kabupaten dan kota mengalami kenaikan dari Tahun 2019 sd 2021. Jika dilihat dari data diatas bahwa Kabupaten Tangerang dan Kota Tangerang masuk dalam peringkat 1 dan 3 besar untuk jumlah penduduk miskin di Provinsi Banten. Padahal berbatasan dengan Ibu Kota Negara Indonesia, yaitu Jakarta. Dan merupakan daerah penyangga untuk Ibu Kota Negara Jakarta. Hal tersebut tidak mempengaruhi peningkatan sektor ekonomi kedua Kabupaten Kota tersebut.

Berdasarkan jumlah data di atas, tentu saja hal ini merupakan pekerjaan rumah bagi seluruh stakeholder yang ada di Provinsi Banten. Pemerintah mempunyai tugas yang berat, sebagai lembaga eksekutif, legislatif dan yudikatif. Dari sisi Eksekutif, pemerintah harus mengeluarkan kebijakan-kebijakan perekonomian khususnya dalam rangka pengentasan kemiskinan, dari sisi Legislatif adalah merumuskan aturan perundang-undangan kebijakan pengentasan kemiskinan harus segera diselesaikan, dan dari sisi yudikatif jika ada pelanggaran atau tidak berjalannya kebijakan tersebut, maka harus segera di tindak. Sednagkan untuk dunia Swasta, harus bersinergi dan berkoordinasi bersama Pemerintah, dalam hal pembukaan lowongan perkejaan yang maksimal, pemberian Upah Minimum yang sesuai dengan tingkat ekonomi di Provinsi Banten serta meminimalisir Pemutusan Hubungan Kerja. Dari segi masyarakatnya itu sendiri adalah meningkatkan pengetahuan, pendidikan serta keahlian untuk memperoleh pekerjaan yang sesuai dan layak untuk menjalani kehidupannya. Tentu saja stakeholder tersebut harus berjalan bersama-sama , jangan masing-masing agar tujuan pengentasan kemiskinan bisa tercapai.

Permasalahan Kemiskinan di Provinsi Banten merupakan Tugas dari Dinas Sosial Provinsi Banten. Karena merupakan permasalahan sosial yang ada di kemiskinan itu sendiri. Tentu saja diperlukan juga support atau dukungan dari Satuan Perangkat Kerja Daerah Provinsi Banten yang lainnya, seperti Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Bappeda, Dinas Tenaga Kerja dan lain-lain. Selain dari SKPD tersebut juga membutuhkan dukungan dari pihak Swasta, maupun warga masyarakat itu sendiri. Balai Pelatihan pun dapat membantu dengan

memberikan keahlian pelatihan bagi masyarakat, dalam rangka peningkatan keahlian dalam pekerjaan.

Untuk pengentasan kemiskinan di Provinsi Banten, tentu saja diperlukan program-program dalam sisi perekonomian yang langsung menyentuh kebutuhan masyarakat banten itu sendiri. Maka dibuatlah Program Jaminan Sosial Rakyat Banten Bersatu (Jamsosratu). Program Jamsosratu itu sendiri dicanangkan oleh Dinas Sosial Provinsi Banten pada tanggal 26 Maret 2013. Sasaran utama untuk Program Jamsosratu adalah Rumah Tangga Sangat Miskin (RSTM) di wilayah Pemerintah Provinsi Banten. Teknis Program ini adalah memberikan Bantuan Langsung Tunai dengan sasaran Ibu-ibu RTSM. Bisa dikatakan bahwa Program Jamsosratu ini teknisnya sama dengan Program Bantuan Langsung Tunai yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat melalui Kementerian Sosial, perbedaannya adalah sasarannya, yaitu Ibu Ibu RTSM.

Atas dasar itulah, maka dasar hukum untuk Program Jamsosratu ini sesuai dengan Peraturan Gubernur Banten Nomor 15 Tahun 2019, Perubahan Atas Peraturan Gubernur Banten Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial Yang Bersumber Dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Banten. Dengan telah dirumuskannya Pergub tersebut, maka Program Jamsosratu sudah legal dan sudah diwajibkan dijalankan oleh Pemerintah Provinsi Banten melalui Dinas Sosialnya. Tentu saja lembaga Legislatif mempunyai tugas untuk mengawasi jalannya Program tersebut. Sasaran dari program ini adalah pengentasan kemiskinan, peningkatan pendidikan warga masyarakat Provinsi Banten, dan peningkatan kesehatan. Tentu saja untuk mengatasi tumpang tindih antara Program pemerintah pusat, maka sasarannya bukanlah dari masyarakat yang sudah masuk dalam kategori Program Keluarga Harapan (PKH).

Program Jamsosratu ini dinilai sudah sangat baik kebijakannya dalam hal pengentasan kemiskinan, karena sesuai dengan Program dari Pemerintah Pusat. Program Jamsosratu ini juga sesuai dengan Visi Provinsi Banten yaitu “Bersatu Mewujudkan Rakyat Banten Sejahtera Berlandaskan Iman dan Takwa”. Teknisnya program jamsosratu ini memberikan Bantuan Langsung Tunai kepada RSTM terutama Ibu-ibu warga Provinsi Banten. Target utama dari Program ini adalah Pendidikan dan Kesehatan.

Ibu-ibu disini yang dimaksud adalah Ibu-ibu Hamil, Ibu Menyusui, Ibu yang memiliki Balita, serta Ibu yang memiliki anak yang sedang menjalani pendidikan tingkat SD sampai dengan SMA. Program Jamsosratu ini total RSTM nya berjumlah 50.000 warga yang tersebar di 8 Kabupaten/Kota di provinsi Banten. Untuk besaran bantuan dari Program Jamsosratu ini adalah Rp. 900.000, dan saat ini di tahun 2022 jika mendapatkan persetujuan, maka akan dinaikkan menjadi Rp. 1.000.000 dengan jumlah penerima masih sama yakni 50.000 RSTM. Dan kemungkinan akan bertambah menjadi 60.000 RSTM.

Dalam pelaksanaannya, Program Jamsosratu mengalami berbagai macam masalah. Permasalahan yang Pertama adalah program Jamsosratu dianggap sebagai kebijakan yang tujuan dan sasarannya tumpang tindih terhadap kebijakan lainnya sehingga dianggap perlu untuk dilakukan evaluasi terhadap program Jamsosratu. Misalnya di bidang Bantuan Sosial, Pemerintah Pusat sudah mengeluarkan kebijakan Bantuan Langsung Tunai, kemudian di Bidang Pendidikan, Pemerintah Pusat sudah mengeluarkan Bantuan Operasional Sekolah (BOS), serta di bidang Kesehatan, pemerintah sudah mengeluarkan kebijakan BPJS Kesehatan

bagi masyarakat tidak mampu(Jamkeskin).

Permasalahan lain dari Program Jamsosratu ini sendiri adalah tidak adanya dukungan dari Dinas Kesehatan dan Pendidikan dalam memberikan data yang valid, kemudian masalah Kedua adalah masih ada masyarakat Banten yang layak untuk dibantu dan masuk kriteria, tetapi tidak mendapatkan program Bansos Jaminan Sosial Rakyat Banten Bersatu (Jamsosratu) dan Program Keluarga Harapan (PKH). Ketiga, penyaluran Jamsosratu yang dinilai lambat. Hal ini disebabkan karena perubahan mekanisme yang sebelumnya pencairan dana Jamsosratu melalui POS, kini melalui perbankan. Sehingga proses pencairan dana Jamsosratu terhambat.

Program Jamsosratu di wilayah Provinsi Banten diharapkan dapat mengatasi tingkat kemiskinan di Provinsi Banten, sehingga kesejahteraan masyarakat di Provinsi Banten dapat terwujud. Serta dengan adanya program Jamsosratu diharapkan tingkat pendidikan menjadimeningkat di provinsi banten, kemudian tingkat kesehatan terutama ibu hamil dapat menjadi lebih baik. Serta diharapkan bisa mengentaskan kemiskinan di Provinsi Banten.

Atas dasar hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penulisan artikel ilmiah yang berjudul “PERAN KEBIJAKAN JAMSOSRATU DALAM PENGENTASAN KEMISKINAN DI PROVINSI BANTEN”.

B. METODE

Menurut Sugiono (2012:2) dan Silalahi (2012:180) mengatakan bahwa desain penelitian merupakan rencana dan struktur penyelidikan yang disusun sedemikian rupa sehingga peneliti akan dapat memperoleh jawaban untuk pertanyaan-pertanyaan penelitiannya. Metode penelitian juga digunakan untuk Pisau Analisis agar peneliti bisa membedah dan menajamkan penelitiannya agar sesuai dengan ukuran yang sistematis dan adapat dipertanggungjawabkan. Metode penelitian tentu saja harus berdasarkan teori-teori yang dikeluarkan oleh para ahli dibidangnya. Metode penelitian juga diharuskan bisa memecahkan masalah yang ada didalam penelitian tersebut.

Metode penelitian ini adalah termasuk jenis penelitian yuridis empiris. Metode Yuridis Empiris berdasarkan data-datang yang ada di dalam masyarakat, baik diperoleh dari hasil observasi, data-data dan kenyataan yang ada di lapangan. Penelitian Yuridis Empiris juga penilitian yang dilakukan sesuai fakta yang ada dilapangan, setelah terkumpul maka diidentifikasi untuk memecahkan atau menyelesaikan masalah penelitian yang sednag kita teliti. Tentu saja Penelitian ini memerlukan data yang valid yang ada dilapangan.

Penggunaan metode yuridis empiris dalam penelitian ini difokuskan pada kewenangan pemerintah daerah Provinsi Banten dalam pelaksanaan program jamsosratu di Provinsi Banten berdasarkan analisa metode kualitatif, dimana sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Untuk data Primer diperoleh dari hasil observasi dan data-data yang diperoleh, sednagkan Data sekunder berdasarkan data bahan hukum primer, dan kajian teoritis berdasarkan pendapat para ahli, serta data-data kualitatif yang menunjukkan pelaksanaan Jamsosratu di Provinsi Banten.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Didalam Buku yang berjudul Program-program sektor pertanian yang berorientasi

penanggulangan kemiskinan, penulis Harniati, bahwa dimensi Kemiskinan bersifat kompleks, oleh karena itu para ahli mengklasifikasikannya dalam tiga jenis kemiskinan (Harniati, 2010), yaitu :

1. Kemiskinan alamiah. Kemiskinan alamiah adalah kemiskinan yang disebabkan oleh kualitas sumber daya alam dan sumber daya manusia yang rendah. Kondisi alam dan sumber daya yang rendah membuat peluang produksi juga rendah. Khusus untuk sektor pertanian, kemiskinan yang terjadi lebih diakibatkan kualitas lahan dan iklim yang tidak mendukung aktivitas pertanian. Dari seluruh wilayah di Indonesia, lahan subur justru banyak dijumpai di pulau Jawa. Sedangkan di luar Jawa, sumber daya alam yang subur jumlahnya terbatas, hal ini membuat petani hanya dapat menanam lahan sewaktu ada hujan, keadaan ini menyebabkan hasil produksi hanya dapat diperoleh sekali dalam satu tahun.
2. Kemiskinan Kultural. Kemiskinan Kultural adalah kemiskinan yang terkait erat dengan sikap seseorang atau kelompok dalam masyarakat yang tidak mau berusaha memperbaiki tingkat kehidupannya, sekalipun ada usaha untuk memperbaiki dari pihak lain yang membantunya. Kemiskinan ini dapat pula disebabkan karena sebagian sistem dalam tradisi masyarakat berkontribusi dalam menyebabkan terjadinya kemiskinan masyarakat. Sebagai contoh adalah sistem waris yang mengakibatkan pembagian lahan, sehingga kepemilikan lahan per keluarga semakin lama menjadi semakin sempit.
3. Kemiskinan Struktural. Kemiskinan Struktural adalah kemiskinan yang secara langsung maupun tidak disebabkan oleh tatanan kelembagaan atau struktur sosial dalam masyarakat. Tatanan kelembagaan atau struktur sosial disini dapat diartikan sebagai tatanan organisasi maupun aturan permainan yang diterapkan. Kebijakan-kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah seringkali menyebabkan sebagian kelompok dalam masyarakat mengalami kemiskinan. Kemiskinan yang terjadi lebih disebabkan keterbatasan bahkan tidak dimilikinya akses kelompok miskin kepada sumber daya-sumber daya pembangunan yang ada.

Berdasarkan hal tersebut, faktor penyebab kemiskinan dipengaruhi oleh berbagai macam hal. Bukan hanya karena dari individu itu sendiri. Bisa jadi karena pengaruh alam, dimana daerah tempat tinggal tidak dapat memproduksi atau menghasilkan alam yang dapat mereka jadikan pendapatan untuk kehidupan masyarakat. Namun juga bisa dari masyarakat, karena tidak adanya keinginan untuk berusaha agar mendapatkan kehidupan yang lebih layak dan lebih baik. Sebagai contoh, ada suatu kampung yang merupakan Kampung dimana sebagian besar warganya permata pencarian sebagai pengemis.

Kebijakan berkaitan dengan pertanyaan What, Why, Where, Who dan How. What maksudnya adalah apakah Kebijakan tersebut mempunyai tujuan? Dan Why terkait dengan mengapa kebijakan tersebut dibutuhkan? Where adalah dimana kebijakan tersebut akan diimplementasikan? Who perihal siapa saja sasaran kebijakan tersebut dibuat? Dan yang terakhir adalah How, bagaimana kebijakan tersebut akan dilakukan? Tentu saja 4W dan 1H ini adalah pedoman dasar dimana Kebijakan tersebut dibuat agar tidak ada kendala dan masalah dalam pelaksanaannya.

Dalam Kebijakan Publik, ada Lima hal yang harus diperhatikan:

1. Tujuan dari Kebijakan Publik
2. Kebijakan berisi tentang keputusan-keputusan dari Pemerintah
3. Kebijakan harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya oleh pemerintah
4. Bentuk dari Kebijakan Publik
5. Sasaran utama dari Kebijakan Publik adalah untuk kepentingan masyarakat.

Berdasarkan dari Buku yang berjudul Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik yang lebih Responsif Karya Prof. Budiman Rusli, bahwa Kebijakan publik adalah alat untuk mencapai tujuan publik, bukan tujuan orang perorang atau golongan dan kelompok. Meskipun sebagai alat (tool) keberadaan kebijakan publik sangat penting dan sekaligus krusial. Penting karena keberadaannya sangat menentukan tercapainya sebuah tujuan, meskipun masih ada sejumlah prasyarat atau tahapan lain yang harus dipenuhi sebelum sampai pada tujuan yang dikehendaki. Krusial karena sebuah kebijakan yang di atas kertas telah dibuat melalui proses yang baik dan isinya juga berkualitas, namun tidak otomatis bisa dilaksanakan kemudian menghasilkan sesuai yang selaras dengan apa yang diinginkan oleh pembuatnya. Juga krusial karena sebuah kebijakan bisa - dan seringkali terjadi - diperlakukan seolah lebih penting atau sejajar dengan tujuan yang hendak dicapai, padahal ia hanyalah sekedar alat, meskipun alat yang sangat penting. (Budiman Rusli:2013)

Dalam hal pengentasan kemiskinan di Provinsi Banten, Pemerintah telah mengeluarkan Kebijakan bantuan-bantuan kepada masyarakat Provinsi Banten. Kebijakan tersebut sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 5 Tahun 2019 tentang Strategis Penanganan Kemiskinan Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan pendekatan kebutuhan dasar, ketenagakerjaan, ekonomi rakyat, dan infrastruktur melalui :

1. bantuan sarana produksi dan pangan;
2. bantuan penunjang biaya pendidikan;
3. bantuan penunjang biaya kesehatan dan keluarga berencana;
4. bantuan perumahan;
5. akses air bersih dan sanitasi;
6. akses penerangan/ listrik;
7. bantuan peningkatan ketrampilan;
8. bantuan modal usaha ekonomi produktif;
9. bantuan perlindungan rasa aman; dan
10. bantuan akses informasi.

Dalam hal ini dilakukan oleh Dinas Sosial Provinsi Banten. Tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial Provinsi Banten dalam pelaksanaan Program Jamsosratu tercantum dalam pasal 8 ayat 1 huruf m Peraturan Gubernur Banten Nomor 15 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Banten Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pemberian Hibah Dan Bantuan Sosial Yang Bersumber Dari Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Provinsi Banten yang menyebutkan bahwa kesejahteraan sosial dilaksanakan oleh Dinas Sosial dan Badan Pemberdayaan Perempuan dan Masyarakat Desa.

Dinas Sosial Provinsi Banten dalam pelaksanaan program Jamsosratu memiliki kewenangan atas penandatanganan Naskah Perjanjian Hibah Daerah (NPHD) selaku Perangkat

Daerah/Unit Kerja Terkait program kesejahteraan sosial. Kewenangan tersebut merupakan kewenangan secara delegasi, yaitu merupakan pelimpahan wewenang dari Gubernur Banten. Tanggung Jawab yuridis tidak lagi berada pada pemberi delegasi (delegans), tetapi beralih pada penerima delegasi (delegataris). Pelaksanaan program Jamsosratu mengacu pada Peraturan Gubernur Banten Nomor 15 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Banten Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pemberian Hibah Dan Bantuan Sosial Yang Bersumber Dari Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Provinsi Banten dimana pengawasan terhadap pelaksanaannya berpedoman pada Peraturan Gubernur Banten Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Kebijakan Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten Tahun 2019.

Berdasarkan pasal 3 tertulis bahwa pengawasan dilakukan oleh Inspektorat Provinsi Banten dan Inspektorat Kab/Kota. b. Analisis Pelaksanaan Program Jamsosratu. Jamsosratu dilaksanakan berkelanjutan sejak dicanangkannya pada tanggal 26 Maret 2013. RTSM Jamsosratu berdasarkan data PPLS/PBDT, pendataan dilaksanakan oleh BPS (badan pusat statistik) dan diterbitkan secara resmi oleh TNP2K (Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan).

Semenjak pelaksanaannya, Program Jamsosratu dinilai berhasil dalam mencapai tujuannya. Pada tahun 2021 ini 2.500 KPM Jamsosratu keluar dari kemiskinan. Dimana sasaran utama dari program ini adalah Ibu-Ibu yang diperuntukkan untuk membiayai Pendidikan dan Kesehatan. Hal ini tentu saja sudah sesuai dengan Tujuan dari Jamsosratu itu sendiri, dan sasaran dari Jamsosratu dinilai sudah tepat sasaran. Namun pada berjalannya waktu, menimbulkan permasalahan dan kendala-kendala. Seperti, untuk RTSM yang mempunyai banyak anak hanya diberikan 1 paket bantuan program Jamsosratu, sedangkan biaya pendidikan yang dibutuhkan lebih dari 1 orang anak. Hal ini bertolak belakang dengan RTSM yang hanya memiliki 1 orang anak yang masih sekolah, sehingga dengan nilai bantuan 1 paket dapat memenuhi kebutuhan biaya pendidikan 1 anak tersebut. Semakin banyak anak yang harus diberi biaya pendidikan, maka nilai bantuan dinilai tidak sesuai dengan jumlah anak dari masing-masing RTSM.

Tujuan dan sasaran utama dari Program Jamsosratu mendorong dan memotivasi orang tua untuk menyekolahkan anaknya sehingga meminimalisir adanya putus sekolah di tengah jalan. Dimana untuk syarat utama penerima bantuan Jamsosratu adalah adanya anak yang masih menjalani pendidikan dari tingkat SD sampai dengan SMA. Selain untuk biaya pendidikan, adalah sasaran dari Program Jamsosratu ini untuk meningkatkan Kesehatan dan Gizi dari Ibu Hamil, Ibu Menyusui, anak Bayi dan Balita. Untuk Ibu Hamil, agar dapat memeriksakan kehamilannya secara gratis ke fasilitas-fasilitas kesehatan milik pemerintah seperti Puskesmas, dan untuk ibu menyusui juga agar dapat memeriksakan kondisi dan pemberian ASI eksklusif di Puskesmas, serta pemeriksaan bayi dan balita untuk program pemberian imunisasi yang diberikan secara gratis dari masing-masing Posyandu yang ada diwilayah Provinsi Banten, maupun Puskesmas yang ada. Jika semua hal atas dapat berjalan dengan baik, maka pengentasan kemiskinan di Provinsi Banten dinilai dapat ditekan, dengan angka pendidikan dan kesehatan yang semakin baik di Provinsi Banten.

Jamsosratu dinilai efektif untuk meningkatkan perhatian masyarakat dalam upaya peningkatan pendidikan dan kesehatan. Hal ini karena untuk dari sisi pendidikan dapat

memotivasi ibu-ibu untuk memperhatikan anaknya agar semangat belajar, tidak membolos sekolah. Serta dari aspek kesehatan agar ibu hami, ibu menyusui, balita dna bayi agar rutin memeriksakan kesehatannya ke fasilitas kesehatan milik pemerintah yang ada. Semua hal ini tetntu saja diperlukan dukungan dari Dinas Sosial bersama-sama dengan Dinas Pendidikan dan Dinas Kesehatan dalam pelaksanaan dan pengawasannya. Dan tidak lupa pula agar Pemerintah dapat melakukan pendampingan kepada masyarakat agar dapat berjaan dengan baik dan lancar.

Beberapa kendala yang mempengaruhi pengelolaan program Jamsosratu diantaranya adalah:

1. Kendala perihal data dokumen administratif. Sebagai contoh adlah Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga yang masih ada warga yang belum memilikinya dengan berbagai macam faktor dan alasan. Masih adanya warga masyarakat yang menganggap dokumen administratif adalah hal yang tidak penting dan mereka menilai bahwa untuk kepengurusannya berbelit-belit. Tentu saja untuk mengatasi hal ini, Dinas Sosial harus berkoordinasi dan berkolaborasi bersama Dinas Kependudukan bersama sama dengan tingkat RT dan RW untuk membantu warga yang menerima bantuan Jamsosratu agar dokumen KTP dan KK dapat dibuatkan dengan cepat dan tanpa biaya. Karena data kependudukan sangat penting peranannya dalam kegiatan atau kebijakan yang akan dikeluarkan oleh Pemerintah. Data kependudukan penting peranannya dalam Data Jumlah penerima bantuan Jamsosratu itu sendiri.
2. Kendala mengenai koordinasi antar lembaga terkait yang harus lebih diperbaiki, dan mungkin untuk dilapangan agar pihak-pihak seperti sekolah dan posyandu atau faskes lainnya agar tidak mempersulit pendamping dalam hal memberikan data di saat validasi data. Misalnya saja adanya permasalahan yang muncul pada verifikasi data anak sekolah, ada pihak sekolah yang susah untuk di minta tanda tangan sebagai bukti sudah validasi data ke sekolah itu.
3. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai keberadaan Jamsosratu. Banyaknya masyarakat yang masih belum paham dan tidak adanya sosialisasi kepada masyarakat keseluruhan di Provinsi Banten dengan adanya Program Jamsosratu. Selain itu juga masih adanya masyarakat yang belum memahami tentang tujuan untuk apa uang yang mereka gunakan. Padahal sosialisasi sangat penting dilakukan dari tingkat tertinggi Pemerintahan Provinsi Banten, kemudian disosialisasikan ke tingkat yang paling rendah, yaitu RT dan RW. Kegiatan sosialisai dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti pemasangan spanduk, Baligo dijalan utama dan memberikan sosialisai langsung ke lapangan atau ke masyarakat. Sosialisasi sangat penting agar Program Jamsosratu dipahami oleh masyarakat.

Setiap Program kebijakan publik yang dikeluarkan oleh Pemerintah, adalah untuk kesejahteraan dan pengentasan kemiskinan warga masyarakatnya. Tentu saja kebijakan itu

diperlukan adanya koordinasi dan kolaborasi untuk seluruh stakeholder, baik itu dari Lembaga Eksekutif, Yudikatis, Legislatif, Masyarakat, NGO, pihak swasta agar Kebijakan Program Jamsosratu dapat mencapai tujuan dan sasaran utamanya yaitu pengentasan kemiskinan di Provinsi Banten.

D. SIMPULAN

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa untuk pengentasan kemiskinan di Provinsi Banten, diperlukan program-program dalam sisi perekonomian yang langsung menyentuh kebutuhan masyarakat Banten itu sendiri. Maka dibuatlah Program Jaminan Sosial Rakyat Banten Bersatu (Jamsosratu). Program Jamsosratu itu sendiri dicanangkan oleh Dinas Sosial Provinsi Banten pada tanggal 26 Maret 2013. Sasaran utama untuk Program Jamsosratu adalah Rumah Tangga Sangat Miskin (RSTM) di wilayah Pemerintah Provinsi Banten. Teknis Program ini adalah memberikan Bantuan Langsung Tunai dengan sasaran Ibu-ibu RSTM. Bisa dikatakan bahwa Program Jamsosratu ini teknisnya sama dengan Program Bantuan Langsung Tunai yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat melalui Kementerian Sosial, perbedaannya adalah sasarannya, yaitu Ibu-ibu RSTM.

Atas dasar itulah, maka dasar hukum untuk Program Jamsosratu ini sesuai dengan Peraturan Gubernur Banten Nomor 15 Tahun 2019, Perubahan Atas Peraturan Gubernur Banten Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial Yang Bersumber Dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Banten. Dengan telah dirumuskannya Pergub tersebut, maka Program Jamsosratu sudah legal dan sudah diwajibkan dijalankan oleh Pemerintah Provinsi Banten melalui Dinas Sosialnya. Tentu saja lembaga Legislatif mempunyai tugas untuk mengawasi jalannya Program tersebut. Sasaran dari program ini adalah pengentasan kemiskinan, peningkatan pendidikan warga masyarakat Provinsi Banten, dan peningkatan kesehatan. Tentu saja untuk mengatasi tumpang tindih antara Program pemerintah pusat, maka sasarannya bukanlah dari masyarakat yang sudah masuk dalam kategori Program Keluarga Harapan (PKH).

Program Jamsosratu ini dinilai sudah sangat baik kebijakannya dalam hal pengentasan kemiskinan, karena sesuai dengan Program dari Pemerintah Pusat. Program Jamsosratu ini juga sesuai dengan Visi Provinsi Banten yaitu "Bersatu Mewujudkan Rakyat Banten Sejahtera Berlandaskan Iman dan Takwa". Teknisnya program Jamsosratu ini memberikan Bantuan Langsung Tunai kepada RSTM terutama Ibu-ibu warga Provinsi Banten. Target utama dari Program ini adalah Pendidikan dan Kesehatan.

Permasalahan Program Jamsosratu terbagi menjadi tiga faktor, yaitu faktor kelengkapan data masyarakat, faktor koordinasi antar lembaga yang bersangkutan, dan faktor kurangnya pemahaman masyarakat mengenai keberadaan Jamsosratu. Faktor kelengkapan data masyarakat, dimana permasalahan tersebut merupakan bukti konkret bahwa masih banyak masyarakat di Provinsi Banten yang kurang memahami pentingnya data kependudukan. Faktor koordinasi antar lembaga terkait yang harus lebih diperbaiki, dan mungkin untuk dilapangan agar pihak-pihak seperti sekolah dan posyandu atau faskes lainnya agar tidak mempersulit pendamping dalam hal memberikan data di saat validasi data. Faktor kurangnya

pemahaman masyarakat mengenai keberadaan Jamsosratu. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, sehingga masih banyaknya warga masyarakat yang belum mendapatkan bantuan dari program Jamsosratu ini. Sehingga dinilai Program ini belum menyentuh seluruhnya kepada masyarakat RSTM sesuai dengan target Pemerintah Provinsi Banten, yaitu Ibu-Ibu.

Untuk bantuan juga diharapkan bisa membantu warga untuk jangka panjang, seperti diberikan pelatihan, modal usaha dan peluang usaha. Karena jika terus menerus warga diberikan bantuan langsung tunai, maka akan menimbulkan ketergantungan, dan untuk nilai yang kecil hanya dapat membantu beberapa waktu saja, tidak dalam jangka panjang.

REFERENSI

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2012.

Budiman, Rusli. *Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik yang Responsif*. Bandung: Hakim Publishing, 2013.

Harniati. 2010. *Program-program Sektor Pertanian yang Berorientasi Penanggulangan Kemiskinan*. Bogor: Pusat Analisis Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian Departemen Pertanian.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Banten, Kabar. "Dinsos Akui Penyaluran Jamsosratu Lambat." <https://kabarbanten.pikiran-rakyat.com/>, 2020. <https://www.kabar-banten.com>.

Banten, Pilar. "Dinilai Tumpang Tindih, Komisi V Akan Evaluasi Program Jamsosratu." *Pilar Banten*, 2020. <https://pilarbanten.com/dinilaitumpang-tindih-komisi-v-akanevaluasi-program-jamsosratu/>.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (n.d.).

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (n.d.).

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (n.d.).

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (n.d.).

Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Penanganan Kemiskinan di Provinsi Banten.



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

KEBIJAKAN PUBLIK : PERAN PEMERINTAH DALAM PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR GEDUNG KELURAHAN GUNA MENUNJANG PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SERANG TAHUN 2022

PUBLIC POLICY : THE ROLE OF THE GOVERNMENT IN THE DEVELOPMENT OF URBAN VILLAGE BUILDING INFRASTRUCTURE TO SUPPORT PUBLIC SERVICES IN THE CITY OF SERANG IN 2022

Windy Jadmiko, Rifka Dewi

FISIP Universitas Sultan Agung Tirtayasa

jadmikomk@yahoo.com , rifkadewi0507111740@gmail.com

Kata Kunci

Pelayanan Publik,
infrastruktur dan
pemerintah

ABSTRAK

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 16 tahun 2021, Bangunan Gedung Negara adalah bangunan gedung untuk keperluan dinas yang menjadi barang milik negara atau daerah dan diadakan dengan sumber pendanaan yang berasal dari dana anggaran pendapatan dan belanja negara, anggaran pendapatan dan belanja daerah, dan/atau perolehan lainnya yang sah. Gedung kelurahan merupakan bangunan gedung negara milik pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran pemerintah kota Serang dalam menunjang pelayanan infrastruktur gedung kelurahan di Kota Serang. Fokus penelitian adalah bangunan kantor yang melayani birokrasi pemerintahan tingkat kelurahan. Adapun metode penelitian yang digunakan ini adalah metode kualitatif dengan teknik wawancara, dan mengumpulkan berbagai data di lapangan. Dari hasil penelitian ini bahwa kebijakan pemerintah kota Serang dalam hal pemenuhan infrastruktur gedung kelurahan sangat membantu meningkatkan pelayanan publik dan partisipasi masyarakat.

Keywords

Public service,
infrastructure,
government

ABSTRACT

Based on Government Regulation Number 16 of 2021, State Buildings are buildings for official purposes that become state or regional property and are held with funding sources originating from state revenue and expenditure budget funds, regional revenue and expenditure budgets, and/or other acquisitions. legitimate. The village building is a state building owned by the regional government. This study aims to examine the role of the Serang city government in supporting urban village building infrastructure services in Serang City. The focus of the research is office buildings that serve the kelurahan level government bureaucracy. The research method used is a qualitative method with interview techniques, and collects various data in the field. From the results of this study, the Serang city government's policy in terms of fulfilling urban village building infrastructure really helps improve public services and community participation.

A. PENDAHULUAN

Definisi pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi yang mengacu pada aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Mukarom; 2016). Pelayanan publik sangat diperlukan karena berhubungan dengan kepentingan masyarakat yang beraneka ragam. Oleh sebab itu pelayanan publik dapat dilaksanakan oleh pemerintah maupun oleh non-pemerintah. Pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, yaitu organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi, pemerintah memberikan pelayanan. Maka dari itu, hal yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Sedangkan dalam hal administrasi publik, definisi pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra pemerintah di tengah masyarakat.

Kualitas pelayanan publik adalah salah satu pilar guna menunjukkan adanya perubahan terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik dapat dianggap sebagai cerminan kemandirian yang dimiliki oleh masyarakat di daerah yang bersangkutan, dalam upaya untuk mendapatkan jasa pelayanan yang memuaskan untuk meningkatkan kesejahterannya. Maka dari itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibutuhkan adanya reformasi administrasi publik. Arah reformasi administrasi publik pada pelaksanaan keseluruhan fungsi-fungsi manajemen pemerintahan yang berdasarkan pada kebutuhan bagi program peningkatan kecepatan efektivitas dan mutu pelayanan yang sesuai dengan perkembangan kemajuan masyarakat dan tantangannya dalam tujuan pembangunan. Dengan adanya administrasi publik yang kuat juga bermakna memiliki kredibilitas dan akuntabilitas dalam berbagai pemecahan permasalahan dalam pemerintahan yang semakin kompleks secara mendasar serta berkesinambungan, terutama dalam upaya untuk mewujudkan peningkatan kesejahteraan secara adil dan juga untuk meningkatkan daya saing guna memantapkan diri dalam menghadapi era otonomi daerah dan desentralisasi pemerintahan daerah. Pentingnya melakukan reformasi administrasi publik salah satunya adalah adanya kemauan untuk memperbaiki kinerja di berbagai sector pelayanan publik. Bagi sebagian pejabat politik maupun pejabat pemerintah meyakini bahwa dengan meningkatnya kinerja sector pelayanan publik, yang dapat membantu pemerintah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang akan meningkatkan legitimasi pemerintah. Adapun usaha yang bisa dilakukan antara lain dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan produktivitas pemerintahan.

Sebagai daerah yang otonom, pemerintah daerah memiliki kebebasan untuk mengatur kepentingan masyarakat guna mendapatkan pelayanan publik yang layak, berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Semakin berkembangnya zaman dan seiring dengan meningkatnya kesadaran warga negara bahwa setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik yang layak dari pemerintah, sedangkan pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Tantangan yang saat ini dihadapi oleh pemerintah daerah guna memenuhi pelayanan publik

bagi masyarakat bukan hanya untuk memberikan pelayanan yang seefisien mungkin, namun juga supaya pelayanan publik dapat dilaksanakan tanpa membedakan adanya status sosial dalam masyarakat serta tercapainya pelayanan publik yang demokratis. Pemerintah daerah dianggap mampu dan lebih memahami kebutuhan masyarakatnya sehingga pengambilan keputusan dalam memenuhi pelayanan publik lebih responsif.

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, pemerintah Kota Serang terus berusaha meningkatkan pelayanan publik yang prima. Sesuai dengan Visi dan Misi Walikota dan Wakil Walikota Serang periode 2018 s/d 2023 dimana visinya adalah “Terwujudnya kota peradaban yang berdaya dan berbudaya” dan misinya adalah “Menguatkan peradaban berbasis Nilai kemanusiaan dan Meningkatkan Sarana Prasarana Daerah yang Berwawasan Lingkungan, Meningkatkan Perekonomian Daerah dan Pemberdayaan Masyarakat yang Berdaya Saing, Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik, hal ini tercantum dalam prioritas kebijakan pembangunan dalam 5 (lima) tahun yaitu diantaranya Peningkatan Dan Pembangunan Infrastruktur Wilayah, Peningkatan Mutu Lingkungan Hidup Dan Penataan Ruang, Penyelenggaraan Pemerintah Yang Baik, Reformasi Birokrasi Dan Peningkatan Pelayanan Publik Dan Didukung Oleh Teknologi Informasi. Berdasarkan Undang-Undang (UU) No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Penyelenggara pelayanan dalam hal ini harus memberikan pelayanan prima yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 16 tahun 2021, Bangunan Gedung Negara adalah bangunan gedung untuk keperluan dinas yang menjadi barang milik negara atau daerah dan diadakan dengan sumber pendanaan yang berasal dari dana anggaran pendapatan dan belanja negara, anggaran pendapatan dan belanja daerah, dan/atau perolehan lainnya yang sah. Gedung kelurahan merupakan bangunan gedung negara milik pemerintah daerah. Tulisan ini bertujuan mengkaji keterkaitan kebijakan publik pemerintah kota Serang dalam menunjang pelayanan infrastruktur gedung kelurahan di Kota Serang.

B. METODE

Penelitian ini disusun dengan menggunakan metode penelitian secara kualitatif, dimana peneliti melakukan pencarian data secara intensif baik melalui prosedur kualitatif dalam pengumpulan data mengenai pernyataan pernyataan yang tersimpan dalam suatu dokumen publik, analisis, dan interpretasi data.. Adapun cara pengambilan sampel dilakukan secara langsung seperti dengan wawancara, pengumpulan data terbuka, serta interpretasi pribadi atas temuan yang ada di lapangan. Kemudian data yang terkumpul tersebut dihadirkan kembali secara kronologis untuk melihat peran pemerintah kota Serang dan akibat atas segala permasalahan yang ada.

C. HASIL PEMBAHASAN

Sumber daya manusia dikatakan memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung tingkat kinerja suatu organisasi. Hal ini dapat dilihat dari kompetensi para pegawai dalam bekerja untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi atau

perusahaan dimana kompetensi ini akan menyangkut kemauan, kesanggupan, kemampuan, pengetahuan yang didukung pendidikan maupun keterampilan para pegawai dalam bekerja. Sebagai wadah organisasi relatif bersifat statis, sedangkan sebagai suatu rangkaian hierarki dan interaksi manusia, organisasi merupakan suatu proses dan dengan demikian ia bersifat lebih dinamis. Dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selain itu Payne (2000) menyatakan bahwa kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi, atau melebihi harapan pelanggan. Ratminto (2012:21-23) menjelaskan bahwa dalam Kepmenpan No.25. 35 Tahun 2004 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, mencakup dalam hal:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi, produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa, aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Observasi yaitu kegiatan mengumpulkan data melalui pengamatan langsung dilapangan
2. Wawancara yaitu mengadakan tanya jawab secara langsung dengan para pengguna prasarana gedung kelurahan.
3. Kuisioner yaitu mengajukan beberapa daftar pertanyaan yang dilengkapi dengan jawaban kepada responden yang telah ditetapkan dalam penelitian ini.
4. Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial untuk menyelusuri data historis, dokumentasi juga merupakan teknik yang dilakukan dengan cara mengumpulkan keterangkanketerangan yang dapat diperoleh dari dokumen organisasi dan foto-foto.

D. SIMPULAN

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini telah mampu menyelenggarakan urusan atau kebutuhannya dalam memenuhi kebutuhan infrastruktur, sehingga pemerintah berkewajiban melaksanakan tugasnya sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan. Sebelum melaksanakan pembangunan infrastruktur gedung kelurahan yang ada di Kota Serang, ada yang namanya Murenbang. Dalam pelaksanaan Musrenbang ditampunglah segala aspirasi masyarakat secara keseluruhan sesuai dengan yang masyarakat sampaikansalah satunya infrastruktur gedung kelurahan yang sudah tidak layak sehingga banyak kegiatan yang tidak dapat dilaksanakan secara memadai. Namun dari hasil Musrenbang ini Pemerintah Kota Serang telah mengalokasikan anggaran setiap tahunnya untuk terus membangun infrastruktur gedung kelurahan. Hal ini juga diperoleh dari hasil wawancara dengan pengguna infrastruktur kelurahan seperti kepala kelurahan, ASN dan non ASN yang bertugas di kelurahan serta masyarakat yang mengurus kepentingan di kelurahan tersebut, bahwa dengan dibangunnya insfrastruktur gedung kelurahan yang memadai pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik pula. Tidak hanya itu, banyak kegiatan masyarakat yang juga mulai digalakkan di kelurahan seperti kegiatan-kegiatan hari besar kenegaraan dan sebagainya.

Namun demikian selayaknya masyarakat dan pemerintah dapat berjalan secara beriringan agar bisa mencapai tujuan bersama yaitu memiliki fasilitas publik yang baik dan terawat. Sehingga harus ada sinergi antara pemerintah dan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan, selayaknya masyarakat kota Serang bisa sadar dan mulai bangkit untuk bisa merasakan *sense of belonging* atas infrastruktur yang telah dibangun.

REFERENSI

- Adrian, Payne. 2000. Pemasaran Jasa (*The Essence of Service Marketing*). Andi. Yogyakarta
- Mukarom, Dr. H. Zaenal. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. CV. Pustaka Setia.
- Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 Tentang Bangunan Gedung Negara
- Ratnasari, Lepi. 2017. Kebijakan Publim : Peran Pemerintah Dalam Pelayanan Infrastruktur (Studi Kasus Mengenai Kerusakan Jalan Ciwaru Raya). Seminar Nasional Pendidikan FKIP Untirta
- Ratminto, dkk. 2012. Manajemen Pelayanan : Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standard Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Profil Kota Serang, dilihat pada 24 Oktober 2022 <http://dprd-Serangkota.go.id/gambaranumum-daerah-kota-Serang/>



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

KESEIMBANGAN KEHIDUPAN KERJA DAN BEKERJA DARI MANA SAJA DALAM PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (STUDY LITERATUR)

WORK LIFE BALANCE AND WORK FROM ANYWHERE IN HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT (STUDY LITERATURE)

Sukarta Atmaja, Mirza Abdi Khairusy, Linardita Ferial

Universitas Banten Jaya

sukarta.tata@unbaja.ac.id, mirza@unbaja.ac.id, linarditaferial@unbaja.ac.id

Kata Kunci

Keseimbangan
Kerja, Flexibilitas,
Sumber Daya
Manusia

ABSTRAK

Pengembangan program nasional dapat menjadikan referensi dalam konsep work from anywhere di Indonesia. Tujuan dalam penelitian ini untuk menganalisis keseimbangan kehidupan kerja dengan bekerja dari mana saja dalam pengembangan sumber daya menggunakan pendekatan kepustakaan. Hasil peninjauan kepustakaan didapatkan penyesuaian pada suatu ketentuan yang berkaitan dengan tempat dan fleksibilitas waktu dengan ketentuan jam kerja yang bervariasi di setiap unit kerja dalam mengimplementasikan work life balance secara optimal demi tercapainya sasaran kerja yang lebih efektif dan efisiensi dalam pengembangan sumber daya manusia. Jam kerja yang panjang saat melakukan kerja di rumah dapat mempengaruhi kemampuan bersosialisasi dengan orang lain dan juga potensi lapangan pekerjaan, sehingga perlu adanya kerjasama yang baik. Dimana pekerjaan bersama adalah pengaturan di mana dua orang atau lebih memiliki profil pekerjaan serupa membagi tanggung jawab mereka dengan membagi waktu dan kompensasi antara sendiri sehingga didapatkan kesimpulan bahwa pengembangan sumber daya manusia dapat meningkatkan hasil positif dari karyawan dengan mengelola kualitas kehidupan kerja dengan adanya kehidupan pekerjaan yang seimbang.

Keywords

Work Balance,
Flexibility, Human
Resources

ABSTRACT

The development of national programs can be used as a reference in the concept of work from anywhere in Indonesia. The purpose of this study is to analyze work-life balance by working from anywhere in the development of resources using a library approach. The results of the literature review obtained adjustments to a provision related to place and time flexibility with the provisions of varying working hours in each work unit in implementing work life balance optimally in order to achieve more effective and efficient work targets in human resource development. Long working hours when doing work at home can affect the ability to socialize with other people and also the potential for employment, so there needs to be good cooperation. Where joint

work is an arrangement where two or more people with similar job profiles share their responsibilities by dividing time and compensation between themselves so that it can be concluded that human resource development can increase the positive outcomes of employees by managing the quality of work life with a good work life. Balanced.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan akan program nasional yang disusun berdasarkan prioritas pembangunan nasional yang berpedomankan pada target *Sustainable Development Goals 2030* sehingga menurut PBB dalam pengembangan program nasional dapat menjadikan referensi dalam konsep *work from anywhere* di Indonesia. Dimana dalam susunan *Organizational Resilience Management System (ORMS)* terdapat penyesuaian pada suatu ketentuan yang berkaitan dengan tempat dan fleksibilitas waktu dengan ketentuan jam kerja yang bervariasi di setiap unit kerja dalam mengimplementasikan *work life balance* secara optimal demi tercapainya sasaran kerja yang lebih efektif dan efisiensi. Pengimplementasian *work life balance* atau keseimbangan kehidupan kerja yang berkaitan dengan keseimbangan kehidupan kerja dengan memberikan kontribusi dalam menyeimbangkan kehidupan pribadi dan kehidupan kerja dan berdampak pada kepuasan karyawan yang tinggi dan berkontribusi positif terhadap pengurangan ketidakhadiran dan perubahan pekerjaan. Keseimbangan kehidupan kerja merupakan faktor penting dalam kehidupan pekerja, dengan menemukan pekerjaan yang lebih fleksibel dan jam kerja yang lebih fleksibel, sehingga kehidupan pribadi dan kehidupan profesional dapat berjalan secara seimbang. Di era teknologi yang semakin canggih banyak sektor pekerjaan yang dapat dilakukan dari rumah sehingga peran individu sebagai pribadi dan peran dalam keluarga. Organisasi dapat menyusun strategi untuk membantu keseimbangan karyawan profesional dan pribadi hidup untuk mencapai kepuasan dan produktivitas karena dalam perkembangan organisasi yang serba cepat dalam beberapa tahun terakhir, praktisi dan penulis dalam manajemen telah terus mengakui nilai modal manusia sebagai sarana keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, bagi organisasi untuk memperoleh kinerja karyawan yang terbaik, mereka perlu menciptakan lingkungan kerja yang ramah untuk memberikan kepuasan kepada karyawan. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan memberikan kontribusi positif terhadap kinerja organisasi sehingga pemeriksaan faktor menentukan kepuasan kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap progres kerja karyawan (Shintri & Narasalagi, 2021; Uddin et al., 2020). Namun menurut Powel (2019) tuntutan pekerjaan semakin banyak waktu dan menghabiskan energi untuk produktivitas, sehingga menyebabkan stres dan ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan keluarga, dengan penurunan kepuasan kerja.

Kelangsungan hidup di dunia yang kompetitif ini mendorong perusahaan untuk berimprovisasi pada semua aspek vital yang berkontribusi terhadap keberhasilan bisnis. Baik itu kualitas layanan, kualitas sumber daya manusia, kualitas bahan baku, pengiriman efisiensi atau efisiensi pemasaran. Di antara semua faktor tersebut, salah satu faktor yang paling penting adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia di perusahaan mana pun diperlakukan sebagai penyelamat, oleh karena itu perlu dipastikan bahwa para pekerja senang dengan pekerjaan mereka, termotivasi dan puas akan pekerjaan yang dijalankan. Sumber daya manusia

adalah elemen penting yang bertanggung jawab untuk pemanfaatan sumber daya yang efisien dan pengambilan keputusan strategis, memungkinkan organisasi untuk memiliki keunggulan kompetitif (Ogar & Amanze, 2019).

Kualitas kehidupan kerja telah dikonseptualisasikan sebagai lingkungan kerja yang baik seperti gaji, kesejahteraan program, jadwal kerja yang fleksibel, hubungan baik dan kesempatan untuk berkembang (Dibua et al., 2021). Secara umum, kualitas kehidupan kerja mencakup aspek fisik, mental, sosial dan ekonomi dari pekerjaan. Bagus kualitas kehidupan kerja diharapkan dapat memberikan hasil yang positif bagi karyawan dan organisasi. Oleh karena itu, dikatakan bahwa kualitas kehidupan kerja mengarah pada kepuasan karyawan dan prestasi kerja (Khotimah et al., 2021). Selain tingkat pendapatan dilihat dari faktor demografi (usia, jenis kelamin, dan status perkawinan) sehingga hal ini mempengaruhi kualitas kehidupan kerja dan membuat pendapatan menjadi faktor penting dalam menilai kualitas kehidupan kerja (Cook & Woodman, 2022). Penelitian ini berkonsentrasi pada aspek kualitas kehidupan kerja selain pendapatan yang mengkonseptualisasikan kualitas kehidupan kerja sebagai konstruksi tiga dimensi termasuk kebebasan dan pengakuan, penghargaan dan mekanisme penanganan keluhan.

Work-life balance merupakan konstruksi yang mengarah pada tingkat stres dan kesejahteraan karyawan yang rendah. Dampak tuntutan pekerjaan pada stres berkurang karena efek kontrol pekerjaan ketika organisasi mengikuti praktik keseimbangan kehidupan kerja tingkat tinggi (Carreri et al., 2022). Praktik pemerintahan dan organisasi ditemukan untuk mempromosikan keseimbangan kehidupan kerja. Sementara kebijakan kesejahteraan pemerintah ditemukan untuk mempromosikan keseimbangan kehidupan kerja, pembagian kerja domestik berbasis gender tradisional tampaknya meningkatkan kehidupan kerja konflik (Cook & Woodman, 2022; Martínez-León et al., 2019; Wei & Villwock, 2021). Oleh karena itu keseimbangan kehidupan kerja dianggap penting untuk produktivitas, kesejahteraan dan kehidupan keluarga yang baik. Namun, penelitian ini mengkonseptualisasikan keseimbangan kehidupan kerja dari sudut pandang organisasi baik dari produktivitas, penyebaran keterampilan, dan efisiensi adalah sisi organisasi dari keseimbangan kerja-kehidupan.

Secara umum dipahami bahwa semakin baik kualitas kehidupan kerja karyawan, mereka akan puas di tempat kerja yang akan berdampak positif pada keseimbangan kehidupan kerja. Karyawan yang puas berkontribusi lebih baik terhadap pengembangan organisasi dan akan memotivasi diri sendiri. Karyawan yang memiliki motivasi diri adalah merupakan aset bagi organisasi. Organisasi tidak perlu mengeluarkan uang ekstra untuk memotivasi karyawan dari waktu ke waktu. Sebaliknya, uang ini diinvestasikan dalam pengembangan keterampilan mereka. Ketika seorang karyawan bahagia dan puas dalam suatu organisasi, maka tingkat turnover karyawan akan berkurang. Pengurangan karyawan pergantian akan menambah nilai bagi organisasi. Alih-alih menghabiskan uang untuk merekrut karyawan baru, organisasi dapat menggunakannya untuk tujuan pengembangan lain atau untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja dari karyawan. Kualitas kerja yang buruk menambah tingkat stres karyawan, yang pada gilirannya mempengaruhi kualitas hidup mereka di rumah. Hal ini akan membuat mental karyawan menjadi lemah, kehilangan motivasi dan tidak puas dengan kehidupan kerja mereka. Hal ini akan berdampak pada output karyawan dalam organisasi. Jika organisasi tidak

mengambil langkah segera, maka situasi akan memaksa karyawan untuk meninggalkan organisasi. Hal ini akan menyebabkan peningkatan tingkat turnover karyawan.

Ada dua domain paling kritis dalam kehidupan manusia: pekerjaan dan keluarga serta dan mampu menyebabkan konflik (Cook & Woodman, 2022; Traini et al., 2019). Konflik peran ditandai dengan munculnya dua atau lebih tekanan sementara membuat pemenuhan satu peran membuat pemenuhan dengan yang lain lebih menantang (Dewi, 2022). Banyak jenis studi konflik pekerjaan dengan keluarga telah menunjukkan dampak terkait pekerjaan yang merugikan seperti ketidakpuasan kerja dan secara tidak langsung mempengaruhi daya saing organisasi. *Work-Life Balance* (WLB) adalah yang ideal bentuk konflik pekerjaan-keluarga. WLB adalah keseimbangan antara dua individu yang sama sekali berbeda peran: pekerjaan dan keluarga, yang memuaskan kehidupan pemegang peran (Nwachukwu et al., 2021).

Selain itu, konflik pekerjaan dan keluarga akan berkurang dengan meningkatnya keterlibatan karyawan yang seimbang baik dalam pekerjaan maupun keluarga. Karyawan yang seimbang akan memberikan keadilan penuh untuk kedua peran mereka dan tidak akan memungkinkan 'keadaan darurat situasional' mempengaruhi peran secara kronis (Basem et al., 2022). Selain itu, karyawan akan mengembangkan rutinitas untuk memenuhi tuntutan kedua peran tersebut dalam jangka panjang. Keterlibatan karyawan yang seimbang dalam peran pekerjaan dan keluarga mereka diharapkan berdampak pada kesejahteraan individu secara positif, karena keterlibatan yang seimbang ini akan mengurangi konflik dan stres pekerjaan-keluarga (Anjum et al., 2021). Martinez dkk. (2019) berpendapat tentang keterlibatan positif dan negatif keseimbangan keterlibatan Studi ini menyoroti bahwa individu yang mencurahkan sejumlah besar keterlibatan psikologis dalam peran mereka (peran pekerjaan dan keluarga) digabungkan, dan juga mendistribusikan peran masyarakat. keterlibatan yang sama antara peran mereka, mengungkapkan keseimbangan keterlibatan positif. Dan orang-orang yang mengabdikan keterlibatan psikologis yang terbatas mengungkapkan keseimbangan keterlibatan negatif. Mereka juga percaya bahwa keseimbangan negatif memiliki dampak yang terbatas pada kualitas hidup, sedangkan keseimbangan keterlibatan yang substansial memiliki pengaruh dampak positif pada kualitas hidup. Dalam situasi di mana ada ketidakseimbangan dalam keterlibatan, ada dapat menjadi perbedaan yang cukup besar antara pekerjaan dan keterlibatan keluarga dan karenanya, menghasilkan pekerjaan yang luas-konflik keluarga dan menyebabkan peningkatan tingkat stres, yang akan mempengaruhi kualitas hidup individu. Namun, hasilnya cukup berbeda, karyawan yang memiliki keterlibatan yang tidak seimbang berpihak pada keluarga lebih puas dan paling sedikit mengalami konflik pekerjaan-keluarga. Sebaliknya, ketidakseimbangan karyawan keterlibatan mendukung pekerjaan mengungkapkan konflik pekerjaan-keluarga dan tingkat stres tertinggi. Kondisi kerja yang buruk secara individual ditemukan menyebabkan keseimbangan kehidupan kerja yang rendah dalam penelitian sebelumnya. Rendah gaji dan beban kerja yang berlebihan menyebabkan keseimbangan kehidupan kerja yang rendah, yang pada gilirannya menghasilkan peningkatan karyawan pergantian. Efeknya lebih terasa dalam kasus karyawan berbakat, yang dapat diatasi dengan program pelatihan yang sesuai (Kim, 2021). Kualitas kehidupan kerja adalah konstruksi yang komprehensif yang mewakili kondisi kerja secara totalitas. Oleh karena itu, dihipotesiskan bahwa dalam keseimbangan kehidupan kerja dan bekerja dimana saja memberikan pengaruh terhadap perkembangan sumber daya manusia.

B. METODE

Metode yang digunakan dalam kajian ini menggunakan metode atau pendekatan kepustakaan (*library research*), Studi pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian (Briguglio, 2021). Dalam penelitian studi pustaka setidaknya ada empat ciri utama yang penulis perlu perhatikan diantaranya: Pertama, bahwa penulis atau peneliti berhadapan langsung dengan teks atau data angka, bukan dengan pengetahuan langsung dari lapangan. Kedua, data pustaka bersifat “siap pakai” artinya peneliti tidak terjun langsung kelapangan karena peneliti berhadapan langsung dengan sumber data yang ada di perpustakaan. Ketiga, bahwa data pustaka umumnya adalah sumber sekunder, dalam arti bahwa peneliti memperoleh bahan atau data dari tangan kedua dan bukan data orisinal dari data pertama di lapangan. Keempat, bahwa kondisi data pustaka tidak dibatasi oleh ruang lingkup dan waktu (Briguglio, 2021). Berdasarkan dengan hal tersebut, maka pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan menelaah dan/atau mengeksplorasi beberapa Jurnal, buku, dan dokumen-dokumen (baik yang berbentuk cetak maupun elektronik) serta sumber-sumber data dan atau informasi lainnya yang dianggap relevan dengan penelitian atau kajian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan berdasarkan hasil kajian literatur dalam peninjauan *work life balance* didapatkan bahwa pelaksanaan bekerja dimana saja atau *work from anywhere* memberikan pengaruh terhadap fleksibilitas waktu, fleksibilitas tempat, kerjasama dan kehidupan. Adapun jam kerja fleksibel atau fleksibel jadwal, waktu fleksibel adalah pengaturan di mana jadwal kerja diatur antara karyawan dan majikan sehingga bermanfaat untuk keduanya. Para karyawan diberikan kebebasan untuk memvariasikan waktu mulai dan waktu selesai sedemikian rupa sehingga tidak mempengaruhi kelancaran kerja (Tochia, 2021). Gagasan di balik waktu fleksibel adalah memberi karyawan kebebasan untuk mengatur waktu kerja mereka lebih bermanfaat daripada membatasi jam kerja mereka (Abbasi et al., 2021; Ares et al., 2019; Khotimah et al., 2021). Waktu fleksibel dan kebebasan kerja dianggap berbeda dalam arti bahwa waktu fleksibel terus mengikuti beberapa batasan (Khotimah et al., 2021; Nakayasu et al., 2020; Wei & Villwock, 2021). Variasi lain dilihat dari jumlah total jam yang karyawan harus bekerja, dihitung untuk suatu periode (minggu, bulan, dan tahun) sehingga karyawan diberikan pilihan untuk mengatur jadwal kerja untuk periode bekerja untuk waktu yang ditentukan (Khotimah et al., 2021; Prakash, 2019).

Work-life balance (WLB) atau Keseimbangan Kehidupan Kerja

Work-life balance (WLB) tidak hanya ditentukan oleh waktu yang dibagi antara kehidupan kerja dan non-kerja. kehidupan. Hal itu perlu dicapai dengan meminimalkan konflik antara dua keputusan guna menyeimbangkan berbagai peran dan tugas (Abeykoon & Perera, 2019). Keseimbangan kehidupan kerja adalah indikator hasil organisasi yang positif seperti pengurangan pergantian, kepuasan kerja, mengurangi stres kerja, dan meningkatkan

moral dan kinerja (Lebang & Ardiyanti, 2021). Pelaksanaan *work life balance* juga berkaitan dengan kefleksibilitas tempat dimana pekerjaan bisa dilakukan dengan jarak jauh atau bisa melakukan pekerjaan di rumah, tempat fleksibel menjadi opsi memberi karyawan keluasaan untuk bekerja dari tempat non-kerja (Dibua et al., 2021). Flexi-place juga dapat terwujud ketika seorang karyawan bekerja sepanjang minggu dari tidak bekerja tempat atau beberapa hari dalam seminggu (Prakash, 2019). Stigma tentang seputar kerja jarak jauh, bekerja dari mana saja (*work from anywhere*) tidak lagi disamakan dengan menghindar dari tanggung jawab pekerjaan (Abeykoon & Perera, 2019; Ares et al., 2019; Barrero et al., 2020). Meskipun pentingnya keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance/WLB*) terkait dengan hasil psikologis pekerjaan di banyak negara dan industri, hubungan ini belum dieksplorasi di industri konstruksi di negara Inggris terutama di sektor ekonomi. Dengan adanya *work from anywhere* ditemukan banyak tenaga kerja yang menderita tingkat masalah kesehatan mental WLB dikaitkan secara negatif dengan masalah kesehatan mental dan sikap kesehatan mental. Skor masalah kesehatan mental berbeda menurut kelompok pola kerja; pekerja siang hari memiliki kesehatan mental yang lebih buruk daripada pekerja campuran. Temuan akan membantu pekerja konstruksi Inggris, pengusaha, dan peneliti organisasi memperdalam pemahaman mereka tentang WLB dan mengidentifikasi solusi yang lebih baik untuk WLB yang buruk dan kesehatan mental.

Melalui sejarah keseimbangan kehidupan kerja sebagai disiplin, sejumlah teori telah diusulkan dalam upaya untuk menjelaskan fenomena ini. Beberapa teori tersebut dijelaskan bahwa sebagian besar pekerjaan pada teori keseimbangan kehidupan kerja yang telah dilakukan dalam dua puluh tahun terakhir, bagus kesepakatan literatur telah difokuskan pada positif dan limpahan negatif (Cook & Woodman, 2022). Semula diusulkan oleh Bansal (2021) tentang model spillover berdasarkan gagasan bahwa ada 'perpanjangan' dari pengalaman dari bidang pekerjaan ke non-pekerjaan sedemikian rupa sehingga persepsi masyarakat pengalaman bidang pekerjaan dan non-pekerjaan untuk seorang individu secara efektif tanpa batas.

Work from Anywhere (WFA)

Dalam pelaksanaan *work from anywhere* menyarankan bahwa sumber daya manusia yang berusia produktif harus menerapkan dan mendorong pembangunan kepercayaan prosedur sambil juga mempertimbangkan biaya pemantauan yang ditingkatkan saat karyawan bekerja di tempat manapun atau *work from anywhere* (Choudhury, 2020). Selain itu, International Labour Organization (2021) mendukung bahwa jam kerja yang panjang saat melakukan kerja di rumah dapat mempengaruhi kemampuan bersosialisasi dengan orang lain dan juga potensi lapangan pekerjaan, sehingga perlu adanya kerjasama yang baik. Dimana pekerjaan bersama adalah pengaturan di mana dua orang atau lebih memiliki profil pekerjaan serupa membagi tanggung jawab mereka dengan membagi waktu dan kompensasi antara sendiri (Martínez-León et al., 2019). Selain itu manfaat yang diperoleh karyawan sehubungan dengan komitmen terkait waktu, itu juga berkembang kemitraan dan dukungan karyawan (Lazăr et al., 2010). Profesor Prithwiraj (Raj) Choudhury dalam Harvard Business Review (edisi Nov-Des 2020) menyatakan bahwa ada banyak manfaat yang akan dibawa WFA. Bagi pekerja, misalnya, WFA

akan membuat mereka lebih bahagia karena mereka memiliki lebih banyak waktu untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Meskipun biasanya ada ketegangan antara kebutuhan bisnis dan kebutuhan pekerja, pekerja yang lebih bahagia juga akan menguntungkan organisasi, karena hal ini meningkatkan produktivitas.(Choudhury, 2020).

D. SIMPULAN

Sumber daya manusia merupakan elemen vital bagi perkembangan setiap keseimbangan pekerjaan. Jika sebuah organisasi tidak menjaga kesejahteraan karyawannya, maka kemungkinan karyawan meninggalkan pekerjaannya akan sangat tinggi, sehingga mengakibatkan tingkat turnover karyawan yang lebih tinggi. Dimana faktor-faktor yang terlibat dalam peningkatan kualitas kehidupan kerja para pekerja. Studi ini mengkonseptualisasikan keseimbangan kehidupan kerja dari sudut pandang sumber daya manusia karena produktivitas, penyebaran keterampilan, dan efisiensi penting untuk manajemen sumber daya manusia. Penelitian telah menetapkan bahwa dengan meningkatkan kualitas kehidupan kerja untuk meningkatkan produktivitas dan penyebaran keterampilan oleh karyawan. Selain itu, karyawan juga akan dalam posisi untuk mempertahankan keseimbangan kerja-kehidupan yang tepat dan juga akan dapat berkontribusi lebih baik untuk pengembangan organisasi secara keseluruhan, karena mereka akan puas dengan kualitas hidup yang diberikan di tempat kerja oleh manajemen. Namun, penanganan keluhan tidak memiliki hubungan dengan produktivitas. Ini adalah karena mekanisme penanganan keluhan dalam organisasi sangat kuat sehingga produktivitas karyawan tidak terpengaruh (negatif atau positif). Hal ini juga menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja di organisasi merasa aman dan terjamin karena keluhan mereka ditangani segera tanpa bias. Juga, efisiensi adalah tidak ditingkatkan oleh kualitas kehidupan kerja. Ini bisa jadi karena efisiensi ditangkap dalam penelitian ini sebagai kecepatan kerja. Kesimpulan umum adalah bahwa pengembangan sumber daya manusia dapat meningkatkan hasil positif dari karyawan dengan mengelola kualitas kehidupan kerja dengan adanya kehidupan pekerjaan yang seimbang.

REFERENSI

- Abbasi, S., Yarigholi, B., & Yarmohammadzadeh, P. (2021). Lived Experiences of Female School Principals of Work-life Balance. In *The Journal of Woman and Family Studies* (pp. 100–126). sid.ir. <https://www.sid.ir/filesserver/jf/4018214002105.pdf>
- Abeykoon, A., & Perera, A. (2019). Impact of work life balance on employee job satisfaction of executive level employees. In *Management Issues*. ou.ac.lk. https://www.ou.ac.lk/home/images/Faculty_and_institute/MS/Mgt_Issues/IMPACT_OF_WORK_LIFE_BALANCE_ON_EMPLOYEE_JOB_SATISFACTION_OF_EXECUTIVE_LEVEL_EMPLOYEES.pdf
- Anjum, M. R., Khan, H. H., & Gul, N. (2021). *Impact of Work-Life Balance on Performance of Police in*. researchgate.net. https://www.researchgate.net/profile/Hadi-Khan/publication/359451579_Impact_of_Work-Life_Balance_on_Performance_of_Police_in_Baluchistan_with_Moderating_Effect_of_Occ

upational_Stress/links/623d53b528c9805475936197/Impact-of-Work-Life-Balance-on-Performanc

- Ares, W. J., Maroon, J. C., & Jankowitz, B. T. (2019). In pursuit of balance: the UPMC neurosurgery wellness initiative. *World Neurosurgery*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1878875019321862>
- Bansal, N., & Agarwal, U. A. (2021). Linkage Among Work-Life Balance, Psychological Capital, and Life Satisfaction: Testing a Spillover-Crossover Model Among Indian Dual-Working Couples. *Emotion, Well-Being, and Resilience*. <https://doi.org/10.1201/9781003057802-25>
- Barrero, J. M., Bloom, N., & Davis, S. J. (2020). Why Working From Home Will Stick. *SSRN Electronic Journal*, 202. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3741644>
- Basem, Z., Norawati, S., Kamal, M., Munika, R., & Hastuti, S. (2022). The Effect of Compensation, Workload, and Work Life Balance on Employee Loyalty with Job Satisfaction as a Moderating Variable. *ITALIENISCH*. <http://italienisch.nl/index.php/VerlagSauerlander/article/view/307>
- Briguglio, M. (2021). *The work-life balance*. um.edu.mt. [https://www.um.edu.mt/library/oar/bitstream/123456789/75421/1/Work life balance.pdf](https://www.um.edu.mt/library/oar/bitstream/123456789/75421/1/Work%20life%20balance.pdf)
- Carreri, A., Dordoni, A., & Poggio, B. (2022). Work-life balance and beyond: premises and challenges. ... *Handbook on Work-Life Balance*. <https://www.elgaronline.com/downloadpdf/edcoll/9781788976046/9781788976046.00007.pdf>
- Choudhury, P. (Raj). (2020). *Our Work-from-Anywhere Future*.
- Cook, J., & Woodman, D. (2022). The gendered labour of work-life balance: using a new method to understand an enduring dilemma. *Research Handbook on Work-Life Balance*. <https://www.elgaronline.com/downloadpdf/edcoll/9781788976046/9781788976046.00025.pdf>
- Dewi, A. W. (2022). *Pengaruh Konflik Pekerjaan Keluarga Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Kesehatan Wanita Di Puskesmas Se-Kecamatan Tejakula*. [repo.undiksha.ac.id. https://repo.undiksha.ac.id/id/eprint/11247](https://repo.undiksha.ac.id/id/eprint/11247)
- Dibua, E. C., Nosike, C. J., & Oburoh, P. O. (2021). Work-Life Balance and Employee Performance. In *Work*. researchgate.net. https://www.researchgate.net/profile/Emmanuel-Dibua/publication/354400064_Work-Life_Balance_and_Employee_Performance_of_the_Creative_Commons_Attribution_License_CC_BY_40/links/6136d8fc0360302a00842c93/Work-Life-Balance-and-Employee-Performance-of-the-Crea
- Khotimah, N. H., Sumardi, S., & Yusuf, R. M. (2021). The effect of work from home (WFH) on employee performance through the work-life balance (WLB) during the covid-19 period. *Hasanuddin Journal of Business Strategy*, 03(02).

<https://doi.org/https://doi.org/10.26487/hjbs.v3i2.454>

- Kim, H. H. (2021). The Effect of Work-Life Balance of Physical Therapist on Job Enthusiasm. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 22(03), 316–322. <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202110650792193.page>
- Lazăr, I., Osoian, C., & Rațiu, P. (2010). The role of work-life balance practices in order to improve organizational performance. *European Research Studies Journal*, 13(1), 201–213. <https://doi.org/10.35808/ersj/267>
- Lebang, F. A., & Ardiyanti, N. (2021). The Effect of Work-Life Balance and Work Stress on Turnover Intention with Job Satisfaction as A Mediator at Anti-Corruption Institution in Indonesia. *Atlantis Press*, 187, 638–648. <https://www.atlantis-press.com/proceedings/gcbme-20/125960492>
- Martínez-León, I. M., Olmedo-Cifuentes, I., & Sanchez-Vidal, M. E. (2019). Relationship between availability of WLB practices and financial results. *Personnel Review*, 48(4), 935–956. <https://doi.org/10.1108/PR-12-2017-0402>
- Nakayasu, A., Kido, M., Katoh, K., & Homma, Y. (2020). Survey on specialty preference and work-life balance among residents of Japanese red cross hospitals. *JMA Journal*. https://www.jstage.jst.go.jp/article/jmaj/3/2/3_118/_article/-char/ja/
- Nwachukwu, C., Olaleye, S., Vu, H. M., & ... (2021). Trends in Work-Life Balance Research: A Bibliometric Analysis. *International Journal of Applied Engineering & Technology*, 03(02), 29–38. https://www.researchgate.net/profile/Chijioke-Nwachukwu/publication/357279715_Trends_in_Work-Life_Balance_Research_A_Bibliometric_Analysis/links/61c47dddabcb1b520adb0c5a/Trends-in-Work-Life-Balance-Research-A-Bibliometric-Analysis.pdf
- Ogar, C. A., & Amanze, D. (2019). Work-Life-Balance: The Nigerian Organizational Experience (A Study of Selected Banks in Ebonyi State). In *Int. J. Res. Innov. Soc. Sci.* [researchgate.net. https://www.researchgate.net/profile/Cassius_Ogar2/publication/334615350_Work-Life-Balance_The_Nigerian_Organizational_Experience_A_Study_of_Selected_Banks_in_Ebonyi_State/links/5d361f8f92851cd0467e2742/Work-Life-Balance-The-Nigerian-Organizational-Experi](https://www.researchgate.net/profile/Cassius_Ogar2/publication/334615350_Work-Life-Balance_The_Nigerian_Organizational_Experience_A_Study_of_Selected_Banks_in_Ebonyi_State/links/5d361f8f92851cd0467e2742/Work-Life-Balance-The-Nigerian-Organizational-Experi)
- Powell, G. N., Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2019). Introduction to special topic forum: Advancing and expanding work-life theory from multiple perspectives. *Academy of Management Review*, 23(03). <https://doi.org/10.5465/amr.2018.0310>
- Prakash, L. (2019). An Effect on Work-Life Balance and Productivity of New Generation Bank Employees in Cuddalore District. In *Pramana Research Journal*. [pramanaresearch.org. https://www.pramanaresearch.org/gallery/prj-p1383.pdf](https://www.pramanaresearch.org/gallery/prj-p1383.pdf)
- Shintri, S., & Narasalagi, V. M. (2021). Effect of Technological Intervention on Work-Life Balance. *IOSR Journal of Business and Management*, 23(06), 28–32. <https://www.researchgate.net/profile/Shreedevi-Shintri->

2/publication/352439031_Effect_of_Technological_Intervention_on_Work-Life_Balance/links/60c99cc992851c8e6399cb5b/Effect-of-Technological-Intervention-on-Work-Life-Balance.pdf

- Tochia, C. (2021). *How the digital workforce has re-defined boundary management and perceptions of technological tools on maintaining work-life balance*. eprints.soton.ac.uk. <https://eprints.soton.ac.uk/456991/>
- Traini, H. Q., Claflin, K., Stewart, J., & Velez, J. J. (2019). Success, Balance, but Never Both: Exploring Reified Forms of Success in School-Based Agricultural Education. *Journal of Agricultural Education*. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1237287>
- Uddin, M., Ali, K. B., & Khan, M. A. (2020). Perceived social support (PSS) and work-life balance (WLB) in a developing country: The moderating impact of work-life policy. *Iranian Journal of Management ...* <https://oarep.usim.edu.my/jspui/handle/123456789/6046>
- Wei, J. L., & Villwock, J. A. (2021). Balance Versus Integration: Work-Life Considerations. *Otolaryngologic Clinics of North America*. [https://www.oto.theclinics.com/article/S0030-6665\(21\)00087-6/abstract](https://www.oto.theclinics.com/article/S0030-6665(21)00087-6/abstract)



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

ISBN : 978-623-98581-1-7

EVALUASI PELAKSANAAN PERATURAN BUPATI NOMOR 22 TAHUN 2018 TENTANG PENYELENGGARAAN SANITASI TOTAL BERBASIS MASYARAKAT (STBM) DI DESA TABAN KECAMATAN JAMBE KABUPATEN TANGERANG

EVALUATION OF IMPLEMENTATION OF REGENT REGULATION NUMBER 22 OF 2018 CONCERNING IMPLEMENTATION OF COMMUNITY-BASED TOTAL SANITATION (STBM) IN TABAN VILLAGE, JAMBE DISTRICT, TANGERANG REGENCY

Iwan Kurniawan¹, Rina Yulianti², Riny Handayani³

^{1,2,3}, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmi Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

iwan54104@gmail.com¹, rina.yulianti@untirta.ac.id², gmriny@yahoo.co.id³

Kata Kunci

Evaluasi,
Penyelenggaraan,
Sanitasi Total
Berbasis
Masyarakat

ABSTRAK

Kesehatan lingkungan dan kesehatan masyarakat merupakan hak bagi setiap manusia, usaha Pemerintah Kabupaten Tangerang untuk melakukan pencegahan penyakit serta ketidak normalan dalam kesehatan yang diakibatkan dari lingkungan yang kurang higienis yaitu dengan mengeluarkan Kebijakan Sanitasi Total Berbasis Masyarakat yang memiliki 5 pilar yaitu stop buang air besar sembarangan, cuci tangan pakai sabun, pengelolaan air minum dan makanan rumah tangga, pengamanan sampah rumah tangga dan pengamanan limbah cair rumah tangga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana keberhasilan dalam proses pelaksanaan Program Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM) dalam mengurangi perilaku masyarakat yang masih belum higienis terhadap lingkungan masyarakat di Desa Taban, Kecamatan Jambe Kabupaten Tangerang. Dalam penelitian ini peneliti memilih menggunakan teknik deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan teori evaluasi dari Nurcholis yang terdiri empat indikator yaitu (1) Input, (2) Proses, (3) Outputs, (4) Outcomes. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Pelaksanaan Program STBM di Desa Taban, Kecamatan Jambe, Kabupaten Tangerang belum berjalan optimal. Hal tersebut dikarenakan banyaknya permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan kebijakan yang di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu yang menyebabkan lambatnya perubahan perilaku yang terjadi dalam lingkungan masyarakat baik dari Sumber daya manusia yang terbatas, kurangnya kegiatan pemecuan dan sosialisasi, anggaran yang terbatas, hambatan dan tantangan baik dari pelaksana kebijakan ataupun dari penerima manfaat kebijakan. Pemerataan kebijakan yang kurang merata, oleh karena itu, pemerintah kabupaten Tangerang harus lebih konsisten untuk menangani permasalahan sanitasi

dalam lingkungan masyarakat dan masyarakat harus lebih peduli terhadap program-program Kesehatan lingkungan masyarakat yang telah diimplementasikan kepada penerima manfaat kebijakan.

Keywords

*evaluation,
implementation,
community-based
total*

ABSTRACT

Environmental health and public health are the rights of every human being, the Tangerang Regency Government's efforts to prevent diseases and abnormalities in health resulting from an unhygienic namely by issuing a Community-Based Total Sanitation Policy which has 5 pillars, namely stop defecating openly, washing hands with soap, managing drinking water and household food, securing household waste and securing household liquid waste. This study aims to find out how successful the process of implementing the Community-Based Total Sanitation Program (STBM) is in reducing community behavior that is still not hygienic to the community environment in Taban Village, Jambe District, Tangerang Regency. In this study, the researcher chose to use descriptive analysis techniques with a qualitative approach and used the evaluation theory of Nurcholis which consisted of four indicators, namely (1) Input, (2) Process, (3) Outputs, (4) Outcomes. The results of this study indicate that the STBM Program Implementation in Taban Village, Jambe District, Tangerang Regency has not run optimally. This is due to the many problems that occur in the implementation of policies that are influenced by several factors, namely those that cause slow behavioral changes that occur in the community, both from limited human resources, lack of triggering and socialization activities, limited budget, obstacles and challenges both from policy implementers or from policy beneficiaries. The distribution of policies is not evenly distributed, therefore, the Tangerang district government must be more consistent in dealing with sanitation problems in the community environment and the community must be more concerned with community environmental health programs that have been implemented for the beneficiaries of the policy.

A. PENDAHULUAN

kesehatan adalah salah satu aspek yang paling penting yang dimiliki oleh manusia karena dengan memiliki kesehatan yang optimal, manusia bisa menjalankan segala aktivitasnya dengan baik dan lancar. Selain itu kesehatan juga memiliki peran penting dalam bidang kesejahteraan masyarakat untuk meningkatkan produktivitas masyarakat itu sendiri. Kesehatan lingkungan dan kesehatan masyarakat merupakan hak bagi setiap manusia, maka institusi negara wajib bertanggung jawab dalam menjamin kesehatan masyarakatnya, bentuk perhatian pemerintah akan kesehatan untuk masyarakat dapat dilihat dari Undang-Undang Kesehatan RI Nomor 36 Tahun 2009

Berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2020-2024, mengenai kebijakan pembangunan dalam bidang kesehatan telah mendapatkan perhatian khusus, salah satunya adalah tentang kesehatan lingkungan, kebijakan pembangunan dalam bidang kesehatan tentang kesehatan lingkungan di Indonesia sudah sesuai dengan tujuan pembangunan berkelanjutan tingkat internasional atau sustainable development goal (SDGs) yang mempunyai beberapa tujuan untuk mengatasi permasalahan kesehatan lingkungan yaitu diantaranya terjadinya ketersediaan dan pengelolaan air sanitasi yang berkelanjutan, serta dapat melawan perubahan iklim dan dapat mengatasi dampaknya.

STBM atau Sanitasi Total Berbasis Masyarakat adalah salah satu program unggulan Pemerintah Kabupaten Tangerang, yang dapat merubah pola hidup masyarakat menjadi masyarakat yang *higienis* dan sadar akan kesehatan lingkungan. Untuk merubah perilaku masyarakat, maka pemerintah perlu melakukan pendekatan kepada masyarakat oleh pelaksanaan pendekatan Program STBM terdiri dari pertama tenaga kesehatan yaitu : Bidan desa, kader, posyandu, tim fasilitator, kedua terdiri dari pemerintah lokal yaitu : ketua rukun tetangga, ketua rukun warga, kepala dusun, perangkat desa dan pemerintah kecamatan, ketiga pelaksana program STBM yang terdiri dari lintas sektor yaitu : Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan, Dinas Perumahan, Pemukiman Dan Pemukiman dan Kementrian Agama Kabupaten Tangerang. Sasaran dari Program STBM yaitu semua keluarga yang belum memiliki fasilitas sanitasi atau sudah memiliki fasilitas sanitasi namun tidak memenuhi standar kesehatan sanitasi dan seluruh anggota keluarga yang masih belum dapat melaksanakan kegiatan lima pilar dari Program STBM.

Program STBM mempunyai lima pilar yang menjadi petunjuk pelaksanaan STBM yang terlampir pada pedoman pelaksanaan program STBM di dalam Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Sanitasi Total Berbasis Masyarakat yaitu : (1) Stop Buang Air Besar Sembarangan (SBABS), (2) Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS) Menggunakan Air Yang Mengalir, (3) Pengelolaan Air Minum Dan Makanan Rumah Tangga (PAMRT) (4) Pengamanan Sampah Rumah Tangga (PSRT), (5) Pengamanan Limbah Cair Rumah Tangga (PLCRT).

Prilaku buang air besar sembarangan di Kabupaten Tangerang masih terbilang sangat tinggi berdasarkan laporan akses kemajuan Provinsi Banten, Kabupaten Tangerang menempati posisi urutan pertama dengan jumlah kasus buang air besar sembarangan terbanyak se-Provinsi Banten dengan jumlah kasus sebelum pemicuan sebanyak 223,254 kasus buang air besar sembarangan, kemudian setelah pemicuan kasus buang air besar sembarangan berkurang menjadi sebanyak 133,221 kasus. buang air besar sembarangan, Kabupaten Tangerang adalah daerah yang jumlah penduduknya paling banyak se-Provinsi Banten dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 836862 dan jumlah penduduk Kabupaten Tangerang sebanyak 3.245.793 jiwa pada tahun 2020.

Sementara itu permasalahan timbulan sampah di Kabupaten Tangerang cukup tinggi dengan jumlah timbulan sampah harian (Ton) sebanyak 716,44 dan jumlah timbulan sampah tahunan (Ton) sebanyak 261,502.79. Tidak bisa dipungkiri bahwa limbah yang berasal baik dari rumah tangga, industri, dan lembaga pendidikan akan menghasilkan sampah. Dari data yang didapat Dinas Lingkungan Hidup dan kebersihan bahwa Volume timbulan limbah di Kabupaten Tangerang sebanyak 10.245,48 m³/hari.

Air bersih adalah kebutuhan yang sangat penting untuk menuju perilaku hidup bersih dan sehat, Akses air bersih indikator air leding Kabupaten Tangerang sebesar 3,85% dan akses air bersih indikator pompa/sumur bor di Kabupaten Tangerang sebesar 36,80% . Artinya sebanyak 36,80% masyarakat Kabupaten Tangerang menggunakan pompa/bor air untuk mendapatkan air bersih dan sehat untuk itu, perlu diperhatikan keadaan lingkungan sekitar sumber air, mulai dari kebersihan sampai kondisi tanah yang tidak tercemar agar air yang didapatkan terjaga kesehatannya.

Kabupaten Tangerang terdiri dari 29 kecamatan dan 6 kecamatan diantaranya merupakan kecamatan yang perilaku buang air besar sembarangnya paling tinggi di Kabupaten Tangerang. Dengan posisi paling tinggi terdapat di Kecamatan Jambe sebanyak 11,968 kasus buang air besar sembarangan di Kecamatan Jambe Kabupaten Tangerang. Desa Taban merupakan salah satu dari 10 desa yang berada di Kecamatan Jambe dan sudah terverifikasi masih mempunyai perilaku buang air besar sembarangan tertinggi se-Kecamatan Jambe dengan jumlah 2321 kasus buang air besar sembarangan dengan akses 61.88% terendah kedua setelah Desa Mekar Sari.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi awal serta data yang di peroleh, peneliti dapat menemukan beberapa permasalahan yaitu :

Pertama, kurangnya fasilitator Program STBM (sanitarian) dalam pelaksanaan program STBM dilingkungan masyarakat Desa Taban Kecamatan Jambe Kabupaten Tangerang. dalam permasalahan ini yang menjadi sanitarian hanya satu orang dari Puskesmas Jambe yaitu Rita Haerani dan di bantu kader dari tiap-tiap desa ada 5 orang kader yang sukarelawan yang berasal dari masyarakat desa, namun untuk kader sendiri tidak terlalu menguasai permasalahan sanitasi total berbasis masyarakat.

Kedua, rendahnya partisipasi masyarakat, lintas sektor dan pemerintah lokal Desa Taban Kecamatan Jambe Kabupaten Tangerang dalam permasalahan program STBM ini pelaksana program yaitu pemerintah lokal seperti pemerintah desa, pemerintah kecamatan yang tidak pernah merespons adanya kegiatan pemucuan dan sosialisasi program STBM, kepala dusun, ketua RT dan RW di lingkungan Desa Taban tidak pernah ikut serta dalam program STBM serta kader dari Desa Taban yang tidak pernah memberikan laporan terkait progres dari program STBM yang ada di lingkungan Desa Taban. Permasalahan dari lintas sektor adalah kurangnya koordinasi antar lintas sector sehingga program yang di miliki lintas sector tidak berjalan beriringan, lintas sector terlalu focus akan programnya masing-masing sehingga tidak melakukan kolaborasi program dengan OPD terkait yang pada akhirnya mengakibatkan program berjalan kurang efektif.

Ketiga, kebiasaan masyarakat yang masih buang air besar sembarangan di tempat terbuka seperti empang dan kebun di wilayah Desa Taban Kecamatan Jambe. Berdasarkan data masyarakat Desa Taban yang masih buang air besar sembarangan sebanyak 2321 jiwa dengan jumlah penduduk di Desa Taban sebanyak 7.083 jiwa, dari data yang dijelaskan menyatakan sebanyak 32,6% masyarakat di Desa Taban masih buang air besar sembarangan, akses terhadap sanitasi di Desa Taban sebesar 61.88%, dari data akses tersebut menyatakan bahwa akses sanitasi di Desa Taban masih rendah bila dibandingkan dengan rata-rata jumlah akses sanitasi di Kabupaten Tangerang sebesar 78.96 %, data-data tersebut didapatkan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang.

Keempat, tingginya kasus penyakit yang disebabkan oleh lingkungan yang kurang higienis, terdapat 4 dari 10 penyakit terbanyak di Puskesmas Jambe diantaranya yang merupakan penyakit yang disebabkan oleh lingkungan yang kurang higienis, termasuk perilaku masyarakat yang masih buang air besar sembarangan di tempat terbuka, yaitu : (*Acute Nasopharyngitis (Common Cold)*)"Salesma". (*Dermatitis, Unspecified*)" Peradangan Pada Kulit", (*Gastritis, Unspecified*) " Infeksi Pada Lambung" dan (*Acute Upper Respiratory Infection, Unspecified*)" Saluran Pernapasan". Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan kesehatan

lingkungan yang ada di wilayah cakupan Puskesmas Kecamatan Jambe yang terdiri dari 10 desa sangat membutuhkan perhatian khusus dari semua pihak yang memiliki kepentingan baik dari pemerintah ataupun dari masyarakat itu sendiri.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas dari hasil observasi dan hasil wawancara mendalam, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM) Pilar Pertama Di Desa Taban Kecamatan Jambe Kabupaten Tangerang** ”

B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Sanitasi Total Berbasis Masyarakat Di Desa Taban Kecamatan Jambe Kabupaten Tangerang. Peneliti perlu mengetahui permasalahan kondisi dilingkungan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti memilih menggunakan teknik deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian melalui data yang sudah dikumpulkan peneliti serta mengetahui keadaan tertentu. Dalam penelitian ini peneliti mengembangkan konsep dan mengumpulkan data faktual, akan tetapi peneliti tidak melakukan pengujian hipotesis.

Dalam penelitian kualitatif, Sampel yang diteliti bukan dinamakan responden, Namun lebih tepat dinamakan sebagai narasumber, informan ataupun partisipan. Menurut Moleong (2013: 132) informan merupakan orang yang dapat dimintai keterangan untuk memberikan informasi terhadap situasi dan kondisi tentang lingkungan penelitian. Untuk memilih informan yang hendak diwawancarai sebagai sumber informasi dan data dalam penelitian ini peneliti memilih menggunakan teknik Purposive, teknik ini dilakukan dengan cara pengambilan informan atau sumber data dengan pertimbangan tertentu, sebagai contoh salah satu informan yang akan kita temui adalah orang yang peneliti anggap paling mengetahui tentang apa yang kita butuhkan untuk kebutuhan penelitian baik itu sebagai informasi penelitian ataupun berupa data yang diberikan untuk mendukung penelitian yang tentunya masih berhubungan dengan permasalahan yang ditemukan peneliti, sehingga akan memudahkan peneliti dalam melakukan penelitiannya.

Berdasarkan sumber data dan pendekatan metode penelitian kualitatif yang digunakan pada penelitian ini maka Teknik pengumpulan data yang dipakai oleh peneliti yaitu teknik pengumpulan data yang merupakan kombinasi dari beberapa teknik yaitu : dengan pengamatan/observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data adalah langkah selanjutnya yang harus ditempuh oleh peneliti dikarenakan tujuan paling penting dalam penelitian itu sendiri yaitu untuk mendapatkan data penelitian.

Analisis data pada metodologi penelitian kualitatif dilakukan pada seluruh rangkaian proses penelitian yang dilakukan. Data yang didapatkan selanjutnya dikumpulkan untuk dilakukan proses pengolahan data yang disusun secara sistematis. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik analisis data yang menggunakan model analisis milik Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009 : 92-99) pada analisis ini dilakukan secara interaktif yaitu analisis yang berjalan secara terus menerus hingga akhir. Kegiatan dalam model analisis milik

Miles dan Huberman ini terdiri dari tiga indikator yaitu 1.Reduksi data, 2.Penyajian data dan terakhir 3.Kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian yang berjudul "Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM) Di Desa Taban Kecamatan Jambe Kabupaten Tangerang" peneliti memilih menggunakan Kriteria Evaluasi kebijakan menurut Nurcholis (2007 : 274) : yang menyebutkan menyebutkan ada empat indikator evaluasi kebijakan publik yaitu (1) *Input*, (2) *Proses*, (3) *Outputs*, (4) *Otcomes*. Alasan peneliti menggunakan teori ini karena menurut peneliti kriteria evaluasi kebijakan menurut Nurcholis sangat sesuai dengan identifikasi masalah yang di dapati peneliti pada saat observasi. Berikut merupakan hasil dan pembahasan berdasarkan indikator teori evaluasi menurut Nurcholis yaitu :

1. Indikator *Input*

Indikator *input* adalah indikator pertama dalam dalam kriteria evaluasi menurut Nurcholis (2007), pada indikator *input* meliputi sumber daya manusia, sosialisasi dan sarana prasarana.

Pertama, pada sumber daya manusia dalam pelaksanaan Program STBM di Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang dan Puskesmas Kecamatan Jambe masih kekurangan sumber daya manusia, namun permasalahan tersebut dapat diatasi bilamana Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang dan Puskesmas Kecamatan Jambe mampu dalam memanfaatkan sumber daya manusia tambahan yang ada seperti kader desa, pemerintah desa dan pemerintah kecamatan, Faktor kurangnya pemanfaatan sumber daya manusia yang ada inilah yang berimbas pada turunya kinerja sumber daya manusia dalam Program STBM. Permasalahan ini menjadikan Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang dan Puskesmas Jambe menjadi lambat dalam hal pemerataan, pemantauan dan pemicuan Program STBM sehingga Program STBM menjadi kurang optimal karena kurangnya sumber daya manusia yang ada kurang memadai tersebut.

Kedua, pada pelaksana tingkat kabupaten sudah melaksanakan sosialisasi terhadap semua pihak yang terlibat seperti instansi, Lembaga, masyarakat luas dan unit pelayanan terpadu puskesmas Se-Kabupaten Tangerang. Sosialisasi oleh pelaksana tingkat kabupaten dilakukan dengan cara langsung melakukan pemicuan ditemani oleh para kader desa dan sanitarian yang ada di puskesmas, sosialisasi dilakukan tergantung dengan adanya anggaran APBD Kabupaten Tangerang. Permasalahan yang terjadi terkait sosialisasi Program STBM adalah kurangnya koordinasi Antara sanitarian dengan pemerintah lokal Desa Taban. Bahwa benar sanitarian dan kader desa telah melakukan pemicuan STBM ke masyarakat, namun sosialisasi tersebut dilakukan tanpa adanya koordinasi dengan Pemerintah Lokal Desa Taban seperti : rukun tetangga, rukun warga, kepala dusun, pemerintah desa dan pemerintah kecamatan hal tersebut dilakukan karena sanitaria sebelumnya sudah pernah menghubungi Pemerintah Kecamatan Jambe dan Pemerintah Lokal Desa Taban namun respon yang didapati sanitarian kurang mendukung untuk melaksanakan program STBM, karena kejadian ini akhirnya sanitarian memutuskan ketika melakukan sosialisasi hanya melibatkan para kader

dan masyarakat yang sedang dipicu saja, oleh karena itu Pemerintah Lokal Desa Taban kurang memahami apa itu STBM.

Ketiga, dalam Program STBM khususnya tenaga kesehatan atau fasilitator STBM memang tidak diperbolehkan untuk membangun bangunan fisik dan Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang dan tenaga kesehatan (Sanitarian) di setiap puskesmas sudah mengikuti sesuai peraturan yang ada. namun pemerintah Kabupaten Tangerang membuat strategi agar tetap melakukan pembangunan fisik terhadap sanitasi yaitu dengan cara pemerintah Kabupaten Tangerang membuat program pembangunan fisik terhadap sanitasi baik dalam masyarakat, sekolah ataupun pesantren yang ditanggung jawab oleh dinas selain Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang yang menjadi *stakeholder* pada Program STBM.

2. Indikator Proses

Indikator proses adalah indikator yang melakukan transpormasi kebijakan pemerintah kepada masyarakat luas baik dalam bentuk pelayanan yang diberikan langsung kepada masyarakat dan pemerataan kebijakan pemerintah serta pada indikator ini menekankan kepada hambatan dan tantangan program atau kebijakan yang diimplemntasikan kepada masyarakat.

Pertama, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu : Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk pemicuan belum berjalan dengan baik dikarenakan pemicuan hanya berlangsung selama tiga kali di Desa Taban dua kali pada tahun 2019 dan satu kali pada tahun 2020, sedangkan pada tahun 2021 program STBM di Kecamatan Jambe tidak berjalan, dengan alasan kegiatan yang dilakukan oleh puskesmas dikhususkan untuk kegiatan vaksinasi covid-19, namun pelaksanaan ditingkat kabupaten masih tetap berjalan dengan normal. Sayangnya Desa Taban belum pernah mendapatkan jadwal pemicuan dari pelaksana tingkat kabupaten sejak tahun 2018-2021 sedangkan desa taban merupakan desa yang berdasarkan data STBM merupakan desa yang buang air besar sembarangnya terbanyak se-Kecamatan Jambe sedangkan Kecamatan Jambe merupakan kecamatan yang paling banyak buang air besar sembarangnya se-Kabupaten Tangerang. Kemudian tidak ada laporan progres pemicuan yang seharusnya dilaporkan oleh para kader setiap bulannya, dari permasalahan ini menyebabkan masyarakat dan pemerintah lokal tidak mengetahui adanya Program STBM dan hal tersebut berdampak pada minimnya perubahan perilaku *higienis* pada masyarakat. Sehingga dapat dikatakan pelayanan yang diberikan langsung kepada masyarakat terkait Program STBM belum optimal.

Kedua, pemerataan kebijakan Program STBM ini sudah merata disosialisasikan ke semua desa yang ada di wilayah Kabupaten Tangerang, namun pemerataan tersebut hanyalah gambaran umum saja dan belum mencapai kesetiap sudut wilayah pemerintahan desa di Kabupaten Tangerang. Untuk pemicuan pada tahun 2018-2021 Pemerintah Kabupaten Tangerang memfokuskan kepada pilar pertama, alasannya adalah karena pilar pertama merupakan pilar pembuka untuk pilar-pilar lainnya pilar pertama sebagai pintu pembuka untuk melaksanakan 4 pilar lainnya, karena dengan suksesnya pilar pertama akan mempermudah pelaksanaan pada pilar lainnya, dengan melaksanakan Pilar Stop Buang Air Besar Sembarangan (SBABS) dengan benar dan dilengkapi dengan sarana sanitasi pribadi yang layak maka masyarakat pasti akan menyediakan air yang bersih dan akan lebih mudah untuk mencuci tangan di rumah dengan benar, dengan adanya fasilitas sarana sanitasi milik pribadi memungkinkan masyarakat untuk tidak melakukan pencemaran lingkungan termasuk sampah

dan air limbah bekas cucian rumah tangga. Meskipun Dinkes menfokuskan pada pilar pertama namu pada pelaksanaan sosialisasi dan pemician, empat pilar lainnya tetap disampaikan kepada masyarakat,

Ketiga, Hambatan dan tantangan yang ada dalam Program STBM yang dalam hal ini merupakan alasan masyarakat yang masih belum menerapkan pilar STBM yaitu salah satu penyebabnya adalah kondisi ekonomi masyarakat yang rata-rata masih rendah, kedua mentalitas masyarakat desa taban yang masih menganggap kebiasaan buang air besar sembarangan adalah kebiasaan yang lumrah dan tidak berdampak kepada dirinya sendiri, ketiga Program STBM hanyalah program perubahan perilaku masyarakat seharusnya diiringi dengan program pembangunan sarana sanitasi juga, agar masyarakat dapat langsung merubah perilakunya setelah mendapatkan ilmu dari Program STBM dan bantuan dari program pembangunan sarana sanitasi.

3. Indikator Output

Output merupakan ketepatan dari sasaran kebijakan yang sudah sukses diimplementasikan, perubahan yang terjadi pada masyarakat dan respon masyarakat terkait adanya sebuah kebijakan. Indikator *output* berfungsi untuk mengetahui hasil dari kebijakan secara langsung yang dirasakan oleh penerima manfaat kebijakan atau kelompok sasaran dari kebijakan yang diimplementasikan oleh pelaksana kebijakan.

Pertama, Program STBM yang dilaksanakan sudah tepat sasaran sesuai dengan sasara kebijakan yaitu masyarakat Kabupaten Tangerang yang belum menerapkan 5 pilar STBM dan masih mempunyai perilaku kurang *higienis*. Ketepatan sasaran ini berdasarkan beberapa alasan yaitu : Berdasarkan data laporan akses kemajuan sanitasi di Kabupaten Tangerang menyatakan bahwa Kabupaten Tangerang menempati posisi urutan pertama dengan jumlah kasus buang air besar sembarangan terbanyak se-Provinsi Banten dengan jumlah kasus 133,221 buang air besar sembarangan, kemudian akses sanitasi di Kecamatan Jambe rata-rata masih di bawah 70% sedangkan akses sanitasi di Kabupaten Tangerang yaitu sudah mencapai 79% artinya akses sanitasi di Desa Taban masih di bawah rata-rata akses sanitasi di Kabupaten Tangerang. Desa Taban sudah terverifikasi masih mempunyai perilaku buang air besar sembarangan tertinggi se-Kecamatan Jambe dengan jumlah 2321 kasus buang air besar sembarangan dengan akses 61.88% terendah kedua setelah Desa Mekar Sari.

Ketepatan kebijakan STBM di Kampung Taban sudah tepat, karena apa yang disampaikan Program STBM memiliki tujuanya juga bagus. Hanya saja kurang dijalankan oleh masyarakat karena sifatnya hanya melakukan perubahan perilaku, masyarakat berharap pada pelaksanaan Program STBM dapat bekerja sama dengan program bantuan seperti sarana sanitasi selain itu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui apa itu STBM dan masih ada diketemukannya masyarakat yang masih belum mempunyai sarana sanitasi yang layak.

Kedua, keluaran hasil kebijakan Program STBM di Kabupaten Tangerang yaitu sudah membuahkan hasil yang cukup bagus dan pada tahun akhir 2021 sudah ada 24 desa yang terkonfirmasi sudah berhasil mencapai ODF (*open defecation free*) dari 274 desa yang ada di Kabupaten Tangerang yang diringi dengan perubahan perilaku masyarakat Kabupaten Tangerang yang secara perlahan menuju ke arah perilaku yang lebih *higienis* dari pada sebelum dilakukannya pemician Program STBM di Kabupaten Tangerang. Namun menurut beberapa *informan* terkait Program STBM ini kurang terasa manfaatnya oleh masyarakat hal ini

diakibatkan karena pola pikir masyarakat yang masih menganggap perilaku masyarakat yang kurang *higienis* itu sudah menjadi kebiasaan yang tidak berdampak kepada masyarakat. Sementara itu hasil yang didapatkan dari program yang mendukung Program STBM sudah cukup baik dan sudah terasa manfaatnya diharapkan dengan adanya program yang mendukung Program STBM dapat menjadi contoh yang baik dalam lingkungan masyarakat dengan menerapkan perilaku hidup sehat dan bersih secara mandiri.

Ketiga, Respon masyarakat sangat baik dengan adanya Program STBM, masyarakat dapat mengikuti kegiatan sosialisasi dan pemecuan Program STBM dengan sukarela karena masyarakat itu sendiri menginginkan perubahan baik untuk pribadi ataupun untuk umum, dalam proses pemecuan ada masyarakat yang terpicu dan ada masyarakat yang tetap acuh terhadap pemecuan dan lebih memilih melakukan kebiasaan kurang *higienis*. Masyarakat juga sadar atas perilaku kurang *higienis* dan menginginkan sarana sanitasi yang layak untuk dipergunakan secara pribadi, permasalahan yang dialami yaitu kondisi ekonomi masyarakat yang rendah, meskipun masyarakat mendukung adanya program STBM namun ada beberapa masyarakat yang mempunyai respon yang kurang terhadap program STBM.

4. Indikator Outcome

Indikator *outcome* yaitu digunakan untuk menilai daripada hasil dari implementasi suatu kebijakan, *outcome* lebih sebagai dampak yang dihasilkan kebijakan, indikator ini berkaitan dengan adanya perubahan kondisi dari masyarakat, dalam hal ini yaitu kelompok sasaran kebijakan program yaitu dengan melihat kondisi lingkungan masyarakat yang kurang *higienis* menuju ke kondisi masyarakat baru yang lebih memiliki perilaku yang *higienis*.

dampak positifnya yaitu secara umum adanya peningkatan terhadap akses sanitasi Kabupaten Tangerang selain itu meningkatnya kesehatan pada masyarakat, berkurangnya kasus *stank*, kualitas air tanah makin baik, ada juga laporan dari beberapa wilayah kalau kualitas air di daerahnya sudah membaik karena buangan limbahnya sudah dijauhkan serta masyarakat dapat mencapai kemandirian dalam Program STBM. Sedangkan dampak negatifnya yaitu proses pelaksanaan Program STBM berjalan dengan lambat hal tersebut disebabkan karena berbagai hal, baik dari kurangnya sosialisasi, kurangnya pendampingan, adanya hambatan dan tantangan Program STBM ataupun karena pola pikir masyarakat yang belum ada kemauan akan pelaksanaan Program STBM secara mandiri. Dengan adanya dampak negatif ini yang menyebabkan permasalahan terkait penyakit lingkungan berbasis masyarakat belum bisa teratasi dengan optimal.

D. SIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan diatas dengan menggunakan analisis dari teori evaluasi Nurcholis yang mempunyai empat indikator yaitu 1.*input*, 2.*proses*, 3.*output* dan 4.*outcome*, peneliti dapat membuat kesimpulan bahwa Evaluasi pada Pelaksanaan Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Sanitasi Total Berbasis Masyarakat di Desa Taban, Kecamatan Jambe, Kabupaten Tangerang belum berjalan dengan optimal. Pendapat tersebut didasarkan dari banyaknya permasalahan yang terjadi pada penyelenggaraan kebijakan yang di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

Pertama, *input* yaitu : Sumber daya manusia dalam melakukan pemicuan Program STBM memang jumlahnya terbatas disetiap puskesmas hanya ada 1 sanitarian, namun dapat diatasi dengan memanfaatkan sumber daya lainnya seperti kader desa, petugas kesling dan bidan desa. sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang dan Puskesmas Kecamatan Jambe masih belum optimal namun rencananya pada pertengahan tahun 2022 akan ada percepatan pada pilar pertama STBM. Tenaga kesehatan tidak diperbolehkan untuk membangun bangunan fisik, sarana prasarana untuk pemicuan sudah memadai dan untuk pembangunan fisik sudah diatasi oleh *stakeholder* Program STBM.

Kedua, proses, yaitu : pelayanan yang diberikan langsung kepada masyarakat belum optimal, pemerataan kebijakan Program STBM ini sudah merata disosialisasikan ke semua desa yang ada di wilayah Kabupaten Tangerang, namun pemerataan tersebut hanyalah gambaran secara luasnya dan belum mencapai kesetiap sudut wilayah pemerintahan desa yang ada di Kabupaten Tangerang, alasan masyarakat yang masih belum menerapkan pilar STBM yaitu disebabkan karena banyaknya hambatan dan tantangan baik dari pelaksana kebijakan ataupun dari penerima manfaat kebijakan.

Ketiga, *output*, yaitu : Ketepatan kebijakan STBM di Kampung Taban sudah tepat karena target dari program ini adalah masyarakat yang masih belum menerapkan nilai dari 5 pilar STBM, keluaran hasil kebijakan Program STBM di Kabupaten Tangerang yaitu sudah membuahkan hasil yang cukup bagus dan pada tahun akhir 2021 sudah ada 24 desa yang terkonfirmasi sudah berhasil mencapai ODF (*open defecation free*) selain itu respon masyarakat terkait adanya program STBM sangat mendukung.

Keempat, *outcome* yaitu : dampak positif yang dihasilkan yaitu adanya peningkatan terhadap akses sanitasi Kabupaten Tangerang, Dampak lain yang dihasilkan yaitu adanya perubahan pada perilaku masyarakat menjadi masyarakat yang saniter dan mencapai kemandirian terhadap peningkatan akses sanitasi masyarakat. Dampak negatif Program STBM yaitu : lambatnya perubahan perilaku yang terjadi dalam lingkungan masyarakat Kecamatan Jambe yang disebabkan karena berbagai hal baik dari kurangnya sosialisasi, pendampingan oleh fasilitator dan kader desa kepada masyarakat, hambatan, tantangan Program STBM.

2. Saran

Berdasarkan penjelasan terkait hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka peneliti mempunyai saran dalam bentuk rekomendasi dan masukan untuk Program STBM adalah sebagai berikut :

1. Kepada para OPD terkait untuk mengoptimalkan koordinasi antar peran stakeholder seperti desa, camat bahkan SKPD terkait untuk menjalin keserasian program yang mendukung kesuksesan Program STBM.
2. Kepada pemerintah kabupaten tangerang demi lancarnya kegiatan STBM perlu mengupayakan dukungan dana yang lebih maksimal karena program STBM program strategis nasional dan kebutuhan dasar masyarakat.
3. Kepada Dinas Kesehatan dan puskesmas yang ada di Kabupaten Tangerang agar selalu aktif untuk meng-update data pembaharuan laporan STBM pertahunnya.
4. Kepada Dinas Kesehatan dan puskesmas yang ada di Kabupaten Tangerang untuk membuat inovasi baru dalam program STBM seperti memberikan stiker untuk rumah

yang sudah atau belum melaksanakan 5 pilar STBM, membuat spanduk bagi desa atau kampung yang sudah mencapai ODF (open defecation free).

REFERENSI

- Budi Winarno. 2013. *Kebijakan Publik (Teori,Proses Dan Studi Kasus)*. Yogyakarta : PT Buku Seru
- Budi Winarno. 2016. *Kebijakan Publik (Teori,Proses Dan Studi Kasus)*. Yogyakarta : PT Buku Seru
- Deddy Mulyadi. 2016. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Dwiynato Indiahono. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta : Gava Media
- Edi Suharto. 2011. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Sahya Anggara. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung : Cv Pustaka Setia
- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori Dan Aplikasi)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Riant Nugroho. 2014. *Public Policy Teori,Dinamika,Konvergensi Edisi 5*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori Dan Praktik : Pemerintah Dan Otonomi Daerah*. Jakarta : Grasindo
- Widodo, Joko, 2007. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang : Bayu Media Publishing
- Wirawan, 2011. *Evaluasi : Teori, Model, Standar, Aplikasi Dan Profesi*. Jakarta: Raja Garfindo Persada.
- William N Dunn. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Analisis Ke 2*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan
- Kebijakan RPJMN 2020 – 2024
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM)
- Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Sanitasi Total Berbasis Masyarakat.



PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper 2022

Magister Administrasi Publik

Leadership and Public Trust

**Program Studi Magister Administrasi Publik
Pascasarjana
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa**

ISBN 978-623-98581-1-7



9

786239 858117