

e-ISSN 2714 - 7339
p-ISSN 2755 - 1695

JURNAL MEDIA BIROKRASI

Vol. 3, No. 1, April 2021

Jurnal Media Birokrasi adalah media untuk meningkatkan kapasitas birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang memiliki fungsi penyelenggaraan pelayanan publik di masyarakat dan aparatur negara, berupa jurnal karya tulis ilmiah – baik hasil penelitian maupun studi literatur.

Pertama kali terbit pada 2019 dengan frekuensi terbit dua kali setahun.

SUSUNAN REDAKSI

Penanggung Jawab

Dr. Halilul Khairi, M.M.
Drs. Mustaufik Amin, M.Si.

Reviewer

Dr. Agus Subaiyo, M.Si. (UNJANI)
Prof. Dr. Sahya Anggara (UIN Bandung)
Dr. Fitriani (Univ. Musamus Merauke)
Dr. Maret Priyanto, S.H., M.H. (UNPAD)
Dr. Udaya Madjid, M.Pd. (IPDN)

Redaktur

Dr. Rahmawati Sururama, S.STP., M.Si. – Dedi Kusmana, S.Sos., M.Si.

Penyunting/Editor

Kuncoro Galih Pambayun, S.IP., M.Si. – Dra. Nur Handayani, M.Si.
Drs. Ujud Rusdia, M.Si. – Andi Ahni Alfisyahr H., S.STP., M.M.
Citra Firmadhani, S.IP., M.Si. – Septi Andam Dewi, S.STP., M.Tr.IP.
Ipong Ramnasih, S.Sos. – Nendah Diani K., S.Sos.

Desain Grafis

Satria Wijaya, S.STP., M.Tr.P.

Fotografer

M. Sodik, S.Sos.

Sekretariat/Tata Usaha

Drs. Cecep Rohendi E., M.Si. – Mulyana, S.Sos. – Endang Sri Hidayah, S.STP., M.Tr.IP.
Aris R. Djaga, S.STP., M.Si. – Lilis Yuningsih – Ucu Juwati
Ferny Novianti – Desrizal Firdaus, S.H.

Alamat Redaksi

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah (D-IV)
Fakultas Manajemen Pemerintahan (FMP) – IPDN
Jl. Ir. Soekarno KM 20 Jatiningor – Sumedang Jawa Barat 45363
Pos-el: prodimsda@ipdn.ac.id



PENGANTAR REDAKSI

Jurnal Media Birokrasi e-ISSN 2714-7339 dan p-ISSN 2722-1695 yang kini ada di tangan pembaca merupakan upaya Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah (D-IV) Fakultas Manajemen Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (FMP IPDN) turut serta memberikan kontribusi ilmiah terhadap teori atau penerapan ilmu bidang administrasi pemerintahan daerah yang dari hari ke hari semakin dinamis sesuai dengan perkembangan penduduk.

Hal di atas sejalan dengan visi Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah (D-IV) FMP IPDN sebagai “penghasil sarjana terapan pemerintahan yang unggul, profesional, dan berintegritas dalam bidang administrasi pemerintahan daerah”. Misi yang diemban antara lain terwujudnya pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat) serta terwujudnya kader pemerintahan yang mampu berkomeptensi, berkarakter, dan berkepribadian.

Pada nomor ini, *Jurnal Media Birokrasi* menyajikan lima karya tulis hasil penelitian langsung di lapangan dengan *locus* penelitian tersebar di lima provinsi, yakni Sulawesi Utara tentang kinerja aparatur kecamatan Tikala, Jawa Barat mengenai implementasi kebijakan penanganan pandemi Covid-19, dan Kota Cimahi dalam kajian inovasi pelayanan publik di masa pandemi Covid-19. Selanjutnya dari Jawa Tengah kajian kesiapan pemerintah Kelurahan Petarukan dalam pengelolaan dana kelurahan, dan terakhir dari Pontianak mengenai kinerja dinas komunika dan informatika dalam pelayanan informasi berbasis elektronik JEPIN.

Kami yakin, kehadiran *Jurnal Media Birokrasi* dapat memperkaya khazanah keilmuan yang sangat bermanfaat, tidak saja bagi praja (mahasiswa), dosen (peneliti), namun juga bagi pemerintah daerah maupun pusat, yang pada gilirannya – oleh karena merupakan hasil penelitian nyata di lapangan – dapat menjadi alternatif dan rujukan yang implementatif.

Semoga!

Redaksi

DAFTAR ISI

Pengantar Redaksi	iii
Daftar Isi	iv
<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja Aparatur Kecamatan Tikala Dalam Mewujudkan Manado Kota yang Bersih di Kecamatan Tikala Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara 	1 - 25
Udaya Madjid, Abdulrokhman Pratama	
<ul style="list-style-type: none"> • Implementasi Kebijakan Penanganan Pandemi Covid-19 di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat 	27 - 37
Bertha Lubis	
<ul style="list-style-type: none"> • Inovasi Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Meningkatkan Tata Pemerintahan di Kota Cimahi 	39 - 50
Rendy Adiwilaga, Yani Alfian, Dian Andriani	
<ul style="list-style-type: none"> • Kesiapan Pemerintah Kelurahan Petarukan Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang Provinsi Jawa Tengah Dalam Pengelolaan Dana Kelurahan 	51 - 66
Tumija	
<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Dalam Pelayanan Informasi Berbasis Elektronik JEPIN (Jendela Pontianak Integrasi) 	67 - 81
Ismail, Nur Laili Azizah	

KINERJA APARATUR KECAMATAN TIKALA DALAM MEWUJUDKAN MANADO KOTA YANG BERSIH DI KECAMATAN TIKALA KOTA MANADO PROVINSI SULAWESI UTARA

Udaya Madjid

Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)

udayamadjidsikota@gmail.com

Abdulrokhman Pratama

Pemda Provinsi. Sulawesi Utara

ABSTRACT

Creating a "clean" Manado through improving the performance of waste management services from the Manado city environmental department has been decentralized to every district in its working area. The performance of the sub-district apparatus needs to be optimized in realizing the goals of the Manado City government. The obstacles to realizing Manado City that are clean are found in the recall of the performance of the sub-district apparatuses, the enforcement of regional regulations and the guidance of the government to the community in order to live cleanly. Therefore, the researcher is interested in measuring the performance of the Tikala District apparatus in realizing Manado a clean city.

In solving problems researchers use the theory of performance according to Agus Dwiyanto with descriptive qualitative research designs through an inductive approach. The techniques used in data collection are interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques include data reduction, data display, and conclusions or verification.

The results of the research conducted by researchers showed the ineffectiveness of the performance of the sub-district apparatus, because they did not meet several indicators, namely in terms of achieving the target, there were still many numbers of janitors not proportional to the area of the sub-district, which caused sub-optimal performance of employees in carrying out a job. Dissemination of local regulations is still lacking so that the community is still difficult to regulate in independent waste management. The amount of waste that is always increasing every month requires effective handling by the government and cleaning infrastructure that requires a large amount of money and time that is not small in its procurement.

The researcher concludes that the performance of the subdistrict apparatus has not been able to achieve what is the goal of the Tikala District in realizing a clean subdistrict area. Researchers suggest that Tikala sub-district is to improve the quality of work of both sub-district employees and casual daily laborers. Improving waste management infrastructure and the need for close supervision of waste laws. The awareness of Tikala Subdistrict community must also be increased by providing counseling about waste. There should be cooperation between the community and the government in handling the waste problem.

Keywords: *Performance, Apparatus*

PENDAHULUAN

Permasalahan kebersihan di Indonesia belum bisa terselesaikan sehingga membutuhkan penanganan serius. Padahal kebersihan akan lingkungan berdampak pada kelangsungan hidup masyarakat. Masalah kebersihan lingkungan yang tidak kondusif akibat dari kurang kepedulian masyarakat akan pentingnya kebersihan lingkungan sehingga memerlukan usaha penanganan yang serius, bersifat berkelanjutan dan tidak dapat ditunda apalagi diabaikan. Setiap keterlambatan pengelolaan akan menyebabkan usaha penanganannya menjadi semakin berat.

Kebersihan lingkungan merupakan kondisi lingkungan yang bebas dari kotoran, termasuk di dalamnya polusi udara, pencemaran air, penumpukan sampah dan bau busuk. Lingkungan yang sehat, bersih dan aman akan membuat masyarakat merasa nyaman untuk menempati tempat tersebut serta dapat mencegah penyebaran berbagai penyakit yang diakibatkan oleh sampah, baik itu sampah rumah tangga maupun sampah industri yang dibuang sembarangan.

Adapun ukuran bagi lingkungan yang bersih adalah: berfungsinya tempat pembuangan sampah, memiliki saluran pembuangan yang baik, udara yang segar, sejuk dan nyaman dengan banyaknya pepohonan yang tumbuh subur, ketersediaan air bersih yang mencukupi dan tersedianya tempat pembuangan limbah, baik itu limbah rumah tangga maupun limbah pabrik yang jauh dari pemukiman warga.

Dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah, Pasal 5 menyebutkan “pemerintah dan pemerintah daerah bertugas menjamin terselenggaranya pengelolaan sampah

yang baik yang berwawasan lingkungan” sesuai dengan tujuan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang tersebut.

Pada Pasal 6 UU No. 18 Tahun 2008 menyebutkan tugas pemerintah dan pemerintah daerah sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 terdiri dari:

- a. Menumbuh kembangkan dan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengelola sampah;
- b. Melakukan penelitian, pengembangan teknologi pengurangan dan penanganan sampah;
- c. Memfasilitasi, mengembangkan dan melaksanakan upaya pengurangan, penanganan dan pemanfaatan sampah;
- d. Melaksanakan pengelolaan sampah dan memfasilitasi penyediaan prasarana dan sarana pengelolaan sampah;
- e. Mendorong dan memfasilitasi pengembangan manfaat hasil pengelolaan sampah;
- f. Memfasilitasi penerapan teknologi spesifikasi lokal yang berkembang pada masyarakat setempat untuk mengurangi dan menangani sampah;
- g. Melakukan koordinasi antara lembaga pemerintah, masyarakat dan dunia usaha agar terdapat keterpaduan dalam pengelolaan sampah.

Untuk mencapai salah satu tujuan Pemerintah Kota Manado yaitu menjadikan Manado sebagai kota yang menyenangkan serta kota yang sehat dan bersih, pemerintah Kota Manado telah mengeluarkan beberapa peraturan tentang pengelolaan sampah. Meskipun demikian selalu dari tahun ke tahun persoalan mengatasi dan mengelola sampah ini terus menjadi pemikiran berat bagi pemerintah kota. Di tahun 2016

bahkan tahun selanjutnya persoalan mengatasi sampah terasa berat di tengah upaya pemerintah dan masyarakat mempertahankan piala adipura bahkan predikat kota sehat yang menjadi kebanggaan bersama. Sampai saat ini hambatan terbesar dalam pengelolaan sampah di Kota Manado adalah kebanyakan produk dirancang untuk sekali pakai sehingga tidak dapat di daur ulang lagi. Hal ini karena selama ini para pengusaha tidak mendapat insentif ekonomi yang menarik untuk melakukannya. (sumber: Dinas Lingkungan Hidup).

Mewujudkan Manado yang “Bersih” melalui Peningkatan Kinerja pelayanan pengelolaan sampah dari dinas lingkungan hidup kota Manado telah didesentralisasi kepada setiap kecamatan di wilayah kerjanya. Menciptakan lingkungan perkotaan yang bersih melalui peningkatan kualitas dan kuantitas pengawasan pengelolaan kebersihan lingkungan untuk menciptakan kondisi masyarakat yang lebih “Sehat Sejahtera” dengan lingkungan kota yang bersih dan asri. Menciptakan kualitas lingkungan perkotaan yang lebih nyaman, bebas kumuh dan berketahanan menghadapi risiko bencana banjir.

Pengelolaan lingkungan yang diusahakan Pemerintah kota Manado membutuhkan dukungan dari segala instansi terkait serta partisipasi dari masyarakat. Beberapa usaha pemerintah kota Manado untuk mengatasi masalah pengelolaan lingkungan sampai sekarang terbilang belum optimal. Kepala Bidang Pengelolaan Sampah dan Limbah B3, Badan Lingkungan Hidup Kota Manado, Audy Kalumata mengatakan, angka 409,7 Ton produksi sampah berasal dari asumsi jumlah penduduk yang ada di Kota

Manado dan data terakhir pada bulan Desember 2018.

Terbuktinya dengan pernyataan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) yang mengumumkan kota Manado termasuk ke dalam peringkat paling rendah pengelolaan sampah. (<https://properti.kompas.com>).

Menilik persoalan di atas, misi kota Manado untuk menciptakan kota yang bersih sulit untuk terwujud. Apalagi produksi sampah di Kota Manado setiap tahunnya selalu meningkat dan saat ini permasalahan pengelolaan sampah di pemerintahan kota Manado dilimpahkan kepada pemerintahan kecamatan. Ini ditetapkan berdasarkan Peraturan Walikota Manado 33 Tahun 2018 Tentang Pengurangan dan Penanganan Sampah Berbasis Kecamatan Kota Manado.

Kecamatan Tikala adalah salah satu Kecamatan di Kota Manado yang wilayahnya termasuk wilayah pusat pemerintahan di Kota Manado, memiliki luas wilayah sebesar 7,10 km² atau 4,5 % dari Kota Manado (Kota Manado Dalam Angka 2018). Kecamatan Tikala terdiri dari 5 kelurahan yaitu: Kelurahan Banjer, Kelurahan Paal IV, Kelurahan Taas, Kelurahan Tikala Ares dan Kelurahan Tikala Baru.

Dalam hal pengelolaan sampah bisa dilihat kinerja perangkat kecamatan belum maksimal karena masih banyak masalah-masalah sampah yang belum terlaksanakan dikarenakan kurangnya pengawasan pemerintah terhadap kinerja pegawai, kurangnya disiplin kerja sehingga pegawai tidak terlalu mempedulikan apa yang menjadi kewajiban mereka dalam penanganan sampah tersebut.

Adapun di wilayah Kecamatan Tikala terdapat sungai besar yaitu Sungai

Tikala. Kebiasaan masyarakat membuang sampah di sungai mengakibatkan air sungai berwarna coklat dan sampah pun ada yang tenggelam di dasar sungai sehingga sungai menjadi dangkal. Sering terjadi bencana banjir apabila masuk musim penghujan di kota Manado.

Timbunan sampah tidak dapat di hentikan hanya dengan sistem pengelolannya cukup open dumping (buang dorong), akan tetapi harus dikelola dengan cara pengurangan sampah, dari tahap pembatasan timbunan sampah, pendauran ulang sampah dan pemanfaatan kembali sampah. Permasalahan sampah ini membutuhkan perhatian dari khusus sehingga dibuatkanlah Peraturan Walikota Manado 33 Tahun 2018 tentang Pengurangan dan Penanganan Sampah Berbasis Kecamatan Kota Manado, dengan adanya peraturan ini seharusnya pemerintah Kota Manado bisa secara efektif mengelola sampah.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Nazir (2014:70-71) mengemukakan bahwa penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku. Desain dari penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Magang terapan pemerintahan ini dilakukan untuk menemukan kebenaran dengan membandingkan suatu peristiwa atau fenomena sebagai pemecahan masalah pada fokus dan lokus yang diamati dengan teori yang berhubungan. Penulis berperan sebagai pengamat melalui proses magang ini. Desain atau metode yang digunakan oleh penulis dalam magang ini ialah penelitian

kualitatif dengan metode magang deskriptif dan pendekatan induktif.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kinerja Aparatur Kecamatan Tikala dalam Mewujudkan Manado Kota yang Bersih di Kecamatan Tikala Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara. Indikator dari penelitian mengenai Kinerja Aparatur adalah segala kegiatan aparatur kecamatan untuk mewujudkan Manado kota yang bersih.

Untuk mengetahui efektivitas tersebut maka akan digunakan konsep yang dikemukakan oleh (Agus Dwiyanto, 2006), Tingkat kinerja aparatur dapat diukur/nilai dari beberapa kriteria yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

Informan

Dalam penelitian kualitatif tidak terlalu mementingkan jumlah informan/responden, tetapi lebih mementingkan content, relevansi, sumber yang benar-benar dapat memberikan informasi, baik mengenai orang, peristiwa, atau hal. Oleh karena itu teknik pengambilan responden/informan yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik purposive sampling atau pengambilan sampel bertujuan. Adapun yang menjadi responden/informan dari penelitian ini adalah Camat Kecamatan Tikala: 1 orang, Kepala Seksi Pengelolaan Kebersihan: 1 orang, Lurah di Kecamatan Tikala: 3 orang, Pegawai Kebersihan: 7 orang, dan juga melibatkan 10 orang masyarakat, jadi total semua informan berjumlah 22 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teknik Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2014:226) menyatakan bahwa “observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.” Penulis menggunakan teknik ini dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk mengamati kinerja kecamatan Tikala dalam menyelenggarakan pelayanan kebersihan di wilayah kecamatan.

2. Teknik Wawancara

Menurut Sugiyono (2014:231) berpendapat bahwa:

“Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *selfreport*, atau setidaknya tidaknya pada keyakinan pribadi”.

3. Teknik dokumentasi

Menurut Nusa Putra (2013:174): “Dokumentasi merupakan suatu cara untuk melengkapi data berdasarkan bahan-bahan tertulis, foto, maupun film yang sudah ada sebelum peneliti berada dalam latar penelitian, termasuk yang dibuat atau diproduksi selama penelitian berlangsung”. Melalui teknik dokumentasi, sumber data penelitian berasal dari dokumen-

dokumen yang tidak terbatas ruang waktu. Alat dokumentasi yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini berupa catatan di lapangan, dokumen tertulis serta kamera untuk mengabadikan foto pada saat pelaksanaan penelitian.

Analisis Data

Analisis dalam setiap penelitian merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungan dengan keseluruhan. Sugiyono (2018:244) menyatakan:

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Langkah-langkah proses analisis data yang digunakan penulis adalah melalui 3 tahapan yang dikemukakan Miles dan Huberman dalam Silalahi (2009:339) sebagai berikut:

1. Reduksi data. Sebagai proses pemilihan dan penyederhanaan data. Pengumpulan data yang dilakukan langsung di lapangan atau data lapangan yang dikumpulkan dengan teknik wawancara, observasi, maupun dokumentasi yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat.
2. Penyajian data. Adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan setelah data terkumpul. Penulis menggambarkan, menjelaskan, dan

memberikan pemahaman terhadap hasil data yang diperoleh di lapangan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Hal ini dilakukan untuk memberikan pemahaman serta proses menjawab setiap permasalahan yang diangkat penulis

3. Menarik kesimpulan dan verifikasi. Awalnya kesimpulan belum jelas, tetapi kemudian meningkat lebih terperinci. Dalam hal ini kesimpulan yang diberikan berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengumpulan data, sehingga menghasilkan kesimpulan yang awalnya sementara, kemudian menjadi lebih terperinci, dan menjawab segala pertanyaan dari sebuah permasalahan yang diangkat penulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Tikala sebagai pelaksana kegiatan pemerintahan di bidang pelayanan publik terkhusus tentang pengelolaan sampah di lingkungan kecamatan. Sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 33 Tahun 2018 tentang pengurangan dan penanganan sampah berbasis kecamatan Kota Manado. Dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi Kota Manado sebagai destinasi “Ekowisata” berbasis konservasi lingkungan laut dan kepulauan. Dimulai dengan peningkatan kebersihan kecamatan yang mengawali dengan memberi kewenangan kepada camat untuk mengurus kebersihan wilayahnya. Peneliti menggunakan 5 (lima) indikator dalam penilaian kinerja kecamatan dalam meningkatkan kebersihan Kecamatan Tikala untuk mewujudkan Kota Manado kota yang bersih.

1. Produktivitas Aparatur Kecamatan dalam Bidang Kebersihan

Produktivitas dalam bidang kebersihan menggambarkan tingkat efisiensi, efektifitas, input dan output dari kinerja aparaturnya Kecamatan Tikala. Dalam pengelolaan sampah oleh Kecamatan Tikala masih perlu banyak dibenahi karena hasil dari pengelolaan sampah di wilayah Tikala sampai sekarang ini masih belum mampu untuk melayani dengan maksimal. Pengelolaan sampah sangat memerlukan perhatian penuh oleh pemerintah karena sangat berdampak buruk bagi lingkungan dan masyarakat dalam melakukan aktivitas, untuk itu kinerja dari pada pemerintah dalam mengelola sampah tersebut haruslah terarah sesuai Peraturan Walikota Kota Manado Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pengurangan dan Penanganan Sampah Berbasis Kecamatan Kota Manado.

Ditinjau dari hasil produktivitas aparaturnya Kecamatan Tikala dalam bidang pengelolaan sampah, dapat dilihat hasil kerja pengelolaan sampah yang dilaksanakan oleh Kecamatan Tikala masih kurang. Terbukti dari wawancara peneliti kepada Bapak Rommy D Songgigilan, SE selaku kepala seksi pengelolaan kebersihan di kantor kecamatan, mengatakan:

“luasnya wilayah kecamatan, penduduk yang semakin banyak dan kurangnya jumlah pegawai kebersihan membuat pelayanan pengelolaan kebersihan semakin berat bagi para petugas kebersihan yang langsung turun ke masyarakat, perumahan, pasar-pasar dan kampung-kampung”.

Produksi sampah yang terus meningkat sementara daya tampung makin tidak memadai memaksa pemerintah harus turut andil dalam pengelolaan kebersihan. Dengan banyaknya sampah tersebut maka

pengelolaan sampah harus benar-benar maksimal, banyaknya kendala yang dialami maka hasil dari pengelolaan sampah di wilayah Tikala dikatakan tidak produktif dalam pengelolaan sampah.

1.1. Tingkat Efisiensi

Efisiensi berarti menggunakan suatu sumber daya, disini dapat dilihat bahwa sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia untuk mendukung keberhasilan suatu organisasi tersebut. Sumber daya sangat berpengaruh dalam keberhasilan suatu organisasi tanpa adanya sumber daya manusia maka organisasi tidak akan berjalan dengan baik untuk itu sumber daya harus memadai. Sumber daya manusia di nilai dari kualitas dan kuantitasnya, dimana kualitas dari sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, profesionalitas, dan kompeten di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia dalam mencakup seluruh kelompok sasaran. Apapun untuk menunjang keberhasilan dari suatu organisasi dapat dilihat juga dari segi fasilitas yang disediakan seperti sarana dan prasarana yang menunjang keberhasilan dari organisasi tersebut, gedung kantor, dan lain sebagainya.

Dalam penelitian di kantor Kecamatan Tikala, tingkat efisiensi sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Dari hasil penelitian mengenai penggunaan sumber daya manusia yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang telah ditetapkan. Hal ini yang dapat menghambat kinerja dari sumber daya manusia tersebut, mengenai fasilitas yang disediakan yang mungkin tidak terjaga dan tidak dirawat dengan baik sehingga fasilitas yang ada rusak bahkan sudah tidak layak pakai, kemudian

penambahan lahan TPST yang pada kenyataannya sudah tidak dapat menampung lagi sampah-sampah yang ada, pengawasan terhadap Perda harus diperketat. Semuanya itu diperlukan biaya yang banyak dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala, sedangkan dana yang ada masih sangat kurang, untuk itu penanganan akan sampah tidak efektif. Karena pada kenyataannya pengelolaan sampah yang efektif sangat diperlukan untuk menunjang kebersihan dan keindahan wajah Kecamatan.

Menurut Gibson dkk (1998), efisiensi ialah perbandingan terbaik antara output dan input. Ukuran efisiensi harus dinyatakan dalam perbandingan, misalnya perbandingan antara hasil kerja dengan biaya atau dengan waktu yang dipergunakan untuk menghasilkan hasil itu. Efisiensi berarti menggunakan suatu sumber daya, disini dapat dilihat bahwa sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia untuk mendukung keberhasilan suatu organisasi tersebut. Sumber daya sangat berpengaruh dalam keberhasilan suatu organisasi tanpa adanya sumber daya manusia maka organisasi tidak akan berjalan dengan baik untuk itu sumber daya harus memadai. Dari segi efisiensi, berdasarkan hasil wawancara Terbukti dari wawancara peneliti kepada salah seorang warga yang mengatakan:

“masyarakat disini banyak menghasilkan sampah, terutama sampah plastik yang mana setiap produk-produk pasar selalu menggunakan kemasan plastik yang gampang digunakan dan didapatkan walaupun plastik merusak lingkungan. Seperti bisa menyebabkan banjir di musim hujan”.

Sampah plastik terjadi peningkatan di Kecamatan Tikala karena banyaknya

konsumen/masyarakat yang kurang mengetahui program pemerintah. Untuk jangan menggunakan produk sekali pakai, seperti botol plastik, tas kresek, kemasan makanan, dan lain-lain. Ketentuan ini diatur dalam Peraturan Walikota Kota Manado Nomor 33 Tahun 2018 pada pasal 15 ayat 1 huruf (c) untuk penanganan pengelolaan sampah plastik pihak swasta wajib berkolaborasi dengan pemerintah kecamatan.

1.2. Efektivitas

Dilihat dari pengukuran efektivitas pencapaian tujuan efektif atau tidak melihat dari hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Tikala ada kategori yang tidak dijalankan dengan baik. Hal ini disebabkan efektivitas yang tidak berjalan dengan baik seperti pengawasan Perda yang belum baik, kinerja pegawai dan buruh lepas harian yang kurang disiplin, pelayanan terhadap sampah yang tidak memuaskan, sarana prasarana dalam pengelolaan sampah yang tidak memadai, sumber daya manusia yang belum efektif dalam mengelola sampah serta penggunaan waktu kerja yang tidak sesuai dengan peraturan dan menurut responden yang diwawancarai bahwa pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala masih tidak efektif karena banyak kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah kecamatan terkhusus pada seksi pengelolaan kebersihan.

Dari kriteria yang telah dikemukakan di atas maka dalam tingkat pencapaian efektivitas yaitu tidak efektif. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa dalam efektivitas pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala tidak efektif karena dari kriteria tersebut tidak ada yang terpenuhi. Terbukti dari wawancara dengan

Kasubbag Pelaporan dan Keuangan di kantor Kecamatan Tikala, mengatakan:

“Untuk sarana dan prasarana kebersihan di Kecamatan Tikala dalam tahap peningkatan, sekarang menunggu dana dari dinas kebersihan dan pertamanan Kota Manado karena biaya untuk pengadaan sarana kebersihan butuh dana yang besar. Tapi, untuk perbaikan fasilitas kebersihan pemerintah kecamatan harus mandiri menggunakan dana kecamatan”.

Di sini dapat disimpulkan kebijakan Pemerintah Kota Manado terkait kewenangan kecamatan dalam menangani kebersihan lingkungan tidak sejalan dengan retribusi yang diatur. Kecamatan masih belum memiliki dana yang cukup dalam peningkatan efektivitas kinerja dalam hal sarana dan prasarana. Untuk penanganan permasalahan pendanaan pemerintah Kota Manado menggunakan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 07 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Persampahan dan Retribusi Pelayanan Kebersihan. Dalam Perda ini mengatur pemungutan retribusi jasa pada setiap pemilik bangunan yang berada di Kecamatan Tikala sesuai prosedur yang telah diatur di Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 07 Tahun 2016.

1.3 Input

Kinerja yang kurang baik memberikan hasil yang tidak baik pula, untuk itu harus adanya pengawasan terhadap disiplin kerja pegawai maupun buruh harian lepas untuk meningkatkan kualitas kerja yang baik. Untuk mengatasi permasalahan mengenai kualitas SDM tersebut maka diperlukan pengawasan yang jelas. Akan tetapi, komitmen kerja yang dibutuhkan masih sangat kurang.

Untuk itu pemerintah kecamatan harus dapat menciptakan disiplin pegawai dalam seksi pengelolaan kebersihan di lingkungan kecamatan.

Dari data yang penelitian temukan di kantor Kecamatan Tikala, bahwa volume sampah yang terus meningkat setiap tahun sangat berdampak buruk bagi lingkungan, adapun jumlah sampah perhari yang dihasilkan adalah 86,570 kg, jumlah sampah perbulan adalah 2,597,100 kg sedangkan jumlah sampah pertahun adalah 31,165,200 kg, jumlah sampah inilah akan diantar ke TPA yang berlokasi di kelurahan Sumompo Kecamatan Tuminting Kota Manado, dan jumlah kendaraan sampah yang disediakan oleh pemerintah kecamatan ada 8 unit. Dengan dilihatnya jumlah volume sampah yang terus meningkat maka pengelolaan sampah harus benar-benar maksimal.

Dari input sampah yang semakin meningkat butuh penanganan khusus dalam pengelolaan kebersihan Kota Manado. Dengan adanya Peraturan Walikota Kota Manado Nomor 33 Tahun 2018 tentang pengurangan dan penanganan sampah berbasis kecamatan Kota Manado. Kebijakan ini mengatur kinerja aparatur kecamatan dalam mengelola sampah di wilayah kecamatan baik berupa sampah perumahan, pabrik, kebun dan lain-lain. Sampah yang dari warga kecamatan dikumpulkan ke truk sampah, lalu sampah diantar dan dibuang ke TPS atau TPA. Upaya memaksimalkan pengelolaan persampahan pemerintah kecamatan memiliki tugas untuk membuat bank sampah yang berskala kecamatan yang bertujuan mengelola sampah anorganik agar tidak langsung terbuang ke TPA. Produksi sampah di Kecamatan Tikala semakin meningkat tiap tahunnya, terbukti dengan pernyataan sopir truk

sampah pada 14 Januari 2020 di wilayah Kecamatan Tikala:

“dulu kami bisa angkut sampah dari kecamatan ke TPA bisa 2 (dua) kali sehari tapi sekarang untuk membuang sampah ke TPA harus antri panjang jadi kalo pagi angkut sampah dari kecamatan buang sampah di TPA bisa sore tau malam”.

Dampak dari susahnya pembuangan sampah ke TPA membuat penumpukan sampah di wilayah kecamatan. Hal ini yang membuat pengelolaan sampah menjadi tidak efektif dan efisien. Fasilitas yang telah disediakan oleh pemerintah harus ditambahkan atau produksi sampah harus dikurangi di tingkat Kecamatan agar sampah tidak berserakan di TPS.

Di sini dapat disimpulkan kebijakan Pemerintah Kota Manado terkait kewenangan kecamatan dalam menangani kebersihan lingkungan tidak sejalan dengan realita yang ada. Kecamatan masih belum memiliki dapat mengajak masyarakat untuk menurunkan jumlah pemakaian sampah anorganik yang lama untuk terurai secara alami, rendahnya kepedulian masyarakat dalam pengelolaan sampah, ketergantungan masyarakat dengan produk sekali pakai dan kurangnya sosialisasi pemerintah kecamatan untuk mengajak masyarakat hidup sehat dan bersih.

Untuk penanganan permasalahan di atas pemerintah Kota Manado menggunakan Peraturan Walikota Kota Manado Nomor 50 Tahun 2017 tentang Rencana Induk Sistem Pengelolaan Sampah Kota Manado. Dalam Perwal ini mengatur prioritas kecamatan dalam penanganan sampah yang tersinergi dengan pemerintah kota.

1.4 Output

Di Kecamatan Tikala pengelolaan sampah dimulai dari pewadahan, pengumpulan, pemindahan/ pengangkutan, dan pengolahan di TPST. TPST terdiri atas unit penumpahan sampah, unit pemilahan sampah, unit pencacahan sampah dan incinerator. pengelolaan ini merupakan sarana pengurangan sampah ke lingkungan yang telah disiapkan dan dioperasikan secara sistematis. Upaya ini digunakan untuk mengurangi volume sampah dari kecamatan yang akan dibuang ke TPA.

Hasil pengelolaan sampah oleh Kecamatan Tikala masih kurang. Sehingga menyebabkan pengelolaan sampah masih belum efektif, hal ini dikarenakan masih banyak kendala-kendala yang dihadapi dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala seperti yang telah dikemukakan sebelumnya. Selama ini banyak upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah akan tetapi tidak memberikan hasil yang maksimal. Perda yang sejak lama telah diterbitkan tetapi pengawasannya masih kurang, ini di pengaruhi oleh tingkat kinerja pegawai yang tidak turun langsung kepada masyarakat untuk memberikan penyuluhan atau pemberitahuan secara langsung kepada masyarakat tentang sanksi apa saja yang ada dalam Perda sampah tersebut. Dapat dilihat juga dari kinerja petugas buruh harian juga masih belum memberikan hasil yang baik pula, sehingga menyebabkan sampah menumpuk di TPST. Selain itu masalah biaya juga menjadi salah satu kendala dalam pengelola sampah karena sarana prasarana yang dibutuhkan harus dibeli dan diperbaiki untuk itu memerlukan biaya yang banyak.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Camat Tikala metode pengelolaan sampah

menggunakan incinerator belum diberlakukan sehingga masih menggunakan metode lama. Output sampah di Kecamatan Tikala semakin meningkat tiap tahunnya, tapi belum dapat mengatasi permasalahan pengumpulan sampah. Terbukti dengan pernyataan sopir truk sampah di wilayah Kecamatan Tikala, mengatakan:

“dengan ada pembagian waktu dalam pengumpulan sampah di setiap kelurahan tidak dapat membantu banyak, dimana jumlah masyarakat Kecamatan Tikala memproduksi lebih sampah setiap tahun. Membuat penanganannya harus ditingkatkan lagi”.

Sanitary landfill adalah metode lama yang dioperasikan aparatur Kecamatan Tikala. *sanitary landfill* adalah suatu sistem penimbunan sampah dengan menggunakan tanah penutup setiap hari. Jadi, belum sesuai dengan Peraturan Walikota Kota Manado Nomor 50 Tahun 2017 tentang Rencana Induk Sistem Pengelolaan Sampah yang mengharuskan sistem pengelolaan sampah harus menggunakan metode incinerator.

2. Kualitas Layanan Aparatur Kecamatan Kepada Masyarakat

Kualitas layanan bisa tercapai apabila kebutuhan masyarakat dapat dirasakan oleh masyarakat dan dipenuhi oleh pemerintah kecamatan. Kualitas pelayanan aparatur kecamatan mengacu pada pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan dengan baik seperti Penagihan Retribusi Persampahan dan Kebersihan menurut Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 07 Tahun 2006. Kemudian, pemberian penyuluhan kepada masyarakat tentang pengelolaan sampah serta pemberitahuan mengenai Perda sampah. Petugas buruh harian lepas

atau petugas kebersihan harus disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab mereka dalam melakukan pembersihan sampah di wilayah Kecamatan Tikala. Tapi, kenyataannya masih ada keterlambatan dalam pengangkutan sampah sehingga sampah berserakan sekitaran jalan raya kota dan menumpuknya sampah yang berada di motor pengangkut sampah yang menunggu truk sampah kecamatan.

Pelayanan akan sampah ini perlu diperhatikan karena masyarakat merasa terganggu dengan dampak yang di timbulkan oleh sampah tersebut. Jika pelayanan yang di berikan oleh pemerintah terhadap masyarakat cukup baik maka akan memberikan kepuasan yang baik pula kepada masyarakat. Memang saat ini pelayanan kebersihan masih kurang baik, karena disebabkan oleh pengawasan yang kurang baik juga oleh pegawai yang berwenang. Apalagi di pasar tradisional kecamatan yang volume sampahnya cukup banyak sehingga membutuhkan perhatian penuh oleh pemerintah.

Hal ini juga tidak memberikan kepuasan kepada masyarakat yang mempunyai kegiatan di tempat tersebut. Jika tidak ditangani dengan baik maka pengelolaan sampah akan semakin tidak baik pula karena dampak dari sampah tersebut sangat buruk, maka dibutuhkan kinerja dan pelayanan yang baik dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala.

Dilihat dari segi kualitas layanan menurut hasil wawancara dan observasi bahwa sejauh mana pemerintah memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang berkaitan dengan pengelolaan sampah, seperti memberikan penyuluhan kepada masyarakat mengenai pengelolaan sampah dan memberikan pemahaman

tentang sanksi jika membuang sampah sembarangan. Hasil wawancara dengan kepala seksi pengelolaan kebersihan kecamatan Tikala di kantor kecamatan mengatakan:

“Upaya pemerintah kecamatan untuk mendisiplinkan petugas kebersihan dengan memperketat pengawasan dengan membuka kontak pengaduan yang akan selalu aktif dan cepat dalam pelaksanaan tindak lanjut dari pengaduan masyarakat”.

Petugas kebersihan harus tepat waktu dalam mengangkut sampah maupun membersihkan sampah yang ada agar tidak berdampak buruk bagi masyarakat Kecamatan Tikala. Selain itu, sarana untuk pengelolaan sampah harus dalam keadaan baik agar dalam pengelolaan sampah tidak mengalami keterlambatan.

2.1 Kemudahan dalam Pengurusan Kepentingan

Peran dari masyarakat itu sendiri sangat diperlukan. Untuk itu dibutuhkan peran penting oleh pemerintah Kecamatan Tikala agar membangun kesadaran dari masyarakat Kecamatan Tikala. Membangun kesadaran itu membutuhkan peran dari pemerintah kecamatan dalam mengurus permasalahan sampah dengan mengutamakan kepentingan masyarakat. Mempermudah proses pemerintah dalam melayani kepentingan masyarakat di bidang kebersihan akan membawa dampak positif. Kerja sama antara pemerintah kecamatan dan masyarakat sangat diperlukan untuk mempermudah tercapainya kecamatan yang indah, aman dan nyaman. Dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Tikala, peneliti mendapat pembahasan dari Bapak Lurah Tikala Baru mengatakan:

“jika terjadinya keluhan dari masyarakat tentang pengelolaan kebersihan maka akan ditindaklanjuti dengan melaporkan kepada kasi pengelolaan kebersihan di kecamatan dan langsung akan ditindak lanjuti dengan perintah langsung dari Bapak Kasi Pengelolaan Kebersihan Kecamatan”.

Di sini banyak keluhan masyarakat tentang keterlambatan motor sampah dalam mengangkut sampah di daerah perumahan. Keluhan tersebut ditindaklanjuti oleh kepala seksi pengelolaan kebersihan dengan pemanggilan petugas kebersihan yang bersangkutan. Setiap penanganan sampah di Kecamatan Tikala disesuaikan dengan Peraturan Walikota Manado Nomor 33 Tahun 2018. Dalam Perwal ini menjelaskan kepada masyarakat apabila adanya kendala yang terjadi pada pengelolaan kebersihan harusnya langsung melapor kepada kasi pengelolaan kebersihan kecamatan bisa melalui ketua lingkungan atau pegawai organisasi perangkat kelurahan yang ada.

2.2 Mendapatkan Pelayanan yang Wajar

Pelayanan yang dilakukan petugas buruh harian lepas atau petugas kebersihan haruslah disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab mereka dalam melakukan pembersihan sampah di wilayah Kecamatan Tikala. Kenyataannya masih ada keterlambatan dalam pengangkutan sampah sehingga sampah berserakan dimana-mana dan menumpuknya sampah yang berada di TPST. Pelayanan akan sampah ini perlu diperhatikan karena masyarakat merasa terganggu dengan dampak yang di timbulkan oleh sampah tersebut. Jika pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat cukup baik maka dapat memberikan kepuasan

yang baik pula kepada masyarakat. Pelayanan yang sesuai dengan peraturan daerah Kota Manado Nomor 07 Tahun 2006 merupakan standar yang dibuat pemerintah kota dalam pelaksanaan pengelolaan kebersihan. Dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Tikala, peneliti mendapat pembahasan dari Bapak Robert selaku masyarakat Kelurahan Banjer mengatakan:

“jadwal berkelilingnya petugas kebersihan memang sudah ditentukan jam 06.00 s/d 08.00 dan jam 15.00 s/d 17.00, tapi terkadang petugas terlambat pengambilan sampah di beberapa tempat di Kelurahan Banjer”.

Menurut hasil dari penelitian bahwa perlunya pelayanan yang berstandar untuk memuaskan masyarakat dalam pengelolaan sampah tapi sekarang ini untuk memperoleh pelayanan tersebut membutuhkan waktu, karena kebijakan tersebut masih belum ada. Padahal dalam pengelolaan sampah membutuhkan regulasi yang jelas untuk menunjang kebersihan wilayah dan tercapainya suatu tujuan yang di inginkan.

2.3 Mendapatkan Pelayanan yang Sama Tanpa Pilih Kasih

Pelayanan yang diberikan pemerintah kecamatan mengutamakan kesesuaian kebijakan dengan kondisi masyarakat kecamatan. Dimana masyarakat di Kecamatan Tikala tidak memiliki pekerjaan tetap. Camat selaku pemimpin kecamatan selalu menekankan dalam pelayanan kepada masyarakat harus sesuai standar peraturan daerah. Pelayanan yang objektif tanpa pilih kasih harus dilakukan oleh setiap pegawai kecamatan.

Kepuasan masyarakat akan tercapai ketika kebutuhan dapat dirasakan,

kepuasan masyarakat mengacu pada pelayanan kepada masyarakat, pelayanan yang dilakukan dengan baik seperti penagihan retribusi persampahan dan kebersihan, kemudian pemberian penyuluhan kepada masyarakat tentang pengelolaan sampah serta pemberitahuan mengenai Perda sampah. Menurut wawancara peneliti dengan Bapak Herry selaku masyarakat Kelurahan Taas yang memiliki warung di depan jalan raya kota, mengatakan:

“untuk pelayanan petugas kebersihan di daerah ini sudah bagus setiap pagi ada motor sampah yang selalu keliling di lingkungan 2, untuk penumpukan sampah jarang terlihat, tapi untuk hari-hari besar atau pesta-pesta yang dibuat masyarakat, sering terjadi penumpukan sampah di dekat jalan raya”

Pada Peraturan Walikota Kota Manado Nomor 33 Tahun 2018 mengatur agar masyarakat dapat memanfaatkan sampah yang masih bisa diolah secara individu atau kelompok. Setelah dikelola oleh masyarakat pemerintah kecamatan harus membantu perkembangan kegiatan daur ulang sampah yang dilakukan masyarakat. Bantuan bisa berupa sosialisasi, pemberian tenaga ahli, dan pemberian dana untuk perkembangan usaha daur ulang sampah.

Sehingga sampah tidak dibuang sembarangan karena sudah ada Perda sampah yang mengatur pengurangan sampah, agar visi dan misi dari Kecamatan Tikala dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Adapun kepentingan masyarakat yang tinggal di daerah-daerah yang sulit di jangkau oleh petugas kebersihan, seperti daerah pegunungan, perkebunan dan rawa-rawa. Sulitnya medan di wilayah Kecamatan Tikala menjadi kendala tersendiri bagi petugas

kebersihan yang bertugas untuk mengumpulkan sampah dari rumah ke rumah. Untuk kejadian kendala itu petugas harus membuat perjanjian dengan masyarakat secara khusus setiap harinya.

2.4 Mendapatkan Perlakuan yang jujur dan Terus Terang

Kecamatan harusnya memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan jujur dan terus terang. Camat selaku pemimpin kecamatan selalu menekankan dalam pelayanan kepada masyarakat harus sesuai standar peraturan daerah. Pelayanan yang objektif tanpa pilih kasih harus dilakukan oleh setiap pegawai kecamatan. Dapat diamati bahwa sumber daya manusia baik yang bekerja di Kecamatan Tikala sudah memadai dan mengetahui apa saja yang menjadi tugas mereka termasuk dalam hal pengelolaan sampah.

Memberikan penyuluhan kepada masyarakat mengenai pengelolaan sampah dan pemberian pemahaman tentang sanksi jika membuang sampah sembarangan, petugas kebersihan harus tepat waktu dalam mengangkut sampah maupun membersihkan sampah yang ada agar tidak berdampak buruk bagi masyarakat Kecamatan Tikala selain itu juga sarana untuk pengelolaan sampah harus dalam keadaan baik agar dalam pengelolaan sampah, sehingga tidak terjadi keterlambatan. Dari hasil penelitian mengenai perlakuan yang jujur dan terus terang, peneliti dapat mewawancarai Bapak Hengki selaku masyarakat Kelurahan Banjer, mengatakan:

“dalam penagihan retribusi kepada setiap masyarakat terkadang petugas hanya menagih retribusi untuk sebulan tapi untuk bulan sebelumnya tidak ditagih lagi. Ini

tidak sesuai dengan peraturan daerah yang ada”

Pengawasan terhadap Perda harus diperketat. Semuanya itu diperlukan banyak pembinaan dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala, sedangkan pegawai kebersihan yang ada masih sangat kurang keahlian. Untuk itu butuh pengkajian uang tentang penerapan peraturan daerah tentang pengelolaan sampah.

3. Responsivitas Kecamatan

Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas dimasukkan dalam salah satu indikator kinerja, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Agus Dwiyanto, Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Sedangkan menurut Hassel Nogi S. Tangkilisan responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan beberapa pengertian tentang responsivitas yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa responsivitas adalah salah satu prinsip

good governance yang menunjukkan kemampuan organisasi penyedia layanan untuk lebih tanggap terhadap harapan, aspirasi, dan kebutuhan masyarakatnya sebagai pelanggan atau pengguna layanan. Terkait dengan penelitian ini, responsivitas adalah kemampuan organisasi penyedia layanan untuk lebih tanggap terhadap pengaduan masyarakat serta mampu menyelesaikannya dengan baik dan tepat waktu, baik pengaduan dalam bentuk lisan maupun tertulis yang terkait dengan pelayanan yang telah disediakan.

Dari hasil penelitian tingkat kemampuan responsivitas yang dilakukan oleh Kecamatan Tikala masih dalam tingkat tidak efektif karena dari hasil penelitian ada beberapa kendala yang dihadapi seperti tingkat pengawasan terhadap Perda sampah yang masih kurang dan kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat baik dalam pengelolaan sampah maupun pemberitahuan secara langsung mengenai Perda sampah, sarana prasarana yang kurang memadai dan perlu penambahan lahan TPST karena volume sampah semakin meningkat sehingga TPST tidak dapat lagi mengelola sampah-sampah yang ada di kecamatan, hal ini yang membuat pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala belum efektif. Selain itu peneliti mendapat informasi dari Bapak Argo B Sangkay, SE.Aj.Ak, M.Si selaku Camat Kecamatan Tikala di kantor:

“setiap bulan pemerintah kecamatan mengadakan sidang Tipiring yang bertujuan menghukum setiap masyarakat yang melanggar peraturan daerah, hukumannya bervariasi ada yang hanya diberi pembinaan dan ada pula yang didenda mulai Rp50.000 sampai Rp100.000. kegiatan ini dilakukan

untuk memberitahukan ke masyarakat akan penegakan peraturan daerah agar tidak terjadi pelanggaran yang berulang-ulang”

Dilihat dari pemaparan Bapak Camat penulis dapat mengambil kesimpulan, bahwa responsivitas kecamatan memang sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Sesuai dengan Peraturan Walikota Manado Nomor 50 Tahun 2017 tentang Rencana Induk Sistem Pengelolaan Sampah yang mengatur kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat dan pemerintah dengan pihak ketiga pengelola sampah. Keberhasilan pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala ditentukan oleh upaya masyarakat membantu tugas pemerintah serta pemerintah kecamatan harus mensosialisasikan peraturan-peraturan daerah.

3.1 Terdapat Tidaknya Keluhan dari Masyarakat Selama Satu Tahun Terakhir

Keluhan dalam bahasa Inggris disebut “*complaint*” menandakan adanya perasaan kekesalan atau kekecewaan akan sesuatu yang didapatkan. Hal itu mengindikasikan bahwa apa yang didapat tidak sesuai dengan harapan. Keluhan masyarakat berarti perasaan kecewa yang dirasakan oleh masyarakat atas pelayanan yang mereka dapat mengenai segala permasalahan publik. Keluhan-keluhan ini akan terus berada di dalam benak mereka selama pemerintah belum mampu untuk memberikan solusi atau memperbaiki kinerja dari pemberi pelayanan tersebut.

Dapat dilihat hasil kerja mengenai pengelolaan sampah yang dilaksanakan oleh pegawai kebersihan Kecamatan Tikala masih kurang, bukan hanya itu saja tapi banyak kendala yang ditemui oleh

peneliti baik dari hasil observasi dan wawancara. Kinerja yang kurang baik memberikan hasil yang tidak baik pula, untuk itu harus adanya pengawasan terhadap disiplin kerja pegawai maupun buruh harian lepas agar dapat meningkatkan kualitas kerja yang baik. Dalam wawancara peneliti kepada Bapak Stepitanus V. Mangoting, SIP selaku Lurah Tikala Baru, mengatakan:

“pengelolaan sampah ditangani kecamatan, untuk kelurahan diberi kewenangan dalam hal pengawasan terhadap pegawai kebersihan yang ditugaskan kecamatan di wilayah kelurahan tersebut. Kebanyakan keluhan masyarakat tentang keterlambatan petugas motor sampah yang berkeliling untuk mengangkut sampah dari rumah warga”

Di dalam penelitian ini diharapkan kinerja pemerintah dalam menangani complaint dari masyarakat bisa lebih baik dan lebih professional lagi. Dengan demikian diharapkan agar pelayanan publik juga semakin baik dari waktu ke waktu. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 07 Tahun 2006 tentang pengelolaan persampahan dan retribusi pelayanan kebersihan mengatur hukuman bagi pegawai kebersihan yang membuat pelanggaran.

3.2 Sikap Aparat Kecamatan dalam Merespon Keluhan dari Masyarakat

Sumber daya manusia yang bekerja di kantor kecamatan sudah memadai dan mengetahui apa saja yang menjadi tugas mereka termasuk dalam hal pengelolaan sampah, akan tetapi banyak kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah Kecamatan Tikala dalam mengelola sampah mulai dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh

pemerintah seperti tempat sampah di tepi jalan raya yang kurang memadai, kinerja para BHL yang kurang disiplin, alat untuk pengelolaan sampah yang sudah tidak layak pakai/sering rusak, lahan TPA yang sudah tidak mampu menampung sampah yang ada, pengawasan terhadap Perda belum dipertegas. Sesuai wawancara peneliti dengan Bapak Bobby selaku masyarakat Kelurahan Tikala Baru, mengatakan:

“setiap keluhan masyarakat disampaikan kepada petugas yang berada di kantor kelurahan atau langsung ke kantor kecamatan kepada kepala seksi pengelolaan kebersihan kecamatan, untuk respon dari keluhan masyarakat selalu diterima oleh beliau tapi untuk pengerjaan dari keluhan masyarakat sering terhambat sehingga terkesan tidak ditindaklanjuti”

Dari hasil penelitian tingkat kemampuan aparatur dalam merespon keluhan masyarakat Kecamatan Tikala masih dalam tingkat tidak efektif. karena dari hasil penelitian ada beberapa kendala yang dihadapi seperti tingkat pengawasan terhadap Perda sampah yang masih kurang dan kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat baik dalam pengelolaan sampah maupun pemberitahuan secara langsung mengenai Perda sampah, sarana prasarana yang kurang memadai dan perlu penambahan lahan TPS karena volume sampah semakin meningkat sehingga TPS tidak dapat lagi menampung sampah-sampah yang ada, hal ini yang membuat pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala belum efektif.

3.3 Penggunaan Keluhan dari Masyarakat sebagai Referensi bagi Perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan di Masa Mendatang

Menggambarkan tingkat sejauh mana organisasi dapat menanggapi keluhan menjadi referensi kecamatan untuk perubahan internal dan eksternal dalam pengelolaan kebersihan. Kriteria ini berkenaan dengan kemampuan manajemen untuk mengadakan perubahan dalam lingkungan (lingkungan eksternal) maupun dalam organisasi itu sendiri (lingkungan internal). Kendala internal adalah dengan ditetapkan kembali Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 07 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Persampahan dan Retribusi Pelayanan Kebersihan, dimana peraturan tersebut harus disosialisasikan kepada masyarakat agar mereka dapat mengetahui apa saja yang menjadi sanksi jika membuang sampah sembarangan. Dengan demikian dikeluarkannya Peraturan Daerah tersebut dapat memberikan kesan baik dari pihak pemerintah maupun dari masyarakat itu sendiri sehingga sosialisasi tentang Peraturan Daerah tersebut tidak sia-sia melainkan masyarakat dapat menyesuaikan diri dengan apa yang disosialisasikan oleh pemerintah, penambahan akan sarana prasarana yang dibutuhkan dalam pengelolaan sampah juga sangat berpengaruh bagi kebersihan kecamatan. Kendala eksternal adalah tingkat kesadaran masyarakat dalam membuang sampah sembarangan yang masih kurang, ketidaktahuan masyarakat tentang Peraturan Daerah.

Dari wawancara peneliti dengan Bapak Rommy D Songgigilan, S.E. selaku kepala seksi pengelolaan kebersihan kecamatan di kantor kecamatan, mengatakan:

“setiap sasaran kinerja petugas kebersihan selalu mengarah ke peraturan daerah sehingga diharapkan masyarakat dapat mengetahui perda kota yang mengatur pengelolaan persampahan di kecamatan, keluhan masyarakat selalu adaptasi untuk menindak lanjuti keluhan tersebut harus ada perintah langsung camat melalui rapat di kecamatan”.

Kemajuan dari suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya yang ada dan juga fasilitas yang disediakan harus di manfaatkan dengan baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Banyak tuntutan yang harus dipikirkan oleh pemerintah dalam melaksanakan pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala mulai dari lingkungan yang harus bersih dari sampah sampai dengan pengelolaan sampah di TPS. Pengelolaan sampah memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit, akan tetapi untuk mewujudkan visi dan misi Kecamatan Tikala maka pengembangan akan fasilitas baik yang digunakan untuk mengelola sampah harus memadai. Penggunaan keluhan dari masyarakat sebagai referensi sebagai perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang belum bisa terencana dengan baik.

3.4 Berbagai Tindakan Aparat Kecamatan untuk Memberikan Kepuasan Pelayanan kepada Masyarakat

Fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh kecamatan sudah cukup memadai dan pegawai kebersihannya sudah memadai. Kepuasan yang diperoleh masyarakat tentang pelayanan kebersihan yaitu adanya fasilitas yang cukup memadai akan tetapi kendaraan sampah yang digunakan bahkan alat yang digunakan dalam pengelolaan sampah yang kurang memadai, tidak layak pakai sehingga

menyebabkan pengelolaan sampah sering terhambat. Maka dibutuhkan kinerja dan pelayanan yang baik dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Argo B Sangkay, SE. Aj. Ak, M.Si. sebagai Camat Tikala, mengatakan:

“kendala yang dirasakan kecamatan dengan diberlakukan Peraturan Walikota Kota Manado Nomor 33 Tahun 2018 yaitu, fasilitas pengangkut sampah sering mengalami kerusakan akan tetapi dana perawatan kendaraan tidak tersedia sehingga terjadinya keterlambatan perbaikan kendaraan pengangkut sampah, seperti truk, motor sampah dan mini truk”.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa dalam pencapaian suatu tujuan maka melibatkan semua yang terkait dalam pengelolaan sampah oleh Kecamatan Tikala baik dari pihak pegawai Kecamatan, petugas buruh harian lepas maupun masyarakat Kecamatan Tikala dengan didukung fasilitas-fasilitas yang memadai. Sarana kebersihan yang memadai akan memudahkan responsivitas kecamatan.

3.5 Penempatan Masyarakat oleh Aparat Kecamatan dalam Sistem Pelayanan yang Berlaku

Masyarakat menjadi faktor utama dalam pelayanan pemerintahan. Dalam penelitian ini, pengembangan adalah kemampuan aparatur Kecamatan Tikala untuk memandang jauh ke depan dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala agar lebih baik lagi. Dalam hal ini kemampuan Sumber daya manusia yang dimiliki harus disiplin, Agar pengelolaan sampah lebih efektif lagi maka diperlukan pengembangan fasilitas oleh kecamatan seperti disiplin kerja pegawai dan buruh

harian lepas dalam mengolah sampah harus lebih ditingkatkan lagi karena kinerja dari mereka sangat berpengaruh pada pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala. Kesadaran dari masyarakat harus di bangun dengan cara pemerintah memberikan penyuluhan tentang cara pengolahan sampah, sarana prasarana yang disediakan oleh pemerintah harus memadai. kemudian adanya kerjasama antara pemerintah dan masyarakat akan memberikan dampak yang positif bagi lingkungan. Menurut wawancara peneliti kepada Ibu Fatmawati selaku warga Kelurahan Banjer, mengatakan:

“untuk pelayanan pengelolaan kebersihan yang kami rasakan sekarang ini masih belum maksimal, ada saja keluhan masyarakat yang tinggal di dekat Sungai Tikala tentang tempat pengumpulan sampah yang belum dibuat wadah, jadi sering warga membuang sampahnya di sungai”

Akan tetapi pada saat sekarang ini penempatan masyarakat bagi aparatur mengenai pengelolaan sampah tidak efektif. Disebabkan oleh banyaknya kendala-kendala yang dihadapi oleh Kecamatan Tikala dan masih banyak yang perlu di benahi sehingga membutuhkan perhatian yang banyak dan waktu yang tidak sedikit.

4. Responsibilitas Kebijakan dengan Kegiatan Aparatur Kecamatan

Dilihat dari segi responsibilitas adalah kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan kebijakan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah. Ini dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan oleh pemerintah kecamatan agar pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala dapat tercapai sepenuhnya.

Langkah-langkah yang dilakukan pemerintah kecamatan, seperti memperbaiki TPST serta alat untuk pengelolaan sampah agar dapat gunakan, memperluas lahan untuk TPST, perawatan kendaraan sampah sehingga harus dalam keadaan baik, pegawai kebersihan harus disiplin dalam bekerja dan sesuai dengan peraturan yang ada dan mempertegas pengawasan terhadap Perda pengelolaan sampah.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Argo B Sangkay, S.E.Aj.Ak, M.Si. selaku Camat Tikala membahas tentang hukuman bagi masyarakat yang melanggar perda dan pembinaan kepada masyarakat agar tidak mengulanginya lagi, sebagai berikut:

“jadi, untuk masyarakat yang melanggar perda akan mendapat hukuman atas tindak pidana ringan (tipiring) tersebut, hukumannya bisa bervariasi, bisa berupa denda, peringatan atau surat pemutusan izin menggunakan bangunan. Setelah sidang Tipiring ke banyak masyarakat menunjukkan respon positif dengan tidak mengulangi pelanggaran tersebut lagi”

Penegakan peraturan daerah perlu dilakukan agar tidak ada lagi yang membuang sampah sembarangan, memang Perda sudah lama ada tapi tidak ada penegasan dari pemerintah bahkan peraturan daerah hanya dipasang di tempat-tempat tertentu sehingga masyarakat hanya mengabaikan Perda tersebut, hal ini yang menyebabkan tidak adanya pemberitahuan secara langsung kepada masyarakat tentang Perda sampah yang berlaku saat ini. Jika ada penyuluhan maka masyarakat akan menyesuaikan diri mereka dengan tidak membuang sampah di sembarang tempat karena adanya

sanksi yang diberikan jika melanggar peraturan daerah nomor 07 tahun 2006.

4.1 Kejelasan Tanggungjawab dan Wewenang

Memang saat ini pelayanan kebersihan masih kurang baik karena disebabkan oleh kurang adanya ketegasan dalam menegakkan peraturan daerah oleh pemerintah kecamatan. Apalagi di Kecamatan Tikala yang memiliki volume sampahnya cukup banyak sehingga membutuhkan penanganan yang maksimal pemerintah kecamatan. Hal ini juga tidak memberikan kepuasan kepada masyarakat yang mempunyai kegiatan di tempat tersebut. Jika tidak ditangani dengan baik maka pengelolaan sampah akan semakin tidak baik pula karena dampak dari sampah tersebut sangat buruk maka dibutuhkan kinerja dan pelayanan yang baik dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala.

4.2 Memiliki Komitmen untuk Melaksanakan Tanggungjawab dan Wewenang

Gibson, dkk (1998), mengatakan bahwa kepuasan merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pegawai maupun masyarakat. Ukuran dari kepuasan meliputi dari sikap pegawai, kelambanan, kinerja, keluhan, kesejahteraan, absensi, dan lain sebagainya.

4.3 Memiliki Kebijakan Pengelolaan SDM (Sumber Daya Manusia)

Sumber daya manusia dinilai dari kualitas dan kuantitasnya, dimana kualitas dari sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, profesionalitas, dan kompeten di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah

sumber daya manusia dalam mencakup seluruh kelompok sasaran. Sosialisasi ini bertujuan untuk mengajak masyarakat menciptakan kebersihan lingkungan yang sejuk, nyaman dan indah. Sosialisasi ini juga memberikan materi bagaimana cara menjaga lingkungan hidup supaya selalu bersih agar dan kualitas hidup lebih baik.

Dari hasil penelitian bahwa ditemui kendala-kendala dalam kebijakan pengelolaan sumber daya manusia oleh Kecamatan Tikala. Kota Manado mengadakan sidang dua minggu sekali untuk para pelanggar untuk pelanggar Perda. Pelanggar Perda masuk dalam kategori tipiring dan menghukum sesuai perda. Sidang dihadiri dari perwakilan pemerintah kota, kecamatan, kejaksaan, kepolisian dan satuan polisi pamong praja. Jangan sembarangan membuang sampah di Kota Manado. Jika kedapatan akan ditindak tegas sesuai Peraturan Daerah (Perda) Nomor 7 Tahun 2006 tentang pengelolaan persampahan dan retribusi pelayanan kebersihan. Pemerintah Kota (Pemkot) Manado telah menurunkan tim penegakan Perda 7/2006 untuk menindak para pelanggar (Ponge, 2017).

4.4 Memiliki Kebijakan Pengelolaan Keuangan

Keperluan pembiayaan yang dibutuhkan untuk penambahan sarana prasarana dalam pengelolaan sampah tapi sekarang ini untuk memperoleh pembiayaan tersebut membutuhkan waktu, karena biaya yang dibutuhkan juga tidak sedikit. Padahal dalam pengelolaan sampah membutuhkan sumber daya manusia dan fasilitas yang memadai untuk menunjang kebersihan kecamatan dan tercapainya suatu tujuan yang diinginkan. Adapun kendala dalam kebijakan pengelolaan keuangan sangat harus diperhatikan oleh pemerintah daerah

sehingga pemerintah kecamatan tidak kekurangan pendanaan dalam pengelolaan persampahan.

Pemeliharaan alat kebersihan membutuhkan pendanaan dari pihak pemerintah daerah, dinas kebersihan lingkungan kota, kecamatan dan masyarakat setempat. Dalam pemberian gaji kepada pegawai kebersihan tingkat kecamatan telah memberlakukan kebijakan Perda Nomor 7 Tahun 2006 tentang pengelolaan persampahan dan retribusi pelayanan kebersihan.

4.5 Memiliki Kebijakan Pengelolaan Sarana Prasarana

Masalah biaya juga menjadi salah satu kendala dalam pengelola sarana dan prasarana. Sarana prasarana yang dibutuhkan harus dibeli dan diperbaiki untuk itu memerlukan biaya yang banyak. Keperluan pembiayaan yang dibutuhkan untuk penambahan sarana prasarana dalam pengelolaan sampah tapi sekarang ini untuk memperoleh pembiayaan tersebut membutuhkan waktu, karena biaya yang dibutuhkan juga tidak sedikit.

4.6 Memiliki Kebijakan Mengenai Metode Kerja

Kegiatan dimulai dini hari jam 04.30 sampai dengan jam 10.00 dan akan kembali berkeliling pada sore hari dari 16.30 sampai 18.00. Sampah yang dikumpulkan malam hari akan disimpan petugas untuk dikumpulkan ke truk sampah kecamatan tapi sampah yang dikumpulkan petugas motor sampah pagi hari langsung dikumpulkan ke truk sampah yang menunggu motor sampah di tempatnya. Dari hasil penelitian bahwa ditemui kendala-kendala dalam kebijakan metode kerja oleh Kecamatan Tikala terutama kedisiplinan pegawai kecamatan.

5. Akuntabilitas Aparatur Kecamatan

Akuntabilitas oleh suatu organisasi sangat diperlukan karena dapat menunjang keberhasilan dari organisasi tersebut, akuntabilitas dapat dilihat dari tingkat kesediaan pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab di bidang kebersihan, kemudian juga dapat dilihat dari tingkat pemahaman masyarakat akan pengelolaan sampah dan pemahaman akan Perda sampah yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Dalam penelitian di kantor Kecamatan Tikala, tingkat akuntabilitas sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Dari hasil penelitian mengenai penggunaan sumber daya manusia yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang telah ditetapkan. Hal ini yang dapat menghambat kinerja dari sumber daya manusia tersebut, mengenai fasilitas yang disediakan yang mungkin tidak terjaga dan tidak dirawat dengan baik sehingga fasilitas yang ada rusak bahkan sudah tidak layak pakai, kemudian penambahan lahan TPST yang pada kenyataannya sudah tidak dapat menampung lagi sampah-sampah yang ada, pengawasan terhadap Perda harus diperketat. Semuanya itu diperlukan biaya yang banyak dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala, sedangkan dana yang ada masih sangat kurang, untuk itu penanganan akan sampah tidak efektif

5.1 Tingkat Ketelitian (Akurasi)

Adanya absensi di setiap kelurahan wilayah kerja dan pengawasan perangkat kecamatan dan kelurahan melalui kepala lingkungan di Kecamatan Tikala. Dari hasil penelitian bahwa ditemui kendala-kendala dalam ketelitian pengelolaan sampah oleh Kecamatan Tikala.

Adanya perbaikan motor pengangkut apabila ada kerusakan, pemeliharaan truk sampah secara berkala dan adanya jaminan kesehatan bagi pegawai kebersihan apabila pegawai sakit. Tidak adanya tumpukan sampah lagi di samping jalan raya karena sampah akan dijemput dari rumah masyarakat itu sendiri.

5.2 Profesionalitas Petugas

Profesionalitas atau kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Di kantor Kecamatan Tikala, profesional dari pegawai yang ada di kantor Kecamatan Tikala ini sudah baik, mampunya pegawai di kantor kecamatan Tikala dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik, yaitu dalam hal jaminan akan ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi, dan bekerja sesuai dengan prosedur (SOP) yang telah berlaku.

5.3 Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Apapun untuk menunjang keberhasilan dari suatu organisasi dapat dilihat juga dari segi fasilitas yang disediakan seperti sarana dan prasarana yang menunjang keberhasilan dari organisasi tersebut, gedung kantor, dan lain sebagainya. Mengenai fasilitas yang disediakan yang mungkin tidak terjaga dan tidak dirawat dengan baik sehingga fasilitas yang ada rusak bahkan sudah tidak layak pakai. Pengadaan satu unit

mobil saja seperti truk sampah di unit pengangkutan sampah harus mengeluarkan biaya yang cukup banyak. Karena kurangnya biaya untuk menangani permasalahan sampah maka diperlukan penanganan khusus, seperti sampah organik dijadikan sebagai kompos kemudian untuk sampah anorganik dapat di daur ulang dengan arahan dari pemerintah Kecamatan, hal ini dapat mengurangi volume sampah sebelum dikelola di TPA.

Fasilitas kebersihan yang masih kurang memadai untuk menangani sampah apabila adanya hari-hari besar dan acara-acara pernikahan, kurangnya waktu masyarakat untuk mendapatkan sosialisasi pengelolaan sampah dari pemerintah kecamatan, kebiasaan masyarakat yang belum berubah sering membuang sampah di sungai dan mengumpulkannya di tempat yang susah dijangkau petugas pengangkut sampah dan dana pengadaan fasilitas kebersihan yang belum memadai. Adapun pegawai yang bertugas di Kecamatan Tikala, yaitu: penyapu jalan 27 pegawai, pengangkut sampah 28 pegawai, pembersih gorong-gorong 7 pegawai dan penagih retribusi 5 pegawai.

Keluhan yang sering dihadapi petugas motor sampah antaranya keterlambatannya truk sampah kecamatan, tidak menentunya jumlah sampah yang diangkut motor sampah setiap harinya, kerusakan kendaraan motor sampah yang mengganggu kinerja petugas motor sampah dan adanya sampah dari luar kelurahan, kecamatan atau kota yang sengaja dibuang ke wilayah kerja petugas motor sampah tersebut. Truk sampah 4 unit merupakan kendala yang sering membuat masyarakat resah karena tidak jarang dengan truk sampah terlambat datang di lokasi kecamatan untuk

mengangkut sampah dari motor sampah. Motor pengangkut sampah 28 unit disesuaikan dengan jumlah lingkungan di Kecamatan Tikala.

Setiap harinya truk sampah berkeliling di area kecamatan dibantu dengan motor pengangkut sampah dari setiap rumah warga di lingkungan Kecamatan dan setiap harinya penyapu jalan menyapu jalan kota. Dalam pengelolaan sampah oleh Kecamatan Tikala, dapat diamati bahwa sumber daya manusia baik yang bekerja di lapangan atau kantor sudah memadai dan mengetahui apa saja yang menjadi tugas mereka termasuk dalam hal pengelolaan sampah, akan tetapi banyak kendala-kendala yang dihadapi oleh Kecamatan Tikala dalam mengelola sampah mulai dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah seperti tempat sampah di tepi jalan raya yang kurang memadai, kinerja para BHL yang kurang disiplin, alat untuk pengelolaan sampah yang sudah tidak layak pakai/sering rusak, lahan TPS yang sudah tidak mampu menampung sampah yang ada, pengawasan terhadap Perda belum dipertegas dan kurang kepedulian masyarakat dalam memperhatikan lingkungannya. Hal ini yang membuat pengelolaan sampah menjadi tidak efektif dan efisien. Fasilitas yang telah di sediakan oleh pemerintah harus terjaga dan terpelihara dengan baik agar tidak cepat rusak.

5.4 Kejelasan Aturan

Kecamatan Tikala sebagai pelaksana kegiatan pemerintahan di bidang pelayanan publik terkhusus tentang pengelolaan sampah di lingkungan kecamatan. Sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 33 Tahun 2018 tentang pengurangan dan penanganan sampah berbasis kecamatan Kota Manado.

Bahkan sejak aturan ini ditegakkan, ada 38 pelanggar yang terjaring lewat Operasi Tangkap Tangan (OTT) dan telah divonis membayar denda bervariasi dari Rp 50 ribu sampai Rp 1 juta karena baru sebatas kasus Tindak Pidana Ringan (Tipiring)(Ponge, 2017).

Kelurahan sebagai bagian pengawasan dari pegawai kebersihan yang bertugas di wilayah kelurahan. Kerja sama antara kecamatan dan kelurahan yang sistematis dalam menegur masyarakat yang melanggar peraturan pengelolaan sampah sangat diperlukan bagi keberlanjutan menjaga kebersihan lingkungan.

5.5 Kedisiplinan

Kedisiplinan pegawai kebersihan Kecamatan Tikala ukur dengan ketepatan waktu kerja yang disusun dalam peraturan wali kota. Kegiatan dimulai dini hari jam 04.30 sampai dengan jam 10.00 dan akan kembali berkeliling pada sore hari dari 16.30 sampai 18.00. Sampah yang dikumpulkan malam hari akan disimpan petugas untuk dikumpulkan ke truk sampah kecamatan tapi sampah yang dikumpulkan petugas motor sampah pagi hari langsung dikumpulkan ke truk sampah yang menunggu motor sampah di tempatnya.

Petugas kebersihan mengangkut sampah yang sudah dikumpulkan masyarakat dalam satu hari, selanjutnya sampah yang telah dikumpulkan diletakkan di depan rumah, sehingga petugas pengangkut sampah pada pagi hari berkeliling di wilayah kelurahan dari rumah satu ke rumah yang lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai KINERJA Aparatur Kecamatan Tikala Dalam Mewujudkan Manado Kota yang Bersih di Kecamatan Tikala Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara yang telah dikemukakan maka dapat disimpulkan:

1. Kinerja aparatur kecamatan belum efektif dalam mewujudkan Manado kota yang bersih di Kecamatan Tikala. Dari kelima indikator yang peneliti gunakan, menurut Agus Dwiyanto teori kinerja memiliki 5 (lima) indikator yaitu, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggungjawab, dan akuntabilitas. Pencapaian kinerja di setiap indikator terbilang belum memenuhi. Produksi sampah dari warga Kecamatan Tikala semakin meningkat setiap tahunnya. Kualitas layanan aparatur yang belum efektif dirasakan masyarakat Kecamatan Tikala. Pegawai kebersihan harus disiplin sehingga penanganan sampah yang tidak efektif kemudian masih banyak kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala. Responsivitas kecamatan belum efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan pengelolaan kebersihan. Tanggungjawab kebijakan dengan kegiatan aparatur kecamatan harus. Akuntabilitas kecamatan harus lebih ditingkatkan lagi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa masih banyak kendala yang di hadapi mengenai pengelolaan sampah, dengan melihat kenyataan yang ada bahwa pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala tidak efektif untuk itu membutuhkan penanganan yang lebih baik lagi.
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi aparatur kecamatan dalam mewujudkan Manado kota yang bersih di kecamatan Tikala. TPST yang tidak mampu memproses tumpukan sampah yang akan diantarkan ke TPA yang terletak di daerah sumompo sebagai tempat pemrosesan sampah dengan menggunakan sistem sanitary landfill, metode ini merupakan sarana pengurangan sampah ke lingkungan yang disiapkan dan dioperasikan secara sistematis. Kendala yang dihadapi pemerintah kecamatan terutama dalam penegakan peraturan daerah yang berlaku sekarang
3. Upaya yang telah dilakukan aparatur kecamatan untuk mengatasi hambatan dalam mewujudkan Manado kota yang bersih di kecamatan Tikala. dilakukan peningkatan kinerja aparatur kecamatan dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala, adanya pemberian penyuluhan kepada masyarakat tentang pengelolaan sampah serta pemberitahuan mengenai sanksi yang diberikan jika melanggar Perda sampah, agar masyarakat dapat menyesuaikan diri dengan Perda yang berlaku, berupa sarana prasarana maupun kinerja pegawai dan buruh harian lepas. Terlebih lagi meningkatkan kesadaran dari masyarakat Kecamatan Tikala dengan cara memberikan pembinaan mengenai sampah.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas bahwa kinerja aparatur kecamatan dalam pengelolaan sampah oleh Kecamatan Tikala masih dalam tingkat tidak efektif, maka dapat direkomendasikan kepada Kecamatan Tikala untuk meningkatkan kualitas kerja baik pegawai kecamatan maupun para buruh harian lepas, meningkatkan sarana prasarana pengelolaan sampah dan perlunya pengawasan yang ketat terhadap Perda sampah. Kesadaran masyarakat Kecamatan Tikala juga harus ditingkatkan dengan memberikan penyuluhan tentang sampah, karena masyarakat selalu melanggar Perda yang telah di tetapkan, harus adanya kerjasama antara masyarakat dan pemerintah dalam menangani permasalahan sampah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Anonymous (2018), *Kota Manado Dalam Angka 2018*, Manado: BPS Kota Manado.
- Dwiyanto, Agus (2006), *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fahmi, Irham (2011), *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta, cv.
- Keban, Yeremias T. (2004), *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*, Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi (2015), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mahsun, Mohamad (2006), *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: BPFE.
- Mulyadi dan Setyawan (2001), *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen: Sistem Pelipatganda Kinerja Perusahaan*, Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat
- Nazir, Moh. (2014), *Metode Penelitian. Cetakan Enam*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Silalahi, Ulber (2010), *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: Refika Aditama
- Soeprihanto, John (2001), *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, Edisi 1, Yogyakarta: BPFE

Stolovitch, Harold D., and Keeps, Erica J. (1992). *Handbook of Human Performance Technology A Comprehensive Guide for Analysis and Solving Performing Problem in Organizations*. San Francisco: Jersey-Bass Publisher.

Sugiyono (2018), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: CV. Alfabeta.

B. Undang-Undang

- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Kecamatan
- Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2006 Tentang Pengelolaan Persampahan dan Retribusi Pelayanan Kebersihan
- Peraturan Walikota Nomor 50 tahun 2017 Tentang Rencana Induk Sistem Pengelolaan Sampah
- Peraturan Walikota Manado 33 Tahun 2018 Tentang Pengurangan dan Penanganan Sampah Berbasis Kecamatan Kota Manado

C. Lain-lain

- <https://properti.kompas.com>. *Buruk Mengelola Sampah Manado Didapuk Sebagai kota terkotor*, diakses pada tanggal 18 Oktober 2019 pada jam 20:30 WIB
- <http://manadokota.go.id> Visi dan Misi. diakses pada tanggal 28 Oktober 2019 pada jam 09:45 WIB

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENANGANAN PANDEMI COVID-19 DI KOTA CIMAHI PROVINSI JAWA BARAT

Bertha Lubis

berths.lubi3@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian yang dilakukan di Kota Cimahi, terkait dengan Implementasi Kebijakan Penanganan Pandemi Covid-19, adalah dikarenakan Kota Cimahi, termasuk wilayah yang terkena dampak penularan Covid-19 di provinsi Jawa Barat. Sehingga peneliti ingin mengetahui dan mencari serta mendapat data sejauh mana kebijakan penanganan Covid-19 di Kota Cimahi yang dilakukan oleh jajaran aparatur pemerintah Kota Cimahi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Sumber data diperoleh dari media cetak dan media elektronik serta dokumentasi-dokumentasi. Hasil yang diperoleh bahwa implementasi kebijakan yang dilakukan dalam penanganan Covid-19 di Kota Cimahi, adalah dimana Pemkot Cimahi untuk mendukung pelaksanaan penanganan pandemic Covid-19, telah melakukan *refocusing* dan relokasi anggaran APBD Kota Cimahi, hal ini dilakukan guna mendukung percepatan penanganan Covid-19 dan mengantisipasi penularan Covid-19 yang semakin meluas di Kota Cimahi. Kesimpulan yang diperoleh, dengan kebijakan tersebut Pemerintah Kota Cimahi untuk sementara telah dapat mengendalikan percepatan penularan Covid-19. Dan untuk mengantisipasi ke depan jika Covid-19, belum melandai di tahun 2021 Pemkot Cimahi mengalokasikan APBD lebih besar bagi penanganan Covid-19, dan peningkatan pertumbuhan ekonomi Kota Cimahi.

Kata kunci: Implementasi kebijakan, Pandemi Covid-19

ABSTRACT

The purpose of the research conducted in Cimahi City, related to the Implementation of the Covid-19 Pandemic Handling Policy, was because Cimahi City, including the areas affected by the Covid-19 transmission in West Java province. So that researchers want to know and look for and get data on the extent of the policies for handling Covid-19 in the City of Cimahi carried out by the ranks of the Cimahi City government apparatus. The method used in this study is a descriptive qualitative method with an inductive approach. Sources of data obtained from print media and electronic media as well as documentation. The results obtained are that the implementation of policies carried out in handling Covid-19 in Cimahi City, is where the Cimahi City Government to support the implementation of handling the Covid-19 pandemic, has carried out *refocusing* and relocating the Cimahi City APBD budget, this is done to support the acceleration of handling Covid-19 and anticipate transmission. Covid-19 which is increasingly widespread in Cimahi City. The conclusion obtained, with this policy, the Cimahi City Government has temporarily been able to control the acceleration of the transmission of Covid-19. And to anticipate in the future if Covid-19 does not slow down in 2021, the Cimahi City Government allocates a larger APBD for handling Covid-19, and increasing the economic growth of the City of Cimahi.

Keywords: Policy implementation, Covid-19 pandemic

PENDAHULUAN

Musibah kesehatan yang diakibatkan oleh Virus Corona atau *Severe Acute Respiratory Syndrome Corona Virus 2* (SARS-CoV-2) yang lebih dikenal dengan nama virus corona adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Virus corona adalah jenis baru dari coronavirus yang menular ke manusia. Walaupun lebih banyak menyerang lansia, virus ini sebenarnya bisa menyerang siapa saja, mulai dari bayi, anak-anak, hingga orang dewasa, termasuk ibu hamil dan ibu menyusui.

Infeksi virus corona disebut Covid-19 (Corona virus disease 2019) dan pertama kali dipertemukan di kota Wuhan, China pada akhir bulan Desember tahun 2019. Virus ini menular dengan sangat cepat dan telah menyebar ke hampir semua negara, termasuk Indonesia, hanya dalam waktu beberapa bulan.

Hal tersebut membuat beberapa negara menerapkan kebijakan untuk memberlakukan *lockdown* dalam rangka mencegah penyebaran virus Corona. Di Indonesia sendiri, diberlakukan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di beberapa wilayah untuk menekan penyebaran virus ini.

Persebaran virus Corona di Provinsi Jawa Barat saat ini terjadi di dua klaster berbeda, dimana klaster pertama berada di Kota Depok, Kota Bekasi, Kota Bogor dan Kabupaten Bekasi sebagai klaster yang berdekatan dengan Ibukota Negara yaitu Provinsi DKI Jakarta. Kemudian klaster kedua merupakan wilayah Bandung Raya yang terdiri dari Kota Bandung, Kota Cimahi, Kabupaten Bandung dan Kabupaten Bandung Barat.

Berdasarkan informasi dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Barat

pertanggal 12 April 2020 Jumlah Pasien Positif Covid-19 di Wilayah Kabupaten Bandung Barat saat ini melonjak menjadi 15 orang maka dari itu berdasarkan kebijakan dari pemerintah Provinsi Jawa Barat berencana akan memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk wilayah Bandung Raya terhitung mulai hari Rabu, 22 April 2020 pukul 00.00 WIB. Hal ini bertujuan untuk mencegah penyebaran virus Covid-19 di Wilayah Bandung Raya.

Dengan adanya kebijakan PSBB di Wilayah Bandung Raya pemerintah daerah Kota Cimahi harus melengkapi sejumlah persiapan guna menghadapi PSBB di Wilayah Bandung Raya tersebut. Maka dari itu pemerintah daerah Kota Cimahi melakukan pergeseran APBD untuk melaksanakan kebijakan PSBB dalam rangka penanganan virus Covid-19 di wilayah Kota Cimahi.

Kota Cimahi dalam menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di wilayah Kota Cimahi sebagai upaya pencegahan dan penanggulangan penyebaran virus covid-19 di wilayah Kota Cimahi. Strategi Pemerintah Kota Cimahi dalam menyusun dan menghimpun anggaran dalam rangka pelaksanaan PSBB pada APBD berjalan tahun 2020 Kota Cimahi.

Musibah Kesehatan dengan adanya virus corona, dimana yang lebih dikenal dengan Covid-19 yang terjadi dari tahun 2020 sampai sekarang ini, telah membuat Bangsa ini banyak mengalami kesulitan-kesulitan khususnya, masalah kesehatan dan masalah ekonomi bahkan berdampak kepada dibatasinya ruang gerak Masyarakat secara umum. Hal ini dilakukan dikarenakan pemerintah daerah Kota Cimahi mencegah adanya

penularan secara massif di setiap wilayah Kota Cimahi.

Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di kota Cimahi dengan judul “Implementasi Kebijakan Penanganan Covid-19 di Kota Cimahi”.

Beberapa penelitian sebelumnya menjadikan rujukan dalam penelitian ini, namun kesimpulan dan hasilnya sangat berbeda dan dapat dijelaskan di halaman kajian metodologi penelitian.

Untuk lebih fokus dalam melakukan penelitian di Kota Cimahi, peneliti merumuskan masalah diantaranya:

1. Sejauh mana Implementasi Kebijakan yang dilakukan Pemkot Cimahi dalam penanganan Covid-19 di Kota Cimahi;
2. Hambatan apa-apa saja yang dijumpai dalam implementasinya dalam penanganan Covid-19 di Kota Cimahi;
3. Upaya apa yang dilakukan Pemkot Cimahi dalam mengatasi hambatan-hambatan dimaksud.

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendapatkan data dukung terkait implementasi kebijakan dalam penanganan Covid-19 di kota Cimahi;
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dijumpai di saat dilaksanakannya implementasi kebijakan dalam penanganan Covid-19 di Kota Cimahi;
3. Untuk mengetahui upaya apa yang dapat dilakukan Pemkot Cimahi dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dijumpai dalam implementasi kebijakan dalam penanganan Covid-19 di Kota Cimahi.

KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka adalah referensi dari berbagai buku-buku, artikel-artikel, disertasi tesis yang tertulis dalam karya ilmiah, yang berkaitan erat dengan penelitian yang akan diteliti oleh seorang peneliti. Dimana ide-ide dan gagasan dapat bersumber dari peneliti itu sendiri dan dapat juga bersumber dari berbagai kumpulan –kumpulan pengetahuan dari hasil kerja sebelumnya yang dikenal dengan literature atau pustaka. Yang dapat dijadikan sebagai referensi atau landasan teoritis di dalam penelitian yang akan dilakukan.

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan beberapa teori yang dapat dijadikan landasan untuk pemecahan masalah, dikaitkan dengan metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini. Teori-teori dimaksud diantaranya:

Tentang Implementasi Kebijakan

Implementasi Kebijakan menurut Edward III, dalam Sujianto (2008:38-45), bahwa implementasi kebijakan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor diantaranya:

a. Komunikasi

Komunikasi merupakan alat kebijakan untuk menyampaikan perintah-perintah dan arahan-arahan dari sumber pembuat kebijakan kepada mereka yang diberi wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

b. Sumber Daya

Dalam implementasi kebijakan Sumber daya merupakan salah satu faktor yang sangat penting, sebaik apapun kebijakan itu dibuat dan dirancang serta dirumuskan tanpa ada dukungan

sumber daya yang memadai, maka kebijakan akan mengalami kesulitan dalam implementasinya. Tanpa sumber daya yang memadai suatu implementasi kebijakan akan mengalami kegagalan. Adapun sumber daya yang dimaksud adalah jumlah orang atau staff sebagai pelaksana yang mempunyai keahlian yang memadai, informasi, dan fasilitas-fasilitas yang mendukung lainnya.

c. Disposisi

Disposisi atau sikap para pelaksana diartikan sebagai kemauan atau niat para pelaksana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan juga sebagai motivasi psikologi para pelaksana dalam melaksanakan kegiatan. Adapun yang menjadi unsur dalam motivasi tersebut adalah adanya pemahaman dan pengetahuan, adanya arah respon dari pelaksana terhadap implementasi kebijakan, dan intensitas dari respon itu sendiri.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi adalah struktur kelembagaan pelaksanaan program. Ada dua unsur dalam hal ini, yaitu prosedur rutin atau standar prosedur operasi dan fragmentasi (pemecahan/pembagian untuk beberapa bagian kekuasaan).

Sedangkan menurut Kamus Webster dalam Solichin Abdul Wahab pengertian implementasi dirumuskan secara pendek bahwa *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu) *to give practical effect to* (menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu). Dari definisi tersebut maka implementasi kebijakan dapat diartikan sebagai suatu proses

melaksanakan keputusan kebijakan (biasanya dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan, perintah presiden atau dekret presiden).

Dalam studi kebijakan publik, dikatakan bahwa implementasi bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin melalui saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu, implementasi menyangkut masalah konflik, keputusan, dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan. Oleh karena itu tidaklah terlalu salah jika dikatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan aspek yang sangat penting dalam keseluruhan proses kebijakan.

Kebijakan terkait juga dengan proses pembuatan kebijakan. Dunn mengemukakan bahwa proses analisis kebijakan adalah serangkaian aktivitas intelektual yang dilakukan di dalam proses kegiatan yang pada dasarnya bersifat politis. Aktivitas politis tersebut dijelaskan sebagai proses pembuatan kebijakan dan divisualisasikan sebagai serangkaian tahap yang saling bergantung yang diatur menurut aturan waktu, penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan, dan penilaian kebijakan.

Van Meter dan Van Horn dalam Winarno mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai berikut: *Policy implementation encompasses those actions by public and private individuals (and groups) that are directed at the achievement of goals and objectives set forth in prior policy decisions*. Definisi tersebut memiliki makna bahwa implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-

individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya.

Tindakan-tindakan tersebut mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan. Yang perlu ditekankan adalah bahwa tahap implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan saran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Dengan demikian, tahap implementasi terjadi hanya setelah undang-undang ditetapkan dan dana disediakan untuk membiayai implementasi kebijakan tersebut.

Selanjutnya Mazmanian dan Sabatier dalam Wahab menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah program dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Fokus perhatian implementasi kebijakan, yaitu kejadian-kejadian atau kegiatan yang timbul setelah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan negara, yaitu mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Implementasi kebijakan berkaitan dengan proses dimana setelah masalah publik masuk dalam agenda kebijakan maka berbagai opsi dirancang untuk mengatasinya. Selanjutnya pemerintah membuat beberapa pilihan kebijakan dan menerapkan kebijakan tersebut. Beberapa

dari cara untuk mengimplementasikan adalah dengan proses *top-down* yaitu proses yang menekankan bagaimana mengimplementasikan kebijakan secara efektif dari pembuat kebijakan ke sasaran. Cara yang kedua menggunakan pendekatan *bottom-up* yaitu implementasi kebijakan berdasarkan perspektif sasaran kebijakan.

Terkait dengan Penanganan

Merupakan sebuah tindakan yang dilakukan dengan adanya kebijakan yang dibuat oleh pihak yang memiliki kewenangan terkait dengan kebijakan. Penanganan merupakan tindakan lebih lanjut dari sebuah kebijakan yang ditetapkan, sehingga diketahui seberapa besar capaian yang dihasilkan atas penanganan yang telah dilakukan.

Pandemi Covid-19

Merupakan wabah kesehatan yang ditimbulkan oleh corona virus, di akhir tahun 2020, yang mewabah hampir diseluruh dunia, termasuk di Indonesia. Penyebaran dan penularannya dapat dilakukan melalui kontak langsung sesama manusia. Sehingga saat ini penularan penyebarannya semakin massif diseluruh dunia.

Penyebarannya menyerang saluran jaringan pernapasan manusia, sehingga untuk mencegah semakin massif penularannya, dapat dicegah melalui disiplin dengan menjaga protokol kesehatan, yaitu menjaga jarak aman, memakai masker jika keluar rumah atau sedang sakit, dan sering mencuci tangan di air mengalir. Sesuai anjuran pemerintah untuk tidak melakukan kegiatan di luar rumah jika tidak terlalu penting dan mendesak, agar terhindar dari penularan Covid-19.

Merujuk pada pernyataan-pernyataan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelaksanaan kebijakan merupakan tahapan aktivitas/ kegiatan/ program dalam melaksanakan keputusan kebijakan yang dilakukan oleh individu/ pejabat, kelompok pemerintah, masyarakat, dan/ atau swasta dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan yang akan mempengaruhi hasil akhir suatu kebijakan. Dalam pelaksanaan kebijakan publik, Pemkot Cimahi, berbuat dan bertindak berdasarkan peraturan yang berlaku terkait dengan implementasi kebijakan penanganan Covid-19 di Kota Cimahi.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Penelitian kualitatif menurut pendapat Bogdan dan Taylor mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif sebagai adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yaitu data-data yang tertulis dari hasil pengamatan perilaku pada saat dilakukannya observasi di lapangan sehingga mendapatkan data dan informasi baik lisan maupun tertulis. (Moleong, 2002). Pendekatan kualitatif menekankan pada makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu (dalam konteks tertentu), lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Pendekatan kualitatif, lebih lanjut mementingkan proses dibandingkan dengan hasil akhir. Oleh karena itu, urutan-urutan kegiatan dapat berubah sewaktu-waktu tergantung pada kondisi dan banyaknya gejala-gejala yang ditemukan. Pendekatan ini diarahkan

pada latar dan individu secara holistik (utuh).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode wawancara. Dimana wawancara merupakan interaksi dua arah dari peneliti dengan yang diteliti untuk memperoleh informasi terkait dengan Implementasi kebijakan dalam penanganan Covid-19 di Kota Cimahi. Dalam pelaksanaannya menggunakan panduan wawancara (*interview guide*), dan merupakan metode pengumpulan data dengan cara Tanya jawab dan diskusi dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian (Nazir, 1999).

Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah salah satu metode penelitian yang banyak digunakan pada penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan suatu kejadian. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2011), penelitian deskriptif adalah sebuah penelitian yang bertujuan untuk memberikan atau menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi saat ini dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual. Maka metode penelitian deskriptif adalah sebuah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan, menginterpretasikan sesuatu fenomena, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual. Dengan demikian, peneliti beranggapan bahwa metode penelitian deskriptif sesuai dengan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dalam penelitian ini dilakukan di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat.

SUMBER DATA

Sumber data yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data ini dapat diperoleh melalui pengamatan langsung maupun hasil wawancara kepada informan berdasarkan pedoman wawancara yang dibuat oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini didapat melalui peninggalan tertulis yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku literatur, dokumen, dan tulisan yang dianggap peneliti berkenan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui Wawancara, yaitu kontak secara langsung dengan Tanya jawab dengan informan berkaitan dengan pelaksanaan penelitian, melakukan observasi kelapangan dengan mengamati secara langsung dari dekat kegiatan yang dilakukan, dengan mencatat secara sistematis kejadian-kejadian, dari perilaku obyek yang diteliti, guna mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Dan mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis dengan cara membaca literature, tulisan, maupun dokumen yang dianggap peneliti berkenan dengan penelitian yang

sedang diteliti. Pengumpulan data ini bersumber dari data primer dan data sekunder.

TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas.

Adapun komponen dalam analisis data meliputi: Komponen dalam analisis data:

1. Reduksi Data

Memilah data yang layak dan dapat dijadikan bahan kajian yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

2. Penyajian Data

Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang disesuaikan dan diklarifikasi untuk mempermudah peneliti dan menguasai data dan tidak terbenam dalam setumpuk data.

3. Verifikasi (Menarik Kesimpulan)

Kesimpulan selama penelitian berlangsung makna-makna yang muncul dari data yang diuji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya sehingga diperoleh kesimpulan yang jelas kebenaran dan kegunaannya.

TEKNIK KEABSAHAN DATA

Instrumen utama dalam penelitian kualitatif adalah manusia, sehingga untuk menguji dan memeriksa keabsahan data, dalam penelitian kualitatif dan untuk menguji kredibilitas data penelitian,

peneliti menggunakan teknik triangulasi.. Teknik triangulasi adalah menjaring data dengan berbagai metode dan cara dengan menyilangkan informasi yang diperoleh agar data yang didapatkan lebih lengkap dan sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel: 1 Penelitian Sebelumnya

No	Judul	Simpulan/hasil
1.	Implementasi Kebijakan Pemerintah Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Penanggulangan Covid-19 di desa Kuma Selatan Kecamatan Essang Selatan Kabupaten Kepulauan Talaud. Oleh: Helly F Kolondam dkk.	Keberhasilannya diukur dari 4 indikator teori Edward III yaitu: 1. Komunikasi; 2. Sumberdaya; 3. Disposisi; dan 4. Struktur Birokrasi.
2.	Penerapan kebijakan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PKM) Dalam Penanggulangan Wabah Covid-19 di Kota Denpasar. Dilakukan oleh: Ni Nyoman Pujaningsih, I.G.A.AG Dewi Sucitawathi P Universitas pendidikan Nasional, Denpasar, Indonesia	Hasil penelitian menjelaskan bahwa penerapan kebijakan PKM di Kota Denpasar meliputi beberapa hal yaitu pembatasan kerumunan masyarakat, larangan bepergian tanpa menggunakan masker, pergerakan masyarakat tanpa tujuan jelas, larangan kendaraan roda empat yang penuh penumpang, pembatasan aktivitas kendaraan barang dan pembatasan jam operasional kegiatan usaha (toko).
3.	Implementasi Kebijakan Apa, Mengapa, dan Bagaimana Oleh: HAEDAR AKIB Guru Besar Ilmu Administrasi Universitas Negeri Makassar	Tinjauan paradigmatis tentang apa substansi (ontologi), mengapa (aksiologi) dan bagaimana (epistemologi) implementasi kebijakan menunjukkan konsistensi dan kolaborasi pemikiran para pakar dalam menjelaskan substansi, urgensi dan signifikansi, serta wahana atau konteks implementasi kebijakan dilihat dari beragam perspektif, termasuk tata cara dan acara atau implementasi kebijakan itu sendiri.
4.	Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Melaksanakan Program Pembangunan oleh Neti Sunarti	Kesimpulannya adalah untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat dan mewujudkan Masyarakat madani.
5.	Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik bagi Penyandang Cacat. Oleh:Ika Devy Pramudiana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam merespon tuntutan perkembangan modernisasi perikanan, nelayan di Kota Baubau umumnya memilih strategi adaptasi. Strategi ini dilakukan para nelayan melalui motorisasi perahu (armada) tangkap dalam berbagai jenis dan ukuran, adopsi inovasi alat tangkap moderen, dan membangun hubungan kerja (kemitraan) dengan pengusaha perikanan moderen

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini adalah dimana peneliti ingin mengetahui sejauh mana Implementasi Kebijakan Penanganan Covid-19 di Kota Cimahi.

HASIL DAN BAHASAN

Implementasi kebijakan penanganan Covid-19 di Kota Cimahi, dilakukan dengan Pemkot Kota Cimahi, membentuk gugus tugas penanganan Covid-19 di Kota Cimahi, dengan melibatkan aparat keamanan dalam hal ini TNI dan POLRI serta SATPOL PP, dan adanya dukungan dari partisipasi Masyarakat Kota Cimahi. Kota Cimahi merupakan masuk dalam zona merah Covid-19 pada awal mulanya, dimana penularan dan penyebaran Covid-19 sangat cepat sekali, sehingga terkonfirmasi positif warga Masyarakat yang terkena Covid-19 sampai akhir Januari 2021, sebanyak 2.656 orang dan yang sembuh sebanyak 2.127 orang, sedangkan meninggal sebanyak 65 orang, kasus positif aktif sebanyak 464 orang.

Sumber: Data diperoleh dari Gugus Tugas Penanganan Covid-19 Kota Cimahi.

Untuk melakukan pencegahan penularan Covid-19, Pemkot Kota Cimahi telah melakukan beberapa kebijakan yang meliputi, dengan pelaksanaan PSBB jilid 1 dan PSBB jilid 2 serta PSBB transisi menuju new normal, Pemkot Kota Cimahi untuk mengatasi warga Masyarakat yang terkonfirmasi positif, Pemkot Kota Cimahi telah menambah ruang-ruang isolasi perawatan bagi pasien Covid-19, dan menambah tenaga medis yang merawat pasien-pasien Covid-19, serta menambah peralatan medis yang memenuhi standar bagi penanganan Covid-19. Namun kota Cimahi merupakan Kota yang berbatasan dengan beberapa wilayah di Bandung Raya, misalkan dengan Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, dan Kota Bandung, maka dalam penanganan Covid-19 perlu melakukan sinergitas kerjasama dengan daerah-daerah tersebut

secara sinergis, karena wilayah ini saling berdekatan dan sebagai tetangga dekat dalam wilayah Bandung Raya. Sehingga dalam pengambilan kebijakan penanganan Covid-19, tentunya harus adanya pandangan dan persepsi yang sama di wilayah Bandung Raya.

Dari 4 (empat) Daerah Kabupaten dan Kota dalam wilayah Bandung Raya, Kota Cimahi termasuk dalam penanganan Covid-19, sudah sangat baik, karena pemerintah daerah dan jajaran sangat tanggap dan cepat melakukan berbagai penanganan untuk kebutuhan penyebaran dan penularan Covid-19. Walaupun angka positif sampai dengan akhir Mei 2021 mencapai kasus konfirmasi aktif Covid-19 Kota Cimahi sebanyak 263 orang. Jumlah kontak erat dan suspek yang masih dalam perawatan sebanyak 195 orang. Kota kecil dengan jumlah penduduk padat, 614.304 jiwa (BPS, 2019), ini memiliki total kasus konfirmasi Covid-19 sebanyak 5.759 jiwa, sebanyak 5.362 di antaranya sembuh, namun tercatat ada 134 orang meninggal, serta ada 15 orang meninggal dengan status probable.

Kenaikan angka positif selama 4 (empat) bulan ini dikarenakan adanya lonjakan kasus di Bandung Raya, dimana Kota Cimahi merupakan Kota yang masuk dalam wilayah Bandung Raya. Namun dari 4 Kabupaten/Kota di Bandung Raya, Kota Cimahi termasuk sangat baik dalam penanganan Covid-19 bila dibandingkan dengan Kabupaten/Kota lainnya di wilayah Bandung Raya.

Artikel ini bertujuan untuk membahas konsep dasar implementasi kebijakan, untuk kemudian dapat dijadikan acuan dalam melakukan evaluasi dan analisis atas pelaksanaan kebijakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan bahasan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan penanganan pandemi Covid-19 di Kota Cimahi dapat disimpulkan bahwa Implementasi kebijakan penanganan pandemi Covid-19 di Kota Cimahi, dilakukan oleh jajaran aparaturnya Pemkot Cimahi, dibantu oleh aparaturnya keamanan yang melibatkan TNI, POLRI dan SATPOL PP yang mendapat tugas dari gugus tugas penanganan Covid-19 Kota Cimahi, yaitu melakukan pengawasan dan pembinaan kepada warga masyarakat untuk tetap selalu menjaga protokol kesehatan, yang meliputi, menjaga jarak, memakai masker dan mencuci tangan dengan sabun di air yang mengalir. Serta melakukan penertiban kepada para pedagang dan UMKM yang melakukan usahanya baik di pasar-pasar tradisional, maupun di kafe-kafe dan restoran yang menjajakan kebutuhan pokok sehari-hari, serta melakukan pengawasan atas berbagai perkantoran baik swasta maupun kantor-kantor pemerintah di Kota Cimahi, untuk tetap membatasi kunjungan bagi warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan, karena kebijakan pelayanan di masa pandemi Covid-19, dapat dilakukan dengan aplikasi berbasis *on-line* dari rumah, tidak perlu harus bertatap muka secara langsung.

Kebijakan ini ditempuh Pemkot Kota Cimahi sesuai anjuran pemerintah untuk tetap bekerja, belajar dan beribadah dari rumah khususnya bagi daerah-daerah yang masih masuk zona merah Covid-19. Pemkot Cimahi dalam implementasinya dapat mengendalikan penyebaran Covid-19, di akhir tahun 2020, keberhasilan ini dikarenakan dalam penanganan Covid-19, terjalannya kerjasama antar jajaran

aparatur dengan baik, dan keterlibatan partisipasi Masyarakat yang sangat tinggi, sehingga semua dapat berjalan sesuai kewenangan yang dimilikinya. Sesuai tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

SARAN/REKOMENDASI

Dari hasil bahasan dan kesimpulan tersebut, peneliti menyarankan, walaupun implementasi kebijakan penanganan Covid-19 di Kota Cimahi, telah berjalan dengan baik diantara Kabupaten/Kota di wilayah Bandung Raya, namun untuk dapat menangani permasalahan Covid-19, diperlukan adanya kerjasama antara 4 (empat) wilayah dalam Bandung Raya, karena kota Cimahi merupakan Kota Kecil dengan penduduk yang cukup padat, dimana lokasinya berada di tengah-tengah Kabupaten/kota di Bandung Raya, dan terdapat sebahagian pegawai Kota Bandung yang berdomisili di Kota Cimahi, sehingga apabila Kota Bandung masuk zona merah Covid-19, seharusnya perlu dilakukan adanya pembatasan dan penyekatan di wilayah perbatasan dengan membatasi ruang gerak Masyarakat dan dilakukan protokol kesehatan secara ketat, bagi warga Masyarakat yang lalu lalang setiap harinya. Guna mengantisipasi sedini mungkin adanya warga yang terkonfirmasi positif Covid-19.

Tidak hanya Kota Bandung saja, tetapi juga Kabupaten Bandung dan Kabupaten Bandung Barat. Yang berbatasan dengan kota Cimahi. Khususnya wilayah-wilayah zona merah di masing-masing Kabupaten/Kota di Bandung Raya.

DAFTAR PUSTAKA

- Coryanata, I. (2012). "Akuntabilitas, Partisipasi Masyarakat dan Transparansi Kebijakan Publik sebagai Pemoderasi Hubungan Pengetahuan Dewan Tentang Anggaran dan Pengawasan Keuangan Daerah". *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 12(2), 110-125. Retrieved from <http://journal.umy.ac.id/index.php/ai/article/view/678/830>
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Haerul, Akib, H., & Hamdan. (2016). "Implementasi Kebijakan Program Makassar Tidak Rantasa di Kota Makassar". *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 21-34. Retrieved from <http://ojs.unm.ac.id/index.php/iap/article/view/2477/1272>
- Mustafa, T., Purnama, E., & Syahbandir, M. (2016). "Penggunaan Diskresi oleh Pejabat Pemerintah untuk Kelancaran Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah". *Jurnal Magister Ilmu Hukum*, 4(2), 1-7. Retrieved from <http://jurnal.unsyiah.ac.id/MIH/article/view/5756>
- Pradana, G. A. (2016). "Diskresi dalam Implementasi Kebijakan Publik (Studi pada Implementasi Kebijakan BPJS-Kesehatan di Puskesmas Kapanjen)". *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(3), 78-86. Retrieved from <http://www.ejournalfia.ub.ac.id/index.php/jiap/article/view/604>
- Subarsono, A. G. (2011). *Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tsabit, A., Ramdhani, M. A., & Cahyana, R. (2012). "Pengembangan Ganesha Digital Library untuk Membuat Situs Jurnal". *Jurnal Algoritma*, 9, 1-10. Retrieved from <http://jurnal.sttgarut.ac.id/index.php/algoritma/article/view/16/16>
- Wahab, S. A. (2010). *Pengantar Analisis Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Jakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Taufiqurrachman, *Kebijakan Fakultas Ilmu Politik*, Beragama Pers, Jakarta, 2014.

Browsing Internet

- <https://jabar.suara.com/read/2020/04/28/172256/>
(<https://bandungkita.id/2020/04/16/>)
(<http://www.ayopurwakarta.com/read/2020/03/19/4545/>).
- <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d4993499/>).
- (<https://www.ayocirebon.com/read/2020/05/01/5303>)

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19 DALAM MENINGKATKAN TATA PEMERINTAHAN DI KOTA CIMAH

Sunasih Mulianingsih

Email: sunasihmulianingsih@ipdn.ac.id

ABSTRAK

Untuk meningkatkan Tata Pemerintahan di Kota Cimahi di masa pandemi Covid-19, khususnya terkait dengan pelayanan publik, diperlukan adanya inovasi-inovasi pelayanan publik yang tepat dan cepat, sehingga pelayanan public tetap berjalan dengan baik di masa pandemi Covid-19. Khususnya pelayanan publik pada bidang kesehatan, dimana Dinas Kesehatan Kota Cimahi, harus melakukan inovasi-inovasi pelayanan kesehatan bagi Masyarakat kota Cimahi dengan cepat dan tepat, agar penularan Covid-19 dalam dikendalikan secara baik, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan sumber data diperoleh dari media cetak, media elektronik, dan dokumentasi-dokumentasi serta peraturan –peraturan perundang-undangan terkait penanganan Covid-19. Simpulan/hasil yang dapat disimpulkan bahwa Tata Kelola Pemerintahan Kota Cimahi, dalam penanganan penyebaran penularan Covid-19, di Bandung Raya, (meliputi Kota Bandung, Kota Cimahi, Kabupaten Bandung dan Kabupaten Barat) termasuk yang sangat baik, karena Kota Cimahi di dalam penanganan musibah kesehatan ini, telah menggunakan *Digital Government Service*, dan Kota Cimahi saat ini sedang mengembangkan untuk menjadikan Kota Cimahi, menjadi Kota Smart City. Dan sudah 2 tahun terakhir Kota Cimahi mendapatkan penghargaan dari Pemerintah, menjadi Kota yang berhasil melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanan publik yaitu di tahun 2019 dan di tahun 2020. Pelayanan publik di masa pandemi dilakukan dengan aplikasi berbasis *on-line*. Hanya beberapa dinas yang melakukan pelayanan publik secara langsung, yaitu Dinas Pertamanan dan Kebersihan, Dinas Pemadam Kebakaran serta Dinas Perhubungan Darat, selebihnya menggunakan aplikasi *digital government service*.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Pandemi Covid-19 dan Tata Pemerintahan.

ABSTRACT

To improve Governance in Cimahi City during the Covid-19 pandemic, especially related to public services, it is necessary to have appropriate and fast public service innovations, so that public services continue to run well during the Covid-19 pandemic. Especially public services in the health sector, where The Cimahi City Health Office must carry out health service innovations for the people of Cimahi City quickly and precisely, so that the transmission of Covid-19 is well controlled, this study uses a qualitative descriptive method, with data sources obtained from print media, electronic media, and documentation. documentation and laws and regulations related to the handling of Covid-19. Conclusions/results that can be concluded that the Governance of the City of Cimahi, in handling the spread of the transmission of Covid-19, in Greater Bandung, (covering the City of Bandung, Cimahi City, Bandung Regency and West Regency) is a very good one, because a The City of Cimahi in handling this health disaster, has used Digital Government Service, and the City of Cimahi is currently developing to make the City of Cimahi, a Smart City. And for the last 2 years Cimahi City has received an award from the Government, being a city that has succeeded in making innovations in public services, namely in 2019 and 2020. So public services during the pandemic are carried out with on-line-based applications. And only a few agencies that carry out

public services directly, namely the Parks and Hygiene Service, the Fire Service and the Land Transportation Service, the rest use digital government service applications.

Keywords: *Public Service Innovation, Covid-19 Pandemic and Governance Government.*

PENDAHULUAN

Pandemi virus corona (Covid-19) telah menjadi tantangan bagi penyelenggaraan tata kelola Pemerintahan di Indonesia. Tata kelola pemerintah yang baik menjadi syarat utama tetap dijalankan oleh para aparatur Pemerintahan. Termasuk aparatur pemerintah daerah di Indonesia. Pandemi Covid-19, telah merubah cara-cara baru diberbagai sendi-sendi kehidupan di masyarakat, sehingga diperlukan upaya untuk dicarikan solusi yang tepat dan cepat, agar dampaknya kepada Masyarakat dapat ditekan sekecil mungkin. Khusus nya pada pelayanan publik yang menjadi tugas dan tanggungjawab dari pemerintah dan pemerintah daerah, karena Masyarakat tetap menginginkan pelayanan publik tidak boleh terhenti di masa adanya pandemi Covid-19 seperti saat ini. Mencermati motivasi kebijakan pengembangan *Digital Government Service*, yang dikembangkan di kota Cimahi, dalam melakukan pelayanan publik, dapat digarisbawahi beberapa hal orientasi mendasar yang terkait dengan pengembangan *E-Government*, yaitu:

1. Penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara, hal ini berkaitan dengan transformasi pada lingkungan masyarakat global yang menuju pada era informasi melalui media elektronik. Pemerintah harus mampu memberikan layanan informasi yang komprehensif kepada masyarakat dan memberikan kebijakan yang tepat sehingga dapat

menghilangkan kesalahpahaman antar komponen kehidupan berbangsa dan bernegara yang dapat meletakkan bangsa Indonesia dalam posisi yang serba salah.

2. Tuntutan masyarakat mengenai pelayanan publik yang dapat diandalkan, terpercaya, tidak kaku dan mudah dijangkau serta keinginan masyarakat agar aspirasi mereka dapat didengar dan tersampaikan kepada pemerintah.
3. Peningkatan hubungan kerjasama pemerintah dengan sektor swasta untuk membentuk kemitraan dengan dunia usaha (*public-private partnership*) yang terbuka/ transparan.
4. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan dan pengelolaan organisasi pemerintah yang lebih baik.

Khususnya di Kota Cimahi, dimana Kota Cimahi salah satu, daerah otonom, yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 9 Tahun 2001, Tentang Pembentukan Kota Cimahi, sebagai daerah otonom baru, sebagai Kota Administrasi, yang terpisah dari Kabupaten Bandung. Kota Cimahi sebuah kota di Provinsi Jawa Barat yang penduduknya cukup padat, serta daerah Kota yang sedang melakukan berbagai pembangunan di segala bidang, serta melakukan penyempurnaan bagi pelayanan publik di Kota Cimahi.

Untuk meningkatkan Tata Pemerintahan di Kota Cimahi, khususnya pada dinas-dinas pelayanan publik, di

masa pandemi Covid-19 ini, pemerintah kota Cimahi, melakukan beberapa inovasi pelayanan publik dengan melakukan pengembangan *Digital Government Service* di lingkungan Pemerintah Kota Cimahi. *Sistem Digital Government Service* merupakan satu pilihan yang tepat di dalam melakukan pelayanan publik di era masa pandemi Covid-19 yang belum mereda dewasa ini. Karena system ini berorientasi kepada peningkatan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan tata Pemerintahan di era pandemi Covid-19 saat ini.

Adapun beberapa manfaat yang dapat dicapai dalam menggunakan sistem ini meliputi diantaranya:

1. Mewujudkan penerapan *e-government* secara sistematis melalui penyediaan infrastruktur sistem berbasis elektronik.
2. Kemudahan pemerintah dalam pelayanan dan penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
3. Kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi.
4. Kemudahan dalam pembuatan laporan-laporan dan penyajian data dan informasi untuk kebutuhan internal.

**Sumber: dikutip dari:
humas@cimahikota.go.id.**

Pelayanan publik dapat dilihat dari seberapa besar pencapaian sebuah instansi terhadap kualitas pelayanan publiknya. jika kita asumsikan bahwa peningkatan keduanya akan selalu searah seperti yang telah dikemukakan diatas. Efisiensi dan ketepatan waktu merupakan penyelesaian tugas pekerjaan atau pencapaian tingkat output yang didasari pada batas waktu yang ditentukan. Pengertian tersebut mengandung arti

bahwa setiap pelaksana tugas pada bidang pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk dapat menyelesaikan tugas nya dengan tepat waktu, tidak menunda-nunda tugas yang dibebankannya. Apalagi di masa pandemi Covid-19, khususnya pada bidang kesehatan merupakan pelayanan publik yang bekerja ekstra dalam melakukan pelayanan kepada Masyarakat, di era pandemi Covid-19 yang belum mereda saat ini. Sehingga sumberdaya dari tenaga-tenaga kesehatan harus siap dan mampu cepat melakukan pelayanan kepada Masyarakat, sesuai SOP kesehatan, yang menjadi pedoman di dalam pelaksanaan tugasnya. Dibantu oleh aparat-aparat keamanan dari TNI, POLRI dan SATPOL PP, yang bertugas untuk mengawasi dan melakukan pembinaan kepada masyarakat terkait dengan kedisiplinan untuk tetap menjaga protokol kesehatan. Agar penyebaran dan penularan Covid-19 di masyarakat, khususnya di Kota Cimahi tidak semakin tinggi, bahkan harus dapat terkendali dalam penularannya.

Masyarakat juga diharapkan untuk dapat turut berpartisipasi dalam menjaga disiplin protokol kesehatan agar penyebaran dan penularan Covid-19 di Kota Cimahi dapat dikendalikan. Tanpa adanya partisipasi Masyarakat dalam penanganan penyebaran Covid-19, sulit akan dicapai di Kota Cimahi. Karena kunci dari sebuah keberhasilan dalam menangani suatu permasalahan, adalah adanya kerjasama secara terintegrasi antara pemerintah daerah dalam hal ini pemerintah kota Cimahi, dengan jajarannya serta keterlibatan partisipasi Masyarakat secara aktif.

Diterbitkan dan ditetapkannya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020, Tentang

Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar, dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19), Cakupan PSBB meliputi peliburan sekolah dan tempat kerja, fasilitas umum, kecuali supermarket, minimarket, pasar, toko, tempat penjualan obat-obatan dan peralatan medis, serta kebutuhan pokok, kegiatan sosial dan budaya, pelarangan kerumunan orang, pertemuan politik, olahraga, hiburan, akademik, dan budaya, moda transportasi moda pengecualian transportasi penumpang umum atau pribadi dengan memperhatikan jumlah penumpang dan menjaga jarak antar penumpang, kegiatan lainnya khusus terkait aspek pertahanan dan keamanan kecuali, kegiatan pertahanan dan keamanan untuk menegakkan kedaulatan Negara, keutuhan wilayah, dan melindungi bangsa dari ancaman gangguan, serta mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat (Syafriada et al, 2020: 498-499).

Melihat uraian tersebut diatas, dimana dalam pelaksanaannya masyarakat dibatasi ruang geraknya, untuk melakukan berbagai kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhannya sehari-hari, khususnya Masyarakat yang memerlukan dan membutuhkan pelayanan publik, juga dibatasi untuk tidak melakukan tatap muka secara langsung.

Khususnya pelayanan kesehatan, diperlukan adanya pelayanan kesehatan yang bersifat keliling di tengah-tengah Masyarakat, agar permasalahan kesehatan dapat diatasi sedini mungkin, dan Masyarakat dapat dikendalikan untuk tidak berkumpul secara langsung. Untuk semua ini sudah barang tentu memerlukan biaya kesehatan yang tidak sedikit, karena harus mengadakan jumlah

kendaraan roda 4 yang dapat dipergunakan pelayanan kesehatan secara mengunjungi warga Masyarakat.

Selain itu diperlukan penambahan tenaga-tenaga media dan tenaga kesehatan, serta perlu ditambahkan unit-unit kesehatan di setiap kelurahan dan desa-desa di Kota Cimahi. Jika ini dapat dipenuhi di masa pandemi Covid-19, adalah sebuah inovasi yang sangat tepat di dalam penanganan penularan Covid-19 di kota Cimahi. Sedangkan untuk pelayanan lainnya, juga dapat dilakukan dengan pelayanan secara langsung, namun dibatasi jam operasionalnya, dan dibatasi Masyarakat yang harus berkunjung, secara bergantian.

Seyogyanya jika dapat dilakukan dengan sistem on-line, akan lebih baik dan tepat di dalam mengurangi aktifitas masyarakat untuk keluar rumah. Karena pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 harus tetap berjalan. Tata Pengelolaan Pemerintahan bertanggung jawab dan memiliki tugas pokok dan fungsinya adalah mengurus dan melayani Masyarakat.

Berdasarkan uraian dari berbagai permasalahan tersebut diatas, penulis tertarik untuk membuat sebuah artikel tulisan dengan judul "Inovasi Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19 dalam meningkatkan Tata Pemerintahan di kota Cimahi".

Tujuan dari penulisan artikel ini adalah, penulis ingin mengetahui dan mencari data dukung yang akan dijadikan sebuah artikel ilmiah terkait dengan tulisan ilmiah di Kota Cimahi.

Manfaat tulisan artikel ini adalah:

Manfaat praktis, semoga artikel ini dapat memberikan sebuah gambaran konkrit, atas Tata Kelola Pemerintahan di masa pandemi Covid-19, khususnya

dalam bidang pelayanan publik, sehingga Masyarakat yang membutuhkan pelayanan mendapatkan informasi dan gambaran jelas terkait apabila membutuhkan pelayanan dari aparat pemerintah kota Cimahi.

Manfaat teoritis, dari artikel ilmiah ini, khususnya bagi penulis, dapat memberikan wawasan secara teoritis, dan empirik, atas pelayanan kepada Masyarakat yang dilakukan jajaran pemerintah kota Cimahi, di masa pandemik Covid-19.

KAJIAN PUSTAKA

1. Inovasi

Pengertian Inovasi

Inovasi pada bidang pelayanan kesehatan, adalah suatu ide atau gagasan untuk dapat memperbaiki atau melakukan penyempurnaan pada aspek pelayanan, sehingga Masyarakat yang dilayani merasakan kepuasan, apalagi di masa pandemi Covid-19 yang belum mereda ini. Dibutuhkan bentuk pelayanan yang cepat, tepat dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Dengan kata lain inovasi adalah modifikasi atau penemuan ide untuk perbaikan secara terus-menerus serta pengembangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pervaiz K. Ahmed and Charles D. Shepherd (2010) inovasi perusahaan dapat menghasilkan R&D (*Research and Development*), produksi serta pendekatan pemasaran dan akhirnya mengarah kepada komersialisasi inovasi tersebut. Dengan kata lain inovasi adalah proses mewujudkan ide baru, yang berbeda dengan yang dulu, dengan cara produksi atau dengan membuatnya menjadi nyata, dimana inovasi termasuk generasi

evaluasi, konsep baru dan implementasi. Dimana penggunaan metode baru dan berbeda serta teknologi untuk meningkatkan kualitas biaya atau lebih rendah, untuk memenuhi atau melampaui target perusahaan.

Pervaiz K. Ahmed and Charles D. Shepherd (2010) inovasi tidak hanya terbatas pada benda atau barang hasil produksi, tetapi juga mencakup sikap hidup, perilaku, atau gerakan-gerakan menuju proses perubahan di dalam segala bentuk tata kehidupan masyarakat.

Karakteristik Inovasi

Cepat atau lambat penerimaan inovasi oleh masyarakat sangat tergantung pada karakteristik inovasi itu sendiri. Karakteristik inovasi yang mempengaruhi cepat lambat penerimaan informasi Everet M. Rogers (2003), sebagai berikut:

- a. Keunggulan relatif (*relative advantage*) – Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat di ukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi.
- b. Kompatibilitas (*compatibility*) - Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.

- c. Kerumitan (*complexity*) - Kompleksitas ialah, tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.
- d. Kemampuan diujicobakan (*triability*) – Kemampuan untuk diujicobakan adalah di mana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Jadi agar dapat dengan cepat di adopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.
- e. Kemampuan untuk diamati (*observability*) - Yang dimaksud dengan dapat diamati ialah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya bila sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.

2. Pelayanan Publik

Itu sebabnya pelaksanaan pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan layanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut Pemerintah dan Pemerintah Daerah harus melakukan inovasi-inovasi penyempurnaan pelayanan publik, agar Masyarakat terlayani dengan baik sesuai tuntutan dan kebutuhan mereka. Inovasi-inovasi tidak boleh mengurangi kualitas dan kuantitas aspek pelayanan publik, justru inovasi dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien serta semuanya dilakukan secara gratis.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik meliputi:

- a. Faktor Organisasi Struktur Organisasi
Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja, dan tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan *Standard Operating Procedure* (SOP).
- b. Faktor Aparat/ Pelayan publik
Sebagai pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan Pemerintahan, dan Pemerintah Daerah, dimana kemampuan aparatur Pemerintah dan Pemerintah Daerah, berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat sebagai sumber daya manusia yang dimiliki sehingga Pemerintahan dan Pemerintah Daerah dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Mengagunkan teknologi dimungkinkan Pemerintah dan Pemerintah Daerah akan lebih mudah dalam mengelola SDM. Dimana proses pengelolaan menggunakan aplikasi, dimulai dari pendataan data pegawai, mutasi, kehadiran pegawai hingga sistem penggajiannya semua dapat dikelola secara efektif dan efisien sekali.
- c. Faktor Sistem Pelayanan Publik
Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan

sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Guna memberikan pelayanan yang lebih baik. Saat ini pelayanan publik banyak yang diintegrasikan menjadi satu pintu. (Sumber: Blog.Gamatechno.com).

Profesionalisme pelayanan diantaranya harus memiliki:

a. Kemahiran

Kemahiran dalam mempergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaan, sangat dibutuhkan, hal ini sangat penting sekali, karena menangani pasien yang sakit tidak semudah melayani orang yang sehat. Disini memerlukan kemahiran dan keterampilan khusus, di bidang kesehatan.

b. Kesiapan

Kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, harus disiplin dan dilakukan dengan penuh rasa tanggungjawab, dan humanis, sehingga pasien yang terdampak Covid-19, merasakan dilayani dengan kondisi yang nyaman dan menyenangkan, apalagi harus berada di ruang isolasi, tanpa ada yang menemaninya di ruangan tersebut.

c. Menaati Segala Peraturan yang Melandasi Bidang Pekerjaannya

Para pegawai Dinas Kesehatan bekerja harus mengikuti SOP yang telah ditetapkan dan peraturan yang

melandasi bidang pekerjaannya. Karena Masyarakat yang dilayaninya di era sekarang ini sangat kritis dan membutuhkan pelayanan yang sangat prima di bidang kesehatan.

d. Sikap

Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada Masyarakat, harus memiliki sikap santun, humanis dan komunikatif, sehingga pasien yang ditanganinya dapat dengan tenang dan tidak resah dalam menghadapi penyakit yang dideritanya, khususnya penyakit yang diakibatkan tertular Covid-19.

3. Pandemi Covid19

Pandemi Covid-19, adalah sebuah musibah kesehatan yang terjadi di akhir tahun 2019, musibah ini awalnya terjadi di Kota Wuhan China, dalam waktu singkat pandemi Covid-19, merebak dan menularkan kemana-mana di seluruh dunia. Di Indonesia semula terjadi penularan terhadap 2 warga Masyarakat yang tinggal di Depok, mereka baru saja pulang dari luar negeri, dan tertular secara positif, seiring berjalannya waktu penularan di Indonesia semakin massif, menyebar di beberapa daerah, khususnya di Daerah khusus Ibu Kota Jakarta, dimana sebahagian Masyarakat, Jabodetabek, sebagai daerah penyangga Ibu Kota, mereka tinggal di Jabodetabek, dan bekerja di DKI Jakarta, sehingga DKI Jakarta menjadi daerah klaster terjangkitnya wabah Covid-19, dan menular ke daerah lain seperti Bogor, Tangerang, Bekasi dan Depok sendiri, sebagai daerah pertama ditemukannya warga Masyarakat tertular Covid-19 di Indonesia.

Pandemi Covid-19, merupakan wabah kesehatan yang penyebarannya,

terjadi antara manusia dengan manusia, melalui tatap muka secara langsung, melalui percikan air liur di saat mereka melakukan kontak secara langsung.

Masyarakat yang tertular merasakan batuk-batuk, influenza, demam di atas 37,5 celsius, sehingga mengganggu sistem pernapasan, jika ini tidak ditangani secara serius, akan berakibat sampai meninggal dunia.

Pencegahan yang dapat dilakukan oleh Masyarakat adalah:

- a. Mengurangi aktifitas di luar rumah, jika tidak penting sama sekali, tidak perlu keluar rumah;
- b. Menjaga jarak jika bertemu atau kontak langsung sesama manusia dengan jarak 1 sampai dengan 2 meter;
- c. Memakai masker jika tidak sehat, dan jika keluar rumah;
- d. Sering mencuci tangan dengan sabun di air yang mengalir;
- e. Bila tidak sehat, secepatnya berobat ke dokter atau ke rumah sakit dan puskesmas-puskesmas yang terdekat, agar dapat segera ditangani oleh petugas kesehatan.

Sehingga untuk mencegah penularan semakin massif, pemerintah kota Cimahi melakukan pembatasan kegiatan Masyarakat, dengan merujuk himbauan pemerintah, melakukan PSBB jilid 1, PSBB jilid 2 dan PSBB transisi menuju new normal, dan diteruskan dengan PSBB berskala mikro, yaitu Pembatasan Kegiatan Masyarakat berskala kecil jangkauannya wilayahnya, yaitu RT dan RW serta Kota, yang termasuk zona merah penyebaran dan penularan Covid-19.

4. Tata Pemerintahan yang Baik

Dewasa ini, keterbukaan informasi dan transparansi publik menjadi hal yang

sangat krusial. Terbukti dengan semakin kritisnya masyarakat menanggapi berbagai informasi yang masuk dan usaha-usaha untuk mendapatkan informasi yang transparan. Hal ini dapat dijadikan indeks penilaian dalam tata kelola pemerintahan. Sehingga untuk mengimbangi kesadaran masyarakat ini, pemerintah kemudian mulai mengembangkan berbagai cara agar aksesibilitas informasi dapat lebih mudah dinikmati oleh semua kalangan masyarakat untuk menunjukkan bahwa tata kelola pemerintahan sudah semakin baik.

Beberapa definisi mengenai *good governance* dikemukakan oleh beberapa lembaga. Salah satunya United Nation Development Program (UNDP) atau lembaga PBB untuk pengembangan negara-negara di dunia mendefinisikan tata kelola pemerintahan yang baik sebagai suatu tanggung jawab dari kewenangan ekonomi, kewenangan administrasi, dan kewenangan politik untuk mengatur masalah-masalah sosial negara tersebut.

Sementara itu, bank dunia lebih melihat tata kelola pemerintahan dari segi ekonomi. Dalam definisinya, dikatakan bahwa suatu negara telah mencapai tata kelola yang baik apabila telah berhasil menyelenggarakan sistem pengaturan pembangunan negara yang kuat, serta bertanggung jawab, dengan tetap beriringan dengan prinsip demokrasi dan prinsip pasar yang efisien. Di samping itu, dalam tata kelola pemerintah yang baik akan menghindari kesalahan dalam alokasi dana pembangunan, termasuk penanggulangan dini tindak pidana korupsi. *Good governance* juga akan menjalankan anggaran secara disiplin sehingga aktivitas usaha rakyat dapat tumbuh dengan baik.

Berdasarkan definisi di atas, setidaknya *good governance* memiliki beberapa indikator pengukuran. Diantara indikator tersebut adalah:

a. Transparansi

Transparansi merupakan proses keterbukaan menyampaikan informasi atau aktivitas yang dilakukan. Harapannya, agar pihak-pihak eksternal yang secara tidak langsung ikut bertanggung jawab dapat ikut memberikan pengawasan.

b. Partisipasi

Partisipasi merujuk pada keterlibatan seluruh pemangku kepentingan dalam merencanakan kebijakan. Masukan dari berbagai pihak dalam proses pembuatan kebijakan dapat membantu pembuat kebijakan mempertimbangkan berbagai persoalan, perspektif, dan opsi-opsi alternatif dalam menyelesaikan suatu persoalan.

c. Akuntabilitas

Akuntabilitas didefinisikan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas peraturan yang telah dibuat. Proses ini juga sekaligus menguji seberapa kredibel suatu kebijakan tidak berpihak pada golongan tertentu. Akuntabilitas akan melewati beberapa proses pengujian tertentu.

d. Koordinasi

Koordinasi adalah sebuah mekanisme yang memastikan bahwa seluruh pemangku kebijakan yang memiliki kepentingan bersama telah memiliki kesamaan pandangan. Kesamaan pandangan ini dapat diwujudkan dengan mengintegrasikan visi dan misi pada masing-masing lembaga. Koordinasi menjadi faktor yang sangat

penting, karena kekacauan koordinasi dapat menyebabkan efisiensi dan efektivitas kerja menjadi terganggu.

Pada intinya tata kelola pemerintahan yang baik melibatkan berbagai pihak secara terintegrasi. Sistem pemerintahan tidak akan berjalan optimal apabila lembaga tidak didukung oleh partisipasi aktif oleh elemen masyarakat. Lalu, untuk mencapainya diperlukan kesadaran serta pengetahuan agar masyarakat dapat berpikir kritis mengenai kebijakan yang sudah seharusnya dilakukan.

(Sumber: dirilis dari Blog.Gamatechno.com)

METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam penulisan ini, adalah metode deskriptif kualitatif, sumber data diperoleh dari dokumen-dokumen, media cetak, media elektronik dan berbagai jurnal-jurnal ilmiah, terkait dengan pelayanan publik, serta buku-buku literatur sebagai bahan bacaan penulis dalam menganalisis terkait pelayanan publik.

Deskriptif kualitatif merupakan satu metode penulisan yang dilakukan secara analisis dengan mempertimbangkan sumber data yang diperoleh untuk dijadikan sebuah tulisan ilmiah, yang memiliki fakta yang obyektif secara riil terjadi saat ini di kota Cimahi di masa pandemi Covid-19 yang belum landai dan mereda saat ini. Penulis ingin mengetahui di dalam masa pandemi Covid-19 ini, bagaimana pola dan mekanisme pelayanan publik bidang kesehatan di kota Cimahi, khususnya adalah penanganan penularan penyebaran pandemi Covid-19 di kota Cimahi.

Inovasi apa yang dapat dilakukan dalam melakukan pelayanan publik bidang kesehatan di kota Cimahi. Karena pelayanan kesehatan di masa pandemi Covid-19 tidak dapat dilakukan seperti biasanya, diperlukan inovasi-inovasi pelayanan yang dapat mengurangi atau menghentikan penyebaran penularan pandemi Covid-19 di kota Cimahi.

Menurut Nazir (1988), metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

HASIL DAN BAHASAN

Pemkot Cimahi, dalam melakukan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas-Dinas Pelayanan Publik yang berada di wilayah Kota Cimahi, khususnya pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Cimahi, telah melakukan langkah-langkah penanganan dalam menghadapi musibah kesehatan diantaranya:

1. Melengkapi penyempurnaan dan penambahan fasilitas kesehatan, berupa ruang-ruang perawatan bagi pasien terkonfirmasi positif Covid-19 di Kota Cimahi;
2. Melengkapi perlengkapan untuk tenaga medis atau tenaga kesehatan yang melakukan penanganan pasien Covid-19, agar tetap steril dalam menjalankan tugasnya;

3. Memberdayakan sumberdaya manusia kesehatan yang ada dan penambahan tenaga kesehatan dan tenaga medis, yang menangani pasien terkonfirmasi positif;
4. Melakukan tes rapid tes, rapid tes antigen, dan swab, bagi warga Masyarakat, agar dapat diketahui Masyarakat yang tertular dengan yang tidak tertular Covid-19.
5. Menambah mobil ambulans, menyiagakan di setiap instansi perawatan di rumah sakit atau di puskesmas di wilayah Pemkot Cimahi;
6. Melakukan pengawasan bersama petugas pengawasan yang terdiri dari TNI dan POLRI serta SATPOL PP, dalam penanganan Covid-19 di wilayah Pemkot Cimahi. Dinas lain yang tidak kalah pentingnya adalah Dinas Pertamanan dan Kebersihan, yang mempunyai tanggung jawab penyediaan lahan pemakaman bagi khusus pasien Covid-19 di wilayah Pemkot Cimahi. Untuk menangani permasalahan musibah kesehatan Pemkot Cimahi mengerahkan sumberdaya yang tersedia termasuk melakukan *refocusing* dan relokasi anggaran APBD Kota Cimahi, untuk mendukung penanganan Covid-19 di wilayah Kota Cimahi.
7. Dan Saat ini Kota Cimahi dalam pelayanan publik di setiap instansi dalam lingkungan kota Cimahi, melakukan pelayanan publik dilakukan dengan layanan berbasis aplikasi, yaitu pelayanan yang menggunakan teknologi *smart city*, yang selama ini sedang dan telah diimplementasikan kepada seluruh warga Kota Cimahi.

Untuk meningkatkan Tata Pemerintahan di Kota Cimahi, khususnya

pada dinas-dinas pelayanan publik, di masa pandemi Covid-19 ini, pemerintah kota Cimahi, melakukan beberapa inovasi pelayanan publik dengan melakukan pengembangan *Digital Government Service* di lingkungan Pemerintah Kota Cimahi.

Upaya Kota Cimahi untuk mendorong tumbuhnya inovasi demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk masalah ini kota Cimahi kembali memperoleh apresiasi. Kali ini, apresiasi tersebut diperoleh dari Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia berupa penghargaan *Innovative Government Award* (IGA) Tahun 2020.

Dalam ajang ini, terdapat 195 pemerintah daerah yang berhasil meraih predikat tertinggi yaitu "Sangat Inovatif" yang terdiri dari 21 provinsi, 131 kabupaten dan 43 kota dimana Kota Cimahi termasuk ke dalam salah satu diantaranya, di tengah situasi ketidakpastian ekonomi dan sosial pada masa pandemi Covid-19 ini, Kota Cimahi masih bisa menorehkan prestasi membanggakan di tingkat nasional, yaitu dalam bentuk *Innovative Government Awards* atau IGA Tahun 2020 ini, "Capaian ini merupakan penghargaan ke-2 yang berkenaan dengan aspek penelitian, pengembangan, inovasi dan teknologi selama tahun 2020. Sebelumnya, Kota Cimahi juga berhasil memperoleh penghargaan lainnya yaitu sebagai juara ke-3 tingkat nasional untuk Kota Dengan Indeks Daya Saing Tertinggi se-Indonesia dari Kemenristek/ Badan Riset dan Inovasi Nasional Republik Indonesia. Dalam kompetisi IGA tahun 2020 ini, Kota Cimahi mengirimkan 58 inovasi terbaiknya yang dipilih dari 144 inovasi yang tersebar di 28 SKPD di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cimahi. Dari 144 inovasi ini terdapat 48 inovasi atau

sekitar 33,3% yang telah menyesuaikan dengan kondisi Covid-19. Tujuh diantaranya menjadi inovasi unggulan Kota Cimahi pada ajang IGA tahun 2020 ini, yaitu Laboratorium uji Covid-19, Kelurahan Siaga dan Mobile Promkes COVID Test, *New Normal* Cimahi *Technopark*, *Digital Marketing* dan Produk Kesehatan untuk UKM, *New Normal* Pasar Atas Baru, Keringanan dan insentif PBB dan Reklame dan *Virtual Tourism 360°* Cireundeu. **(sumber dirilis dari penjelasan Plt Walikota Ngatiyana pada bulan Desember di tahun 2020).**

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan bahasan terkait dengan Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Tata Pemerintahan di Kota Cimahi, maka disimpulkan sebagai berikut bahwa:

1. Pelayanan publik bidang kesehatan, yang dilakukan oleh jajaran Dinas Kesehatan, dan dibantu aparat pengawasan yang terdiri dari TNI, POLRI dan SATPOL PP, dilakukan dengan sangat baik dan telah dapat memberikan tingkat kepuasan Masyarakat Kota Cimahi.
2. Dinas Pertamanan dan Kebersihan Kota Cimahi, dalam hal ini yang bertanggung jawab dalam penanganan pasien terdampak Covid-19, untuk menyiapkan lahan pemakaman bagi Masyarakat yang meninggal akibat Covid-19, melayani sangat baik sesuai kebutuhan Masyarakat dan Pemkot Kota Cimahi.
3. Pemkot Cimahi, saat ini telah melakukan pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi berbasis smart city, di setiap dinas pelayanan publik sehingga dalam hal pelayanan publik,

kendala-kendala dapat diatasi dengan cepat dan tepat.

4. Dalam penanganan penularan Covid-19. Pemerintah daerah kota Cimahi, turut serta melibatkan partisipasi Masyarakat, khususnya daerah dimana masih termasuk zona merah, warga Masyarakat saling bahu membahu, untuk memberikan bantuan kepada warga yang sedang melakukan isolasi secara mandiri, karena terinspeksi Covid-19, dan di bawah pengawasan dan pengendalian Dinas Kesehatan Kota Cimahi.

SARAN

Tata Kelola Pemerintahan Kota Cimahi, di masa pandemi Covid-19, tetap berjalan, dengan berbagai inovasi yang dilakukan oleh jajaran aparatur pemerintah Kota Cimahi, namun dalam implementasinya masih diperlukan adanya pengawasan dan pengendalian dari jajaran terkait, dengan disediakannya kotak-kotak saran yang dapat dijadikan tempat bagi warga Masyarakat yang masih merasakan kurang puas, atas pelayanan yang diterimanya, khususnya pelayanan kesehatan yang sedang mewabah saat ini, ini sangat penting sebagai *check and balance* terkait pelayanan publik. Pada unit-unit pelayanan diupayakan perlu ditambahkan CCTV, sebagai unit pengawasan internal bagi Pimpinan, saat ini sudah ada, namun dirasakan masih sangat kurang.

Keberhasilan Tata Pemerintahan di Kota Cimahi, diharapkan dapat ditiru oleh kota-kota lainnya di Jawa Barat, bahkan di Seluruh Indonesia. Di tahun 2020 beberapa kali Kota Cimahi mendapatkan penghargaan atas inovasi-inovasi pelayanan publik dari pemerintah,

sebagai Kota yang saat ini menggunakan jaringan *smart city*, diseluruh dinas-dinas pelayan publik secara terpadu. Sehingga Cimahi mendapatkan julukan kota *Smart City*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. cet.ke-2. Bandung: Alfabeta
- Nugroho D Riant. 2006. *Kebijakan Publik untuk Negara-Negara Berkembang*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Suharto, Edi. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media. Komputindo.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*1, Rineka Cipta, Jakarta.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik.
- Undang-Undang RI No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

KESIAPAN PEMERINTAH KELURAHAN PETARUKAN KECAMATAN PETARUKAN KABUPATEN PEMALANG PROVINSI JAWA TENGAH DALAM PENGELOLAAN DANA KELURAHAN

Tumija

Institut Pemerintahan Dalam Negeri
tumija@ipdn.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kesiapan pemerintah kelurahan Petarukan Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang dalam pengelolaan dana kelurahan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, dokumentasi yakni reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian bahwa pemerintah Kelurahan Petarukan sudah siap dalam mengelola Dana Kelurahan. Hal itu dapat dilihat dari keempat dimensi yang menjadi analisis penulis dalam penelitian ini, yaitu pertama dimensi kesiapan organisasi, bahwasannya pemerintah kelurahan sudah diajukan struktur pengelola dana kelurahan yang terdiri dari lurah sebagai Kuasa Pengguna Anggaran (KPA), Sekretaris Lurah sebagai Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) dan masing-masing Kepala Seksi sebagai Pejabat Pembuat Teknis Kegiatan (PPTK) dan Bendahara Pembantu. Kedua, dimensi sistem, dalam kegiatan penginputan atau pengentrian data sudah menggunakan aplikasi yakni SIMPDA. Ketiga, dimensi sumber daya manusia, sumber daya manusia yang mendukung pengelolaan Dana Kelurahan sudah cukup dari sisi jumlahnya namun untuk meningkatkan kompetensi belum semua diikutsertakan pada pelatihan atau workshop. Keempat, dimensi sarana dan prasarana, di Kelurahan Petarukan sarana dan prasarana yang ada kondisinya relatif masih baik dan siap dalam mendukung pengelolaan Dana Kelurahan.

Kata Kunci: Kesiapan, Pengelolaan, Dana Kelurahan

ABSTRACT

This study aims to obtain an overview of the readiness of the Petarukan sub-district government, Petarukan District, Pemalang Regency in managing village funds. The method used in this research is descriptive with an inductive approach. Data collection techniques by interview, documentation, namely data reduction, data presentation, and conclusions. The result of the research is that the Petarukan Village government is ready to manage the Village Fund. It can be seen from the four dimensions that the authors analyze in this study, namely the first dimension of organizational readiness, that the sub-district government has proposed a village fund management structure consisting of the lurah as the Budget User Authority (KPA), the Secretary of the Lurah as the Commitment Making Officer (PPK).) and each Section Head as Activity Technical Making Officer (PPTK) and Assistant Treasurer. Second, the dimension of the system, in the activities of inputting or entering data already using an application, namely SIMPDA. Third, the dimensions of human resources, human resources that support the management of the Village Fund are sufficient in terms of numbers but not all of them are included in training or workshops to increase competence. Fourth, the dimensions of facilities and infrastructure, in Petarukan Village the existing facilities and infrastructure are in relatively good condition and ready to support the management of the Village Fund.

Keywords: Readiness, Management, Village Fund

PENDAHULUAN

Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2014 tentang Dana Desa yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) telah mengubah desa yang selama ini masih minim dari segi pendapatan desa, kini dengan adanya dana desa tersebut yang penggunaannya untuk pembangunan infrastruktur dan pemberdayaan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa.

Seiring dengan kemanfaatan dari dana desa, maka pada waktu Presiden Jokowi menghadiri kongres Asosiasi Pemerintah Kota Seluruh Indonesia (Apeksi) di Bali, seluruh walikota menginginkan agar kelurahan juga mendapatkan alokasi anggaran semacam dana desa dari pemerintah pusat. Dalam pertemuan tersebut, para walikota cerita terkait kelurahan dari kelurahan yang tidak mendapatkan dana seperti desa. Hal ini menimbulkan kecemburuan antara kelurahan dan desa (<https://www.merdeka.com/uang/sri-mulyani-beberkan-awal-mula-rencana-pencarian-dana-kelurahan.html>).

Menindaklanjuti hal tersebut, melalui Peraturan Menteri Keuangan Nomor 187/PMK.07/2018 tentang Tata Cara Penyaluran DAU Tambahan Tahun 2019, maka pemerintah pusat akan mencairkan Dana Kelurahan. Dana Kelurahan akan dicairkan pemerintah pusat pada 2019 dengan besaran dana mencapai Rp 3 triliun yang dianggarkan dalam RAPBN 2019. Dana itu akan menyentuh 8.300 kelurahan secara nasional.

Kebijakan ini dikeluarkan pemerintah setelah banyak mendengar

keluhan dari masyarakat terkait dana di tingkat kelurahan. Irma menjelaskan, dana desa fokus sebagian besar digunakan untuk infrastruktur mengingat banyak jalan setapak di desa yang belum memadai hingga menyulitkan warga dari kebun untuk ke rumah dan pasar. Dia melanjutkan, penggunaan dana kelurahan akan berbeda karena tidak berfokus dalam sektor infrastruktur melainkan UMKM dan pembangunan SDM.

(<https://www.republika.co.id/berita/nasional/politik/18/10/23/ph1ut9354-tnk-presiden-siapkan-payung-hukum-dana-kelurahan>).

Selanjutnya dalam kesiapan dalam pengelolaan dana kelurahan, pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kesiapan pemerintah desa dalam pengelolaan keuangan desa cukup baik dilihat dari kesiapan organisasi yang sudah terpenuhi, kesiapan sistem yang sudah ada, dan kesiapan sarana dan prasarana yang cukup memadai. Walaupun dalam kenyataannya masih ada beberapa kekurangan seperti minimnya kualitas SDM pemerintah desa, yang disebabkan minimnya pelatihan yang diberikan terkait pengelolaan keuangan desa (Harnida, 2017).

Kabupaten Pematang Jaya salah satu kabupaten di wilayah Provinsi Jawa Tengah yang mempunyai empat wilayah kecamatan yang terdiri dari desa dan kelurahan. Salah satunya yang mendapat alokasi Dana Kelurahan adalah Kelurahan Petarukan Kecamatan Petarukan.

Berikut pagu alokasi dana kelurahan Kabupaten Pematang Jaya tahun 2019 sebagaimana tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1
Pagu Alokasi Dana Kelurahan Kabupaten Pemalang tahun 2019

NO	KEC/KEL	APBD MURNI			DAU TAMBAHAN (APBN)	TOTAL DANA KEL
		APBD INDUK	TAMBAHAN	JML		
1	2	3	4	5 (3+4)	6	7 (5+6)
I	PEMALANG	3.048.165.000	4.202.044.000	7.250.209.000	2.590.966.000	9.841.175.000
1	Widuri	400.775.000	600.292.000	1.001.067.000	370.138.000	1.371.205.000
2	Pelutan	437.686.000	600.292.000	1.037.978.000	370.138.000	1.408.116.000
3	Kebondalem	454.099.000	600.292.000	1.054.391.000	370.138.000	1.424.529.000
4	Mulyoharjo	490.154.000	600.292.000	1.090.446.000	370.138.000	1.460.584.000
5	Bojongbata	435.091.000	600.292.000	1.035.383.000	370.138.000	1.405.521.000
6	Paduraksa	400.350.000	600.292.000	1.000.642.000	370.138.000	1.370.780.000
7	Sugihwaras	430.010.000	600.292.000	1.030.302.000	370.138.000	1.400.440.000
II	TAMAN	830.393.000	1.200.584.000	2.030.977.000	740.276.000	2.771.253.000
1	Beji	343.882.000	600.292.000	944.174.000	370.138.000	1.314.312.000
2	Wanarejan Selatan	486.511.000	600.292.000	1.086.803.000	370.138.000	1.456.941.000
III	PETARUKAN	392.873.000	600.292.000	993.165.000	370.138.000	1.363.303.000
1	Petarukan	392.873.000	600.292.000	993.165.000	370.138.000	1.363.303.000
IV	COMAL	425.192.000	600.292.000	1.025.484.000	370.138.000	1.395.622.000
1	Purwoharjo	425.192.000	600.292.000	1.025.484.000	370.138.000	1.395.622.000
	JUMLAH	4.696.623.000	6.603.212.000	11.299.835.000	4.071.518.000	15.371.353.000

Sumber: Kecamatan Petarukan, 2019

Dari tabel 1.1 di atas kelurahan Petarukan mendapat APBD murni sebesar Rp. 993.165.000 dan DAU tambahan APBN sebesar Rp. 370.138.000, sehingga total dana kelurahan yaitu Rp. 1.363.303.000.

Berdasarkan hal tersebut, maka untuk penggunaan dana kelurahan dimaksud perlu kesiapan yang matang dari aparat kelurahan agar dalam pengelolaannya sesuai dengan yang diinginkan secara akuntabel.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Kesiapan Kelurahan

Kesiapan organisasi untuk berubah antara lain dapat dideteksi dari beberapa variabel seperti variabel motivasional, ketersediaan sumber daya, nilai-nilai dan sikap positif yang dikembangkan para karyawan, serta iklim organisasi yang mendukung perubahan (Lehman dalam Asriani, 2009:15).

Berdasarkan hal di atas, pada konteks yang nyata yang penulis dimaksudkan adalah

kesiapan pemerintah kelurahan dalam pengelolaan dana keluaran agar segala program dan kegiatan yang menggunakan dana tersebut dapat tercapai sesuai dengan tujuan.

a. Kesiapan Organisasi

Organisasi merupakan suatu hal yang penting dalam pemerintahan baik pemerintah pusat, daerah maupun pemerintahan tingkat bawah seperti kelurahan. Di Indonesia organisasi pemerintahan juga dikenal dengan istilah birokrasi pemerintahan.

Birokrasi pemerintahan ini mempunyai struktur organisasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan (Hadiyanti, 2013:11). Lebih lanjut Pentingnya struktur organisasi dikemukakan oleh Ancok dalam Primasari (2011:39) bahwa keunggulan kompetitif organisasi antara lain ditentukan oleh struktur yang ramping *lean* dan *mean* atau dalam bahasa lain disebut miskin struktur kaya fungsi.

Selanjutnya, dalam tugas-tugas pemerintahan dilakukan oleh setiap orang atau pegawai. Hal tersebut senada dengan pendapat Robbins

dalam Primasari (2011:39-40) mengatakan bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, dan mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang diikuti.

Oleh sebab itu, suatu organisasi harus bekerja sesuai dengan mekanisme yang baik karena sangat penting untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.

b. Kesiapan Sistem

Sistem merupakan kesatuan yang utuh dari sesuatu rangkaian yang terikat satu dengan yang lainnya. Bagian kecil atau anak cabang dari suatu sistem, menjadi induk sistem dari rangkaian selanjutnya. Keadaan tersebut yang akan terus terjadi hingga tiba pada saat adanya bagian yang mengganggu kestabilan itu sendiri (Inu Kencana Syafi'i).

c. Kesiapan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang dimaksudkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 75 Tahun 2005 tentang Kelurahan adalah pemerintah kelurahan yang terdiri dari lurah dan dibantu oleh perangkat kelurahan.

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dari organisasi dibandingkan dengan elemen lainnya. Manusia dalam organisasi memiliki peran dan fungsi penting bagi terwujudnya tujuan organisasi (Silalahi dalam Budiarti, 2016:23).

Sedangkan pendapat Wibowo dalam Herlina (2013:7), "Kompetensi sumber daya manusia adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan karakteristik kepribadian

yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya.

Lebih lanjut menurut Azman (2015:7) “Kompetensi sumber daya manusia dapat dilihat dari latar belakang pendidikan, pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti dan dari keterampilan yang dinyatakan dalam pelaksanaan tugas.”

Sesuai dengan teori tersebut, bahwa dalam pengelolaan dana alokasi tambahan atau dana kelurahan dibutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi agar pelaksanaan kegiatan berjalan dengan baik.

d. Kesiapan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan elemen pendukung yang sangat menunjang dalam pelaksanaan program dan kegiatan. Tanpa didukung sarana dan prasarana tersebut tujuan organisasi tidak akan tercapai.

Menurut Silalahi dalam Budiarti (2016:24) mengatakan bahwa sarana dan prasarana merupakan sumber daya fisik yang dibutuhkan untuk mendukung efisiensi dan efektivitas kerja suatu organisasi.

Sarana dan prasarana tersebut memiliki posisi penting untuk dipersiapkan karena dengan adanya sarana dan prasarana yang mendukung maka pengelolaan dana kelurahan akan mudah untuk dilaksanakan sesuai dengan yang dicita-citakan dan tujuannya akan tercapai.

2. Konsep Pengelolaan

Menurut G.R Terry dalam Sukarna (2011:3) menyatakan “Manajemen adalah

pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan melalui atau bersama-sama usaha orang lain.” Selanjutnya juga G.R Terry dalam Sukarna (2011:7) menyatakan bahwa Terdapat empat fungsi dasar manajemen, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan) dan *Controlling* (Pengawasan). Keempat fungsi manajemen ini disingkat dan dikenal dengan POAC.

METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu berusaha mendapatkan informasi dan mencari pemahaman berdasarkan fakta atau fakta yang terjadi di lapangan/lokasi penelitian untuk dianalisis lebih lanjut dari fenomena yang muncul sehingga gambaran yang jelas dan sistematis diperoleh untuk memecahkan masalah penelitian yang dihadapi.

Data bersumber dari data primer berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan. Wawancara yaitu dengan Lurah, Kasi Pembangunan dan Bendahara Kas di Kelurahan Petarukan, kemudian Sekretaris Kecamatan Petarukan dan Kabid Pembangunan dinas PMD serta Kabid Pemerintahan Umum di Sekda Kabupaten Pematang. Data sekunder dari berbagai sumber, yaitu dokumen, jurnal, surat kabar, buku, dan peraturan. Teknik pengumpulan data dalam tulisan ini adalah melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi data (Sugiyono, 2014) sebagaimana gambar 3.1 di bawah ini.

Gambar 3.1
Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



Sumber: Sugiyono (2014)

Dalam analisis data yang digunakan penulis yaitu melalui tiga tahapan yang dikemukakan Miles dan Huberman dalam Silalahi (2009:339) sebagai berikut:

1. Reduksi data. Sebagai proses pemilihan dan penyederhanaan data. Pengumpulan data yang dilakukan langsung di lapangan atau data lapangan yang dikumpulkan dengan teknik wawancara, observasi, maupun dokumentasi yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat.
2. Penyajian data. Adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan setelah data terkumpul. Penulis menggambarkan, menjelaskan, dan memberikan pemahaman terhadap hasil data yang diperoleh di lapangan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Hal ini dilakukan untuk memberikan pemahaman serta proses menjawab setiap permasalahan yang diangkat penulis
3. Menarik kesimpulan dan verifikasi. Awalnya kesimpulan belum jelas, tetapi kemudian meningkat lebih terperinci. Dalam hal ini kesimpulan yang diberikan berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengumpulan data, sehingga menghasilkan kesimpulan

yang awalnya sementara, kemudian menjadi lebih terperinci, dan menjawab segala pertanyaan dari sebuah permasalahan yang diangkat penulis.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan di lapangan terkait Kesiapan Aparat Kelurahan Dalam Pengelolaan Dana Kelurahan di Kelurahan Petarukan Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang akan penulis deskripsikan sebagai berikut.

1. Kesiapan Pemerintah Kelurahan dalam Pengelolaan Dana Kelurahan

a. Kesiapan Organisasi

Kesiapan aparatur kelurahan dalam pengelolaan dibutuhkan suatu organisasi dalam rangka mengurus keuangan atau anggaran yang diberikan oleh pemerintah pusat yang berbentuk Dana Alokasi Umum Tambahan (Dana Kelurahan). Sesuai peraturan yang berlaku, ada beberapa organisasi yang ada di Kelurahan Petarukan seperti LPMK, LKM, PKK, Karang Taruna dll.

Hal tersebut di perkuat oleh Lurah Petarukan Bapak Subkhi bahwa di Kelurahan Petarukan ada beberapa lembaga ke masyarakat antara lain: PKK, Karang Taruna, LPMK dan LKM” (Wawancara tanggal 4 April 2019 pukul 08.30 WIB).

Sementara dalam pengelolaan Dana Kelurahan dibentuklah struktur pengelola yang di usulkan oleh Camat kepada Bupati Pematang Cq. BKAD Kabupaten Pematang yaitu Lurah sebagai Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) dan Bendahara Pembantu. Lurah sebagai KPA kemudian menunjuk Sekretaris Lurah sebagai Pejabat Penatausahaan Keuangan (PPK) pembantu serta para kepala seksi sebagai Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK), data mengenai tim ini sebagaimana pada tabel 4.1.

b. Kesiapan Sistem

Pada proses pengelolaan Dana Kelurahan, diawali dengan proses perencanaan, pelaksanaan, pelaporan serta pertanggungjawaban dibuat atau dilakukan menggunakan aplikasi. Untuk pengentrian data-data yang terkait dengan Dana Kelurahan menggunakan SIMDA. SIMDA adalah sistem pengelolaan keuangan daerah berbasis teknologi informasi *client-server* yang bertujuan untuk membantu pemerintah daerah dalam menghasilkan informasi keuangan yang relevan, cepat, akurat, lengkap dan dapat diuji kebenarannya. Hal ini sesuai Peraturan Bupati Pematang Nomor 56 Tahun 2018 tentang Pengelolaan keuangan Daerah Berbasis Informasi dan Teknologi.

Dana alokasi/Anggaran yang di Kelurahan Petarukan ada tiga bidang kegiatan, yaitu yang pertama, kegiatan

yang dibiayai dari APBD yang dinamakan Dana Alokasi Umum yang berfungsi untuk kegiatan operasional rutin di kantor kelurahan disebut anggaran reguler. Yang kedua, Dana Alokasi Umum Tambahan (Dana Kelurahan) masih dalam proses pendokumenan. Sampai saat ini masih dientri yang berfungsi kegiatan yang menunjang sarana dan prasarana. Dan yang ketiga, untuk kegiatan pemberdayaan masyarakat. Sementara anggaran yang pertama sudah berjalan seperti biasanya.

“Pada pengentrian atau input data/dokumen sudah maksimal tersebut dilakukan secara online menggunakan aplikasi SIMDA” tegas Pak Bejo selaku Bendahara Pembantu (Wawancara, tanggal 5 April 2019)

Hal senada juga diungkapkan Lurah Petarukan Bapak Subkhi, “Untuk data atau dokumen yang terkait dengan perencanaan anggaran dana kelurahan untuk pelaksanaan kegiatan sudah dilakukan pengentriannya di aplikasi SIMDA untuk memudahkan koordinasi dan komunikasi bilamana ada kesalahan untuk perbaikan” (Wawancara, tanggal 4 April 2019).

Dari uraian di atas bahwa dalam hal kesiapan sistem dalam penyaluran Dana Kelurahan atau Dana Alokasi Umum Tambahan dari APBN karena dalam penginputan atau pengentri data sesudah menggunakan aplikasi SIMDA. Hal ini menunjukkan Kelurahan Petarukan sudah siap dalam mengelola anggaran tersebut.

c. Kesiapan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling penting dalam pengelolaan anggaran kelurahan atau

Dana Kelurahan untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (*Good Governance*). Dalam penelitian yang dilakukan penulis bahwa sumber daya manusia merupakan elemen yang mendukung dalam pengelolaan anggaran kelurahan di Kelurahan Petarukan.

Sumber daya manusia yang ada di Kelurahan Petarukan dalam rangka mendukung kebijakan pemerintah pusat yaitu pengelolaan alokasi dana kelurahan sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Daftar Pegawai Kelurahan Petarukan Tahun 2019

No.	Nama	Pangkat	Jabatan	Pendidikan
1	Subekhi, S.Sos	III/d	Lurah	S1
2	Dirgono, SIP	III/d	Sekretaris Lurah	S1
3	Kundoyo, SIP	III/d	Kaseksi Trantib	S1
4	Sri Tiningisih, SIP	III/c	Kaseksi Ekbangkesos	S1
5	Agus Herawan	III/b	Staf Trantib	S1
6	Pamungkas, SH	II/c	Staf Pemerintahan	SMA
7	Bejo	II/a	Staf Sek./bendahara	SMA
8	Tutu Bidari SP, S.Sos	-	Pelayanan Umum	S1
9	Nurjanah, SE	-	Pelayanan Umum	S1
10	Danni Umar W, SH	-	Pelayanan Umum	S1
11	Wildan Nasrullah	-	Pelayanan Umum	SMA
12	Munthoha	-	Lebe Kematian	SMA
13	Komaudin	-	Lebe Kematian	SMA
14	Suripto	-	Penjaga Malam	SMA

Sumber: Kelurahan Petarukan, 2019

Dari tabel 4.1 di atas, seluruh pegawai yang ada di Kelurahan Petarukan berjumlah 15 orang, di mana dengan latar belakang pendidikan yang bervariasi. Lulusan sarjana (S1) sebanyak 8 orang, dan sisanya berjumlah 6 orang lulusan SMA. Namun sumber daya atau pegawai yang ditunjuk sebagai pengelola berjumlah 6 orang, diantaranya Lurah sebagai KPA, kemudian Sekretaris Lurah sebagai PPK dan Bendahara Pembantu 1 orang

dan Kepala Seksi sebagai PPTK ada 3 orang. Jadi kalau dilihat dari data tersebut, sumber daya manusia yang tersedia di Kelurahan Petarukan sudah cukup dalam menunjang pelaksanaan kegiatan.

Namun pendapat lain disampaikan oleh Bapak Roni selaku Kasi Pemerintahan Kecamatan Petarukan bahwa untuk sumber daya manusia di Kelurahan Petarukan masih terbatas atau sedikit belum ada penambahan lagi, karena adanya

pegawai yang pensiun, dan juga yang pindah tugas, namun untuk menutupi kekurangan bisa dibantu oleh tim-tim khusus yang dilibatkan (Wawancara tanggal 5 April 2019).

Untuk menunjang kompetensi dan profesionalitas dalam pengelolaan Dana Kelurahan perlu dilakukan peningkatan kompetensi dengan menyelenggarakan diklat-diklat ataupun TOT. Hal ini ditegaskan oleh Kabag Pemerintahan Sekretariat Daerah Bapak Arif Senoaji, beliau mengatakan bahwa Setiap kelurahan dikirim surat terkait Bimtek Dana Kelurahan yang diikuti oleh Lurah masing-masing kelurahan yang dilakukan oleh Provinsi. (Wawancara tanggal 6 April 2019)

Jadi pada dasarnya sumber daya manusia yang mendukung dalam pengelolaan anggaran kelurahan atau Dana Kelurahan di Kelurahan Petarukan sudah cukup siap baik dari segi jumlah maupun dari segi kekompetensinya.

d. Kesiapan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan pendukung yang cukup penting tempat dalam pengelolaan Dana Kelurahan. Dalam hal perencanaan seperti Musrenbangkel dibutuhkan tempat atau ruangan yang memadai. Seperti halnya meja, kursi, kipas angin ataupun AC dan lain-lain. Sementara itu untuk kegiatan laporan dan pertanggungjawaban dibutuhkan komputer, laptop, listrik, wifi, dan printer dan dalam mendukung jaringan. Tanpa adanya sarana dan prasarana tersebut kegiatan tidak akan berjalan dengan baik. Namun di Kelurahan Petarukan menurut pengamatan penulis masalah sarana dan prasarana sudah cukup memadai.

Hal lain disampaikan oleh Lurah Petarukan Bapak Subkhi beliau menyampaikan bahwa untuk sarana dan prasarana musrenbangkel sudah ada yaitu di Aula Kelurahan.(Wawancara tanggal 5 April 2019).

Lebih lanjut terkait kesiapan sarana dan prasarana juga dikemukakan oleh Bapak Roni selaku Kasi Pemerintahan. Beliau menyatakan, “Terkait sarana dan prasarana Insya Allah kami sudah siap semua hanya masalah SDM yang masih terbatas”. (Wawancara tanggal 6 April 2019).

Berikut ini daftar inventaris Barang sebagai sarana dan prasarana dalam mendukung kegiatan di Kelurahan Petarukan.

Tabel 4.2
Daftar Inventaris Barang Kelurahan
Petarukan

No	Nama Barang	Jumlah	Keadaan		
			Rusak	Baik	Sedang
1	Komputer	5		√	
2	Laptop	5		√	
3	Masin Tik	2		√	
4	Printer	4		√	
5	Kursi leher Tinggi	5		√	
6	Sofa	3		√	
7	Speaker Aktif	2		√	
8	Microfone	2		√	
9	Telepon Umum	1	√		
10	Meja	21		√	
11	Kursi Kayu	46		√	
12	AC	3		√	
13	Kipas Angin	3	√		
14	Meja Bundar	1			
15	Rak Buku & Arsip	1		√	
16	Infokus	1		√	
17	Chitos (kursi)	100		√	
18	TV	1			√

Sumber: Kelurahan Petarukan, 2019

Dari beberapa barang inventaris di atas, rata-rata kondisinya masih baik untuk digunakan dalam pengelolaan Dana kelurahan, hanya satu barang yang

kondisinya sudah rusak yaitu Televisi yang tidak ada kaitannya dengan kegiatan pengelolaan Dana Kelurahan. Artinya bahwa dari kesiapan sarana dan prasarana kelurahan Petarukan sudah siap mendukung program Dana Kelurahan.

2. Pengelolaan Dana Kelurahan

Sebelum masuk ke pembahasan dimensi pengelolaan, penulis terlebih dahulu menguraikan mengenai dana apa saja yang masuk ke kelurahan. Kelurahan Petarukan mendapatkan Anggaran sebagaimana tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3
Pagu Alokasi Dana Kelurahan Petarukan Tahun 2019

NO	KEC/KEL	APBD MURNI			DAU TAMBAHAN (APBN)	TOTAL DANA KEL
		APBD INDUK	TAMBAHAN	JML		
1	2	3	4	5 (3+4)	6	7 (5+6)
1	PETARUKAN	392.873.000	600.292.000	993.165.000	370.138.000	1.363.303.000
1	Petarukan	392.873.000	600.292.000	993.165.000	370.138.000	1.363.303.000
	JUMLAH	4.696.623.000	6.603.212.000	11.299.835.000	4.071.518.000	15.371.353.000

Sumber: Kecamatan Petarukan, 2019

Berdasarkan tabel 4.3 di atas Kelurahan Petarukan mendapatkan pagu alokasi dana kelurahan sebesar 1.363.303.000, yang terdiri dari jumlah APBD murni sebesar 993.165.000 dan DAU tambahan APBN sebesar 370.138.00. Jumlah tersebut digunakan untuk pembangunan sarana dan prasarana serta pemberdayaan masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya harus dikelola dengan baik oleh perangkat kelurahan.

a. Perencanaan

Pada setiap program kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Kelurahan Petarukan, baik program pembangunan sarana dan prasarana terlebih dahulu dilaksanakan musrenbangkel. Kegiatan musrenbangkel tersebut untuk mendapatkan aspirasi dari seluruh masyarakat dan

menyaring program-program yang termasuk prioritas. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Lurah Petarukan Bapak Subkhi, “Perencanaan program kegiatan diawali hasil musrenbang 2018 atau menyelenggarakan musrenbang khusus pelaksanaan dari Dana kelurahan”(Wawancara tanggal 4 April 2019 pukul 08.30 WIB).

Hal senada juga disampaikan oleh bendahara Bapak Bejo, beliau mengatakan bahwa program pembangunan yang akan menggunakan dana alokasi tambahan (dana kelurahan), masyarakat bersama kelurahan sudah melaksanakan Musrenbangkel. (Wawancara tanggal 5 April 2019 pukul 08.30 WIB).

Lebih lanjut dalam perencanaan kegiatan disampaikan oleh Kasi

pemerintahan Kecamatan Petarukan Bapak Roni, Beliau mengemukakan.

Setelah ada Instruksi Presiden terkait dana kelurahan, Kabupaten Pemalang melakukan rapat tim kecil. Alhamdulillah sesuai dengan PMK No 187/PMK 07/2019 dan Permendagri No. 130 Tahun 2018, Pemerintah Kabupaten Pemalang membahas Juknis dana kelurahan, kemudian mengundang seluruh lurah membicarakan teknis pengisian RKH di kelurahan masing-masing. (Wawancara tanggal 6 April 2019 pukul 10.00 WIB).

Hasil dari musrenbangkel kemudian dimasukkan ke dalam Rencana Kerja Pemerintah (RKP). RKP ini berisi beberapa program kegiatan prioritas yang telah diusulkan oleh kelompok masyarakat berdasarkan hasil musrenbangkel. Dalam pengajuan RKP ke tahap pelaksanaan ini, dibarengi dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang kemudian dimasukkan/dientri ke dalam Simda.

Dari uraian tersebut di atas bahwa dalam perencanaan program kegiatan yang menggunakan alokasi dana tambahan/dana kelurahan tahun 2019, Kelurahan Petarukan sudah menggunakan perencanaan yang sesuai dengan teori di atas dan perencanaan program kegiatan menggunakan hasil musrenbangkel tahun 2018 dan disusun sesuai RKP dan RKA kelurahan Petarukan Tahun 2019.

b. Pengorganisasi

Pengorganisasi merupakan penentuan atau pengelompokan orang-orang, penyusunan jenis-jenis kegiatan untuk mencapai tujuan. Dalam penggunaan dana kelurahan agar pengelolaannya berjalan dengan baik dan akuntabel agar sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan, maka Camat mengusulkan kepada Bupati cq. Kepala BPKAD Kabupaten Pemalang personel yang menangani Dana Kelurahan tersebut. Berikut di bawah ini pengelola Dana kelurahan yang diusulkan oleh Camat Petarukan.

Tabel 4.4
Pengelola Dana Kelurahan di Kelurahan Petarukan

No	Nama	Jabatan	Jabatan Pengelola Dana Kelurahan
1.	Subkhi, S.Sos	Lurah Petarukan	Kuasa Pengguna Anggaran (KPA)
2.	Dirgono, SIP	Sekretaris Lurah	Pejabat Penatausahaan Keuangan (PPK) pembantu
3.	Para Kepala Seksi	Kepala Seksi	Pejabat Pelaksana Teknis kegiatan (PPTK)
4.	Bejo	Staf	Bendahara Pengeluaran pembantu

Sumber: Kantor Kelurahan Petarukan, 2019

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dijelaskan bahwa sebelum adanya Dana Alokasi Umum Tambahan (Dana Kelurahan), lurah menjabat sebagai PPTK, namun setelah adanya dana kelurahan fungsi lurah berubah menjadi KPA yang secara tugas dan tanggung jawab lebih berat. Hal ini sesuai pernyataan dari Bapak Subkhi selaku Lurah Petarukan. Beliau mengatakan, “Dengan adanya Dana Kelurahan ini, ada perubahan pengelola keuangan, dulu tugas lurah sebagai pembantu KPA naik menjadi KPA.” (Wawancara tanggal 4 April 2019 pukul 08.30 WIB)

Dilihat dari data dan wawancara di atas dalam pengorganisasian, Kelurahan Petarukan sudah menjalankan Surat Edaran Bupati Nomor 910/812/Tahun 2019 tentang Alokasi Anggaran Kelurahan yaitu membentuk tim pengelola dana kelurahan.

c. Pelaksanaan Kegiatan

Sesuai dengan Permendagri Nomor 130 Tahun 2018 tentang Kegiatan Pembangunan Sarana dan Prasarana Kelurahan dan Pemberdayaan masyarakat di Kelurahan. Berdasarkan Permendagri Nomor 130 Tahun 2018 tersebut, pelaksanaan kegiatan menggunakan Dana Alokasi Umum Tambahan Tahun 2019 ke dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Pemalang Tahun Anggaran 2019.

Pada pelaksanaan kegiatan ini, Kelurahan Petarukan melaksanakan kegiatan sarana dan prasarana yang meliputi: pengadaan, pembangunan, pengembangan dan pemeliharaan sarana dan prasarana lingkungan pemukiman, transportasi, kesehatan,

pendidikan dan kebudayaan. Sedangkan kegiatan pemberdayaan masyarakat meliputi: pelayanan kesehatan masyarakat, pendidikan dan kebudayaan, pengembangan usaha mikro kecil dan menengah, lembaga kemasyarakatan, ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat serta penguatan kesiapsiagaan masyarakat dalam menghadapi bencana dan kejadian luar biasa.

Hal tersebut senada dengan pernyataan Lurah Petarukan Bapak Subkhi, “Kegiatan yang dilaksanakan dari Dana Alokasi Umum Tambahan (Dana Kelurahan) digunakan untuk sarana dan prasarana serta pemberdayaan masyarakat” (Wawancara tanggal 4 April 2019 pukul 08.30 WIB).

Sementara itu, menurut Bapak Bejo selaku Bendahara menyampaikan bahwa terkait pelaksanaan kegiatan masih dalam proses dokumentasi karena masih menunggu petunjuk lebih lanjut. Sementara untuk kegiatan operasional rutin sudah berjalan karena menggunakan anggaran reguler”. (Wawancara tanggal 5 April 2019 pukul 08.30 WIB).

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kegiatan yang bersumber dari dana alokasi umum tambahan/ untuk sarana dan prasarana dan pemberdayaan masyarakat, namun pelaksanaannya masih menunggu Perbub tentang pedoman/juknis terlebih dahulu.

Selanjutnya, dalam pelaksanaan kegiatan sesuai Surat Edaran Bupati Pemalang Nomor 910/812/Tahun 2019 tentang Alokasi Dana Kelurahan yakni akan menggunakan tipe

Swakeloa III yakni swakeloa yang direncanakan dan diawasi oleh penanggung jawab anggaran/kelurahan dan dilaksanakan oleh organisasi masyarakat pelaksana Swakeloa.

Namun hal berbeda disampaikan oleh Kasi Pemerintahan Kecamatan Petarukan Bapak Roni, Beliau berpendapat bahwa pelaksana kegiatan di Kelurahan Petarukan belum dilaksanakan oleh ormas namun bisa dilaksanakan oleh pokmas yang ada di Kelurahan Petaruka karena pedoman (Perbub) yang mengatur itu belum ada. Namun demikian pelaksana kegiatan bisa dilakukan oleh kelurahan tetapi melalui penyedia dengan syarat pokmas tidak bersedia atau tidak sanggup. (Wawancara tanggal 6 April 2019 pukul 10.00WIB).

Dari pernyataan tersebut dapat digarisbawahi bahwa dalam pelaksanaan kegiatan yang menggunakan Dana Kelurahan untuk tahun 2019 belum dilaksanakan secara Swakeloa sehubungan Peraturan Bupati yang mengatur kegiatan tersebut belum terbit dan masih dalam proses penyusunan.

d. Pengawasan / *Controlling*

Menurut Hasibuan (2007:118) Pengorganisasi adalah suatu proses penentuan, pengelompokan dan persatuan berbagai macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menyediakan alat yang diperlukan, menetapkan wewenang secara relative didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan kegiatan tersebut.

Dalam pengelolaan dana kelurahan ini, Kelurahan Petarukan

yang akan menggunakan Swakeloa tipe III, maka pengawasan dilakukan oleh penanggung jawab anggaran/kelurahan.

Hal tersebut senada dengan pernyataan Lurah Petarukan Bapak Subkhi, "Kontrol akan dilakukan oleh kita dan nanti akan ada tim perencanaan, ada tim pelaksanaan dan ada tim pengawasan, nah fungsi dari tim pengawasan yang akan mengevaluasi dan memonitoring sehingga diharapkan kegiatan sesuai dengan yang direncanakan" (Wawancara tanggal 4 April 2019 pukul 08.30 WIB).

Sejalan dengan pernyataan di atas, bahwa dalam pengawasan kegiatan yang menggunakan anggaran dana kelurahan, pengawasan dilakukan oleh tim pengawas atau Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP) Kabupaten Pemalang. (Wawancara dengan Bpk Roni tanggal 6 April 2019 pukul 10.00WIB).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis maka bisa ditarik kesimpulan, bahwa Kelurahan Petarukan sudah siap untuk Pengelolaan Dana Kelurahan, hal ini ditunjukkan dari empat dimensi yaitu; yang pertama dimensi kesiapan organisasi sudah siap, hal ini ditunjukkan dengan dibentuknya pengelola dana kelurahan. Kedua, dimensi kesiapan sistem, pada dimensi ini, dimana penginputan atau pengentrian data menggunakan aplikasi SIMDA. Jadi dari dimensi ini menurut penulis bisa dikatakan siap. Kemudian ketiga, dimensi sumber daya manusia. Dari sisi dimensi ini bahwa pegawai yang dimiliki Kelurahan Petarukan berjumlah 18 orang, hal ini sangat siap untuk mendukung

adanya Dana Kelurahan, namun untuk kegiatan diklatnya ataupun pelatihan lainnya dalam meningkatkan kompetensi belum diikuti semua. Dimensi keempat, yakni dimensi sarana dan prasarana,

sesuai daftar inventaris yang dimiliki, Kelurahan Petarukan sudah cukup siap dalam mendukung pengelolaan dana kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Hasibuan, Malayu. 2006. *Manajemen (Dasar, Pengertian dan Masalah)*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Siagian, Sondang P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas-asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukarna, Drs. 2011. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Mandar Maju
- Terry, George. R. 2008. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: Alumni.

Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Pemerintah Nomor 75 Tahun 2005 tentang Kelurahan
- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2014 tentang Dana Desa yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 187/PMK.07/2018 tentang Tata Cara Penyaluran DAU Tambahan Tahun 2019
- Permendagri Nomor 130 Tahun 2018 tentang Kegiatan Pembangunan Sarana dan Prasarana Kelurahan dan Pemberdayaan Masyarakat di Kelurahan
- Perturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Swakelola

- Peraturan Bupati Pemalang Nomor 56 Tahun 2018 tentang Pengelolaan keuangan Daerah Berbasis Informasi dan Teknologi
- Surat Edaran Bupati Nomor 910/812/Tahun 2019 tentang Alokasi Anggaran Kelurahan

Sumber Lain

- Azman, Tengku. 2015. – Analisis Komitmen Organisasi, Kesiapan Sumberdaya Manusia, Infrastruktur serta Sistem Informasi dalam Menerapkan Standar Akuntansi Pemerintahan Berbasis Akrual (Studi pada Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti). (<http://ejournal.unri.ac.id/index.php/JS.../3124>) {3 Januari 2017}.
- Budiarti, Melda. 2016. Kesiapan dan Strategi Pemerintah Desa dalam Implementasi Kebijakan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Studi Penelitian di Desa Sumur Tujuh, Kec. Wonosobo, Kab. Tanggamus. Skripsi. Universitas Lampung. (<http://digilib.unila.ac.id/.../...>) {21 Desember 2016}
- Diansari, Rani Eka. 2016. Analisis Kesiapan Desa dalam Implementasi Penerapan UU No 6 Tahun 2014 tentang Desa (Studi pada Desa Pateken Kecamatan Wonoboyo Kabupaten Temanggung Jawa Tengah).
- Hadiyanti, Rini. 2013. Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kota Samarinda.

- (<http://Ejournal.ip.fisip.ummul.ac.id>). {3 Januari 2017}
- Herlina, Hetti. 2013. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesiapan Pemerintahan Daerah Dalam Implementasi PP 71 Tahun 2010” *Skripsi. Dipublikasikan*. Universitas Negeri Padang. (unp.ac.id/file?...%20Analisis%20faktor-faktor%20...). {5 Mei 2016}
- Harnida. 2017. Analisis Kesiapan Pemerintah Desa Dalam Pengelolaan Keuangan dan Aset Desa di Desa Tongke-Tongke Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai. *Skripsi Univ. Hasanudin Makassar*. (<https://docplayer.info/46867119-..jai.html>)
- Primasari, Andin Niantima. 2011. Pengaruh Restrukturisasi Organisasi Terhadap Efektifitas Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pertanian, Tanaman Pangan dan Holtikultura, Peternakan dan Perkebunan Kabupaten Pesisir Selatan. *Tesis. Dipublikasikan*. Universitas Andalas. (<http://Repository.unand.ac.id/16801/1/tesis.pdf>) {3 Januari 2017}

KINERJA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK DALAM PELAYANAN INFORMASI BERBASIS ELEKTRONIK JEPIN (JENDELA PONTIANAK INTEGRASI)

Ismail, S.Pdi, M.Si. ⁽¹⁾ Nur Laili Azizah ⁽²⁾

Email: ismail@ipdn.ac.id⁽¹⁾ 27.0469@ipdn.ac.id⁽²⁾

ABSTRAK

Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) adalah sistem pelayanan informasi publik berbasis elektronik yang merupakan produk dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak. JEPIN bertujuan menjadi wadah informasi seputar kebutuhan masyarakat, pemerintah Kota Pontianak, dan pengaduan masyarakat. Penelitian ini didasari oleh temuan hambatan yang dialami dinas dalam penerapan sistem tersebut melalui data sekunder. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam penyelenggaraan pelayanan informasi JEPIN. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif (dari khusus ke umum) Teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak menunjukkan bahwa kinerja dinas dalam pelayanan informasi berbasis elektronik masih belum berjalan baik, hal ini dilihat dari 5 (lima) dimensi penilaian kinerja dinas yang 4 (empat) diantaranya tidak memenuhi target yang telah ditentukan. Yakni produktifitas, kualitas pelayanan, responsibilitas, dan responsivitas, hanya dimensi akuntabilitas yang memenuhi target dinas.

Kata Kunci: Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN), Kinerja, Pelayanan Informasi.

ABSTRACT

Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) is an electronic-based public information service system that is a product of the Pontianak City Communication and Informatics Office. JEPIN aims to be a forum for information about the needs of the community, the Pontianak city government, and community complaints. This research is based on the findings of obstacles experienced by the agency in the application of the system through secondary data. The purpose of this research is to find out the performance of the Pontianak City Communication and Informatics Office in organizing JEPIN information services. This research is qualitative descriptive research with inductive approach (from special to general) Interview, observation and documentation data collection techniques. Data analysis techniques used include data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of research at the Department of Communication and Informatics Pontianak city showed that the performance of the office in electronic-based information services is still not running well, this is seen from 5 (five) dimensions of the assessment of the performance of the office which 4 (four) of them did not meet the target that has been determined. Namely productivity, quality of service, responsiveness, and responsiveness, only the dimension of accountability meets the targeted service.

Keyword: Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN), Performance, Information Services.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan memerlukan peran strategis birokrasi agar tercapai kualitas pelayanan yang baik, oleh karena itu pemerintah membangun karakter aparatur yang bersih, profesional, dan berintegritas untuk menghapus paradigma birokrasi dahulu yang berkinerja lamban, boros dan sangat fungsional. Sejalan dengan hal tersebut perkembangan teknologi dan informasi membawa reformasi birokrasi di Indonesia menjadi pioner yang bertujuan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat dan efisien. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi pelayanan publik dapat dilakukan tanpa tatap muka dan mempermudah masyarakat mengakses pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik menjadi isu sentral dalam tuntutan masyarakat pada pemerintah terhadap penyelenggaraan negara yang efektif dan efisien. Kualitas pelayanan publik berpengaruh dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah melakukan perbaikan pelayanan publik di era milenial ini dengan reformasi pelayanan publik berbasis teknologi. Teknologi yang dimanfaatkan diharapkan dapat diterapkan dengan baik oleh aparatur.

Setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut memiliki kompetensi. Bukan hanya di bidangnya tetapi diharapkan setiap ASN memiliki berbagai pengetahuan dan keterampilan umum agar dapat menjawab kebutuhan masyarakat, dan menghadapi berbagai fenomena ASN, serta dapat menyelesaikan tugas-tugasnya dengan cepat dan tepat sasaran. Aparatur merupakan sumber daya penentu

keberhasilan dari pencapaian organisasi, sehingga dalam organisasi dibutuhkan aparatur dengan kinerja yang baik. Kinerja pegawai menentukan seberapa besar kontribusi yang di berikan kepada organisasi. Kinerja menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Karena hal tersebut terjadi usaha peningkatan kinerja di setiap lini pemerintahan tidak terkecuali di pemerintahan daerah khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik dengan memanfaatkan teknologi informasi saat ini yaitu membuat suatu sistem informasi berbasis elektronik JEPIN (Jendela Pontianak Integrasi).

Usaha peningkatan kinerja dinas belum berjalan dengan baik, berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak ditemukan terjadi penurunan atau target kinerja tidak tercapai pada tahun 2019 dimana target dinas yaitu 100,00% dan hanya tercapai 82,08%. Sedangkan tahun sebelumnya yaitu tahun 2018 dinas berhasil mencapai target dinas sebesar 100,00%. Penurunan tersebut tentunya menjadi perhatian penting Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas pelayanan informasi publik.

Usaha peningkatan kualitas pelayanan dan menyongsong target realisasi Kota Pontianak sebagai Kota Pintar (*Smart City*) yang merupakan sasaran kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak sebagai penyedia layanan pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika, bidang Statistik dan bidang Persandian sesuai dengan tugas pokok yang tercantum

dalam Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak merilis pelayanan informasi berbasis elektronik yaitu aplikasi JEPIN, sebagai usaha penerapan konsep kota cerdas (*smart city*)

Berdasarkan (Peraturan Walikota Pontianak Nomer 25 Tahun 2019 Tentang Masterplan Kota Pontianak 2019-2028) Kota Pontianak telah menerapkan dan mengembangkan sistem informasi dan teknologi yang mendukung peningkatan pelayanan publik berbasis *E-government* dengan pemanfaatan *smartphones* sebagai media penerapan *E-government*. Salah satu aplikasi *smart city* yang telah diterapkan di Kota Pontianak adalah aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN). Sistem ini adakan pelayanan terpadu dalam satu portal kepada masyarakat. Aplikasi atau sistem informasi JEPIN ini mengintegrasikan sistem informasi perkotaan dengan beberapa *stakeholder*. Sistem informasi JEPIN menghubungkan kebutuhan masyarakat pengguna (*user*) dengan institusi pemerintah setempat. Saat ini institusi pemerintah yang telah terintegrasi dengan Sistem Informasi JEPIN mulai dari Pemerintah Kota Pontianak, Dinas (OPD) Kota Pontianak, Rumah Sakit, PDAM Kota Pontianak, hingga Kecamatan yang ada di Kota Pontianak.

Saat ini Sistem Informasi JEPIN sudah tersedia bagi pengguna *smartphone* (Android dan IOS) dengan mengunduh aplikasi pada *platform* atau dapat diakses secara online melalui website resmi JEPIN Kota Pontianak. JEPIN dapat diakses jika pengguna terlebih dahulu telah mendaftarkan diri melalui *e-mail*, nomor telepon dan data diri lainnya. Selanjutnya masyarakat dapat menggunakan aplikasi

JEPIN (Jendela Pontianak Integrasi) sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Namun Realisasi penerapan sistem informasi JEPIN, terdapat hambatan dalam pelaksanaan dan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang sistem informasi JEPIN dan fungsinya dari program tersebut, hal ini seperti yang diungkapkan oleh salah satu penanggung jawab sistem informasi JEPIN Ibu Vicky pada tanggal 24 Oktober 2020 pukul 15:04 WIB melalui wawancara via *telephone*.

“Memang masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan dan jumlah pengunduh aplikasi JEPIN masih jauh dari target kami jika dibandingkan dengan pengguna aktif *Smartphone*.”

Penelitian ini merupakan penelitian pertama yang berfokus pada sistem aplikasi JEPIN yang notabene merupakan sistem informasi baru yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi Informatika Kota Pontianak. Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pengembangan Kebijakan dan Aplikasi Informatika, Ibu Sri Wulani Rezeki Elida, S.Si., MA, M.SE. pada tanggal 21 Januari 2021 pukul 10:00 WIB di ruangnya beliau menyampaikan bahwa:

“Sistem informasi JEPIN merupakan aplikasi baru yang kami kembangkan untuk kebutuhan pelayanan informasi berbasis elektronik, penelitian adik-adik (IPDN) merupakan yang pertama. Sehingga kami juga membutuhkan bagaimana penilaian masyarakat antusias masyarakat terhadap sistem informasi JEPIN melalui adik-adik”

Berkaitan dengan Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) dan uraian latar belakang permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan

penelitian dengan fokus mengenai bagaimana kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam pelayanan informasi berbasis elektronik JEPIN (Jendela Pontianak Integrasi).

KAJIAN TEORITIS

Kinerja Organisasi

Bernadin dan Russel (dalam Sudarmanto, 2015:8) menjelaskan kinerja sebagai *“Performance is defined as the record of outcomes produced on a specified time period”*. (Kinerja merupakan hasil apa yang dikeluarkan (*outcomes*) dari sebuah pekerjaan dan merupakan kontribusi dari individu pegawai kepada organisasi mereka”).

Lebih lanjut Robert Bacal (dalam Kaswan, 2016:27) menjelaskan kinerja merupakan *“performance id the degree to which an employee contributes to the goals of his or her work unit and company as a result of his or her behavior and the application of skills, abilities, and knowledge”*.

Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia (2008:50-51), merumuskan lima dimensi kinerja organisasi pemerintah, yakni:

1. Produktivitas, merupakan konsep yang mengukur tentang tingkat efektivitas dan efisiensi, *input* dan *output* dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai target organisasi.
2. Kualitas pelayanan, merupakan suatu pengukuran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Responsivitas, merupakan kemampuan suatu organisasi dalam menyikapi suatu perubahan dalam

usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas, merupakan suatu penjelasan tentang pengukuran kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi yang dilakukan dengan prinsip administrasi yang benar dan sesuai kebutuhan organisasi tersebut.
5. Akuntabilitas, merupakan suatu parameter yang menunjukkan seberapa besar kebijakan/program/kegiatan dalam suatu organisasi tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh masyarakat.

Peneliti dalam hal ini menyimpulkan bahwa kinerja merupakan tingkat kontribusi oleh pegawai melalui perilaku dan penerapan dari keterampilan, kemampuan dan pengetahuannya dalam mencapai tujuan organisasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah bagaimana seorang pegawai atau individu menerapkan *skills* dalam melaksanakan tugasnya serta hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Sistem Informasi

Sistem Informasi merupakan hal yang penting dan lekat hubungannya dengan pengelolaan dalam organisasi. Dikutip (dalam Sutabri, 2005:42) menyebutkan bahwa “Sistem informasi merupakan suatu sistem dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian yang mendukung fungsi manajerial dari organisasi dalam kegiatan strategi suatu organisasi yang dapat menyediakan informasi kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan”. Sehingga dapat dikatakan sistem informasi merupakan kolaborasi antara teknologi informasi dan aktivitas

pengguna dalam pengelolaan manajemen organisasi.

Selanjutnya menurut Kadir (2014:8) komponen dari sistem informasi meliputi “manusia, teknologi informasi dan juga prosedur kerja dengan memproses suatu data untuk dapat menghasilkan informasi dalam mencapai suatu sasaran. Sehingga sasaran ini dapat berupa peningkatan pelayanan terhadap publik dalam penyelenggaraan pemerintahan”.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan sistem informasi merupakan suatu kesatuan sistem yang ada dalam suatu organisasi bertujuan mengelola, menganalisa, dan menyebarkan informasi terkait dengan kepentingan organisasi dan yang berhubungan dengan organisasi.

Konsep E-government

E-government merupakan suatu konsep penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut UNDP (*United Nation Development Programme*) (dalam Indrajit, 2016:2) “*E-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies*” (*E-government* adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh instansi pemerintah).

Kemudian Pemerintah Federal Amerika Serikat secara singkat dan padat menjelaskan makna dari *E-government*, yaitu:

“E-government refers to the delivery of government information and services online through the Internet or other digital means.”

(*E-government* mengacu pada penyampaian informasi dan layanan pemerintah secara online melalui Internet atau sarana digital lainnya).

Berdasarkan dari definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa *E-government* merupakan salah satu konsep pemerintahan yang berlandaskan penerapan teknologi informasi dan komunikasi, sistem informasi dalam keseluruhan urusan penyelenggaraan pemerintahan yang terintegrasi dalam satu sistem. *E-government* sebagai sarana atau alat untuk mencapai suatu tujuan optimal secara transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Program Smart City

E-government dan *smart city* memiliki keterikatan konsep yaitu inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam usaha peningkatan pelayanan publik. Konsep *smart city* merupakan penerapan inovasi daerah oleh Pemerintah Indonesia dalam menyejahterakan masyarakatnya. Penerapan konsep *smart city* telah menjadi penyelesaian permasalahan pembangunan diberbagai negara. Regulasi yang mengatur mengenai pengembangan *smart city* tercantum pada pasal-pasal tentang inovasi daerah yang termuat dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014, maka dari itu penerapan konsep *smart city* di setiap daerah di Indonesia berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan tergantung dengan beberapa aspek sumber daya yang dimiliki oleh daerah tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif melalui metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Dalam penelitian ini peneliti lebih berfokus dalam lokus secara sistematis, logis, dan obyektif, benar-benar realistis agar

mampu memahami setiap fakta-fakta yang terjadi serta memecahkan permasalahan pada kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam pelayanan informasi berbasis elektronik JEPIN (Jendela Pontianak Integrasi).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *Purposive Sampling* yakni teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2019:129). Maksud dari pertimbangan tertentu ini, misalnya orang yang dijadikan sebagai sampel oleh peneliti adalah orang yang dianggap paling paham tentang permasalahan yang akan diteliti. Data yang dibutuhkan dalam penelitian kualitatif dapat berupa data primer dan data sekunder. Berdasarkan jenis data tersebut, maka yang menjadi sumber data dalam penelitian kualitatif dapat berupa orang, dokumen, kegiatan, dan tempat. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara mendalam (*in depth interview*) terhadap 11 (sebelas) orang narasumber meliputi aparatur dinas terkait (Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, Kepala Bidang Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Telematika, Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Teknologi Informasi dan Komunikasi, Kepala Seksi Pengembangan Kebijakan dan Aplikasi Informatika, Staff Pengelola *Command Center*) dan Pengguna sistem aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) berjumlah 5 (lima) orang, kemudian keseluruhan kegiatan didokumentasikan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji validitas data menggunakan strategi triangulasi teknik dan triangulasi sumber yaitu misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi.

Adapun teknik observasi yang dilakukan peneliti berupa observasi partisipasi pasif. Teknik observasi partisipasi pasif merupakan suatu proses pengumpulan data dengan menggunakan metode pengamatan secara langsung pada objek yang diamati dengan melihat apa yang dikerjakan, mendengarkan apa yang mereka katakan, dan ikut berpartisipasi dalam aktivitas mereka namun peneliti tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan informan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Pelayanan Informasi Berbasis Elektronik JEPIN (Jendela Pontianak Integrasi)

Program pelayanan informasi publik Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) dengan konsep pelayanan terpadu satu portal telah berjalan di Kota Pontianak sejak tahun 2019. Peneliti menganalisis kinerja dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam pelayanan informasi JEPIN dengan konsep teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2008:50-51). Beberapa indikator untuk menilai kinerja dinas yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Berdasarkan analisis dari data dan observasi yang dilakukan oleh peneliti selama pelaksanaan magang dan penelitian maka diperoleh informasi mengenai kinerja dinas dalam pelayanan informasi berbasis elektronik JEPIN dan faktor penghambat dalam pelaksanaan penerapan sistem informasi JEPIN. Selain itu, peneliti juga dapat memahami upaya apa saja yang dilakukan oleh dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak untuk mengatasi berbagai faktor yang menghambat pelaksanaan

sistem informasi JEPIN. Berikut dimensi pengukuran kinerja oleh Agus Dwiyanto antara lain:

- Produktivitas

Hasil pelayanan dan kinerja dari Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang memiliki kewenangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan di bidang teknologi dan informasi berbasis SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) di Kota Pontianak sudah menunjukkan hasil yang baik meski belum optimal karena masih terdapat pelaksanaan program yang belum sesuai dengan rencana kerja yang telah disusun dan dilaksanakan. Tahun 2020 Dinas Komunikasi dan Informatika merencanakan 4 (empat) program pokok dalam rangka meningkatkan kinerja dinas dalam pelayanan informasi berbasis elektronik. Dari 4 (empat) program kegiatan yang telah direncanakan keseluruhan 4 (empat) program belum memenuhi target capaian. Tidak terlaksananya kegiatan tersebut merupakan bagian dari upaya efisiensi anggaran pemerintah. Penggunaan anggaran telah disesuaikan dengan skala prioritas kegiatan dan pengelolaan anggaran yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sudah tepat guna dan dapat dipertanggungjawabkan. Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Telematika Bapak Syamsul Akbar, ST, M Eng, M. Sc pada tanggal 27 Januari 2021 di ruangnya beliau menyampaikan.

“Berdasarkan pencapaian belum sesuai, karena saat ini dana dialokasikan dan difokuskan kepada kebutuhan saat ini yang mendesak karena kondisi penyebaran virus covid-19 yang memerlukan perhatian lebih. Sehingga perencanaan program yang telah kami lakukan sebelumnya terpaksa kami undur dan kami fokuskan dengan skala kepentingannya terlebih dahulu.”

- Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan belum dapat dikatakan baik hal ini dapat terlihat dari kualitas informasi dan pelayanan yang disediakan melalui sistem informasi berbasis elektronik (JEPIN) yang saat ini dikembangkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak untuk kebutuhan layanan informasi bagi masyarakat Kota Pontianak. Masyarakat selaku pengguna pelayanan mengeluhkan mengenai performa dari sistem informasi berbasis elektronik ini, masyarakat seringkali kesulitan dalam mengakses sistem informasi JEPIN mulai dari server yang sering *down* dan informasi yang disediakan kurang relevan karena lambannya informasi diperbaharui sehingga seringkali masyarakat menemui hambatan dalam mengakses sistem informasi JEPIN dan masyarakat mulai tidak tertarik untuk menggunakan sistem informasi JEPIN ini. Server yang sering *down* dan kualitas sistem informasi yang belum baik itu terjadi akibat kurangnya SDM yang menguasai teknologi informatika guna bertugas mengelola sistem informasi JEPIN hal ini sesuai dengan yang tertera pada LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah), kurangnya koordinasi

antar instansi pemerintah untuk mendapatkan data informasi yang cepat dan aktual serta sarana prasarana penunjang sistem yang masih kurang seperti (*fiber optic dan big data*). Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil wawancara dengan bapak Drs. Aries Susiawanto pada tanggal 18 Januari 2021 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak. Beliau menyampaikan bahwa:

“Untuk sarana dan prasarana masih kurang, seiring perkembangan kebutuhan semakin meningkat. Sedangkan antara kebutuhan dan anggaran belum memenuhi. Saat ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak masih menggunakan *wireless* dari *provider* yang dikontrak untuk menjalankan sistem yang ada. Masih diperlukan pembangunan *fiber optic* dan *big data* yang nantinya akan digunakan untuk mempermudah hubungan antar instansi pemerintah sehingga integrasi antar instansi pemerintah dapat berjalan dalam satu jaringan dan penyimpanan untuk data sistem informasi JEPIN.

- Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi menyikapi suatu perubahan dalam usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam hal ini kemampuan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk memahami kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan informasi. Dinas Komunikasi dan Informatika sendiri mempunyai 4 (empat) program yang dirumuskan dalam Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika tahun 2020-2024 untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang

pelayanan informasi. Peningkatan pelayanan informasi publik sendiri termasuk dalam misi Dinas Komunikasi dan Informatika yang ke-2, Pernyataan tersebut diungkapkan oleh Bapak Ir. Uray Indra Mulya, M.M. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, pada wawancara yang dilakukan penulis pada 21 Januari 2021 diruang kerjanya. Beliau menyampaikan bahwa, “Program dinas dalam peningkatan kualitas pelayanan informasi sudah berpedoman pada visi dan misi pemerintah Kota Pontianak. Dinas telah menyusun rencana strategis berdasarkan dengan RPJMD Kota Pontianak tahun 2020-2024.”

Dinas Komunikasi dan Informatika melaksanakan berbagai program untuk mencapai misi tersebut. Diantaranya dilaksanakan 4 (empat) program dengan keseluruhan 4 (empat) program belum memenuhi target capaian. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa dinas belum mampu memenuhi kebutuhan pelayanan informasi berbasis elektronik melalui terselenggaranya program-program tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat pengguna sistem informasi JEPIN, dapat diketahui bahwa masyarakat menginginkan peningkatan kualitas pelayanan informasi JEPIN, masyarakat berharap dinas dapat meningkatkan kualitas informasi, dan sistem informasi (aplikasi) itu sendiri. Masyarakat berpendapat bahwa pengalaman menggunakan sistem informasi JEPIN ini masih jauh dari ekspektasi yang mereka harapkan dari sistem informasi milik Dinas Komunikasi dan Informasi. Masyarakat

mengharapkan perubahan yang cepat agar masyarakat dapat merasakan pelayanan dan manfaat dari sistem informasi JEPIN.

- **Responsibilitas**

Menurut Dwiyanto, Responsibilitas merupakan suatu penjelasan tentang pengukuran kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi yang dilakukan dengan prinsip administrasi yang benar dan sesuai kebutuhan organisasi tersebut. Jika dilihat dari perbandingan antara rancangan awal Rencana Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak tahun 2019, hasil analisis kebutuhan, dan realisasi kegiatan yang berdasarkan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Komunikasi dan Informatika tahun 2020 menunjukkan belum adanya kesesuaian antara rencana kerja, analisis kebutuhan dinas maupun dengan realisasi pelaksanaan kegiatan. Dalam pelaksanaan program kegiatan yang terlaksana terdapat kegiatan yang terlaksana tidak sesuai dengan perencanaan baik target capaian maupun penggunaan anggaran, ada yang melebihi, mencapai target, dan tidak memenuhi target. Terdapat 4 (empat) program yang tidak memenuhi target antara lain; Penguasaan aplikasi teknologi informasi, pengembangan dan pengelolaan tata pemerintahan elektronik, peningkatan kualitas pelayanan informasi publik, dan penguasaan serta pengembangan aplikasi informasi publik.

- **Akuntabilitas**

Akuntabilitas menunjukkan kesesuaian penyelenggaraan kebijakan/

kegiatan /program dengan peraturan yang berlaku. Akuntabilitas kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak tertuang dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). LAKIP merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak atas keberhasilan maupun kegagalan dalam pelaksanaan program baik dari penggunaan anggaran maupun pencapaian target dinas.

Dinas Komunikasi dan Informatika membuat LAKIP secara berkala atau periodik di setiap akhir tahun anggaran. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Bapak Ir. H. Uray Indra Mulya, MM menuturkan bahwa LAKIP adalah suatu bentuk pertanggungjawaban dinas sehingga dibuat dengan sebenar-benarnya sesuai keadaan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dinas Komunikasi dan Informatika juga berupaya untuk transparan kepada masyarakat. Segala informasi dari profil, sekretariat, info publik berupa berita-berita, unduhan segala bentuk evaluasi kebijakan dan peraturan, data informasi seperti RENSTRA dan RENJA, serta aplikasi yang berkaitan dengan pelayanan yang disediakan Dinas Komunikasi dan Informatika dapat diakses melalui *website* resmi dinas yaitu <http://diskominfo.pontianakkota.go.id>. Semua data administrasi mengenai Dinas Komunikasi dan Informatika tersedia dan dapat diakses dengan mudah.

Faktor Penghambat Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam Pelayanan Informasi Berbasis Elektronik (JEPIN)

Hambatan yang ditemukan berdasarkan observasi dan wawancara penulis dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam kegiatan magang dan penelitian yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas dan kuantitas sumber daya aparatur yang menguasai teknologi informasi masih kurang

Di dalam struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika masih terdapat beberapa jabatan yang diduduki oleh pegawai dengan kualifikasi yang tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dalam jabatan tersebut, dari 14 (empat belas) pegawai negeri sipil (PNS) yang menduduki jabatan terdapat 6 (enam) jabatan yang diduduki oleh pegawai dengan kualifikasi pendidikannya yang tidak sesuai dengan persyaratan jabatan tersebut.

2. Infrastruktur fisik dan digital masih kurang

Hambatan utama yang dihadapi dinas adalah ketersediaan infrastruktur yang masih kurang. Masih belum terdapat infrastruktur yang digunakan dalam pengelolaan sistem informasi JEPIN, yaitu *fiber optic* yang berfungsi mempermudah hubungan inter instansi, mempermudah *input* dan *output* data, mempermudah penyimpanan data, dan yang terpenting adalah *fiber optic* berfungsi menjaga kestabilan sistem informasi JEPIN sehingga dapat diakses oleh masyarakat tanpa tergantung *server*

yang *down* atau lambannya mobilisasi informasi.

3. Kurangnya sosialisasi terhadap sistem informasi aplikasi Jendela Pontianak Integrasi

Menilai pelaksanaan penerapan sistem informasi JEPIN didapatkan hasil dari evaluasi berkala bahwa jumlah masyarakat yang mengunduh aplikasi JEPIN terlepas dari *website*-nya berjumlah 3 (tiga) ribu pengguna, perhitungan tersebut merupakan perhitungan kasar yang didapatkan dinas dari *developer*. Jika dibandingkan dengan jumlah KK (Kartu Keluarga) dan masyarakat dengan pengguna aktif ponsel pintar maka akan ditemukan jumlah pengunduh sistem informasi JEPIN masih jauh dari yang ditargetkan dinas. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak menargetkan jumlah pengunduh sistem informasi JEPIN adalah 25 (duapuluh lima) ribu pengguna sedangkan saat ini jumlah pengunduh sistem informasi JEPIN hanya berjumlah 12% dari target tersebut, dapat dikatakan bahwa target jumlah pengguna aktif sistem informasi JEPIN belum memenuhi target.

4. Kebijakan daerah yang mendukung *E-government* masih belum optimal.

JEPIN (Jendela Pontianak Integrasi) dalam pelaksanaannya berpedoman pada Peraturan Walikota Tentang Master Plan Kota Pontianak (*City Branding*), Peraturan Walikota Tentang Informasi Publik, Peraturan Walikota Tentang PPID, Dan Peraturan tentang SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). agar terlaksana dengan optimal kebijakan daerah yang

mendukung *E-government* dibutuhkan terlebih yang spesifik mengatur mengenai sistem informasi JEPIN yang sampai saat ini belum ada. Untuk saat ini JEPIN berpedoman pada peraturan diatas.

Upaya Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mengatasi Hambatan dalam Pelayanan Informasi Berbasis Elektronik (JEPIN)

Upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak antara lain:

1. Peningkatan pengetahuan aparatur melalui pelatihan

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam upaya mengatasi hambatan yang ada melakukan pelaksanaan pelatihan, bimbingan teknis, dan penyuluhan kepada aparatur mengenai pengelolaan dan peningkatan kemampuan aparatur dalam teknologi dan informasi. Melihat kembali DPA pengadaan pelatihan atau bimtek sendiri dianggarkan sebesar Rp.94.500.000,- terealisasi sebesar Rp.2.300.000,- atau hanya sebesar 2,43% agar pengadaan pelatihan dapat berjalan sesuai dengan target Renja maka dinas mengajukan daftar pegawai yang membutuhkan pelatihan kepada lembaga yang berwenang melaksanakan pelatihan seperti BPSDM, kemudian kepala dinas membuat aturan yang mengharuskan setiap aparturnya melaksanakan pelatihan yang berguna untuk meningkatkan kemampuan aparatur

dalam pengelolaan sistem informasi JEPIN.

2. Rekrutmen penyedia jasa lainnya orang perorangan yang berkompotensi di bidang teknologi dan informasi.

Masalah yang saat ini dihadapi adalah kebutuhan SDM yang sesuai dengan kualifikasi. Saat ini masing-masing kasi hanya memiliki 1 (satu) atau 2 (dua) staff, yang beberapa diantaranya tidak sesuai dengan kualifikasi. Sehingga untuk mengatasi hal tersebut membutuhkan SDA yang memiliki kualifikasi seperti programmer, *net working*, analis. Upaya untuk menyelesaikan masalah tersebut adalah dengan membuat kontrak dengan penyedia jasa orang perseorangan dimana penyedia jasa perorangan tersebut dikontrak selama 1 (satu) tahun untuk mengisi kekurangan SDA tersebut. Hal tersebut dijelaskan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak menjadi usaha paling efisien melihat kekurangan SDA dengan kualifikasi yang dibutuhkan masih kurang untuk menjalankan program-program yang dimiliki dinas.

3. Pemeliharaan komponen jaringan internet dan peningkatan kemampuan server

Dinas berupaya melakukan pemeliharaan komponen sarana dan prasarana bertujuan agar pengelolaan sistem informasi JEPIN berjalan dengan baik dan stabil. Hal tersebut dapat dilihat dari DIPA jumlah anggaran untuk pemeliharaan komponen sarana dan prasarana sebesar 1.523.701.080 rupiah dengan realisasi anggaran sebesar 1.281.922.460 rupiah dan capaian

kinerja 93,10% yang berarti pemeliharaan terselenggara secara efisien.

4. Pemanfaatan teknologi dalam sosialisasi kepada masyarakat

Sosialisasi yang dilaksanakan dinas kepada masyarakat dilakukan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi, seperti penggunaan sosial media sebagai ajang pengenalan JEPIN kepada masyarakat milenial saat ini. Kemudian dinas mencoba melakukan kerja sama dengan *influencer* lokal yang ada agar mereka dapat memperkenalkan sistem informasi JEPIN kepada khalayak luas.

5. Membuat kebijakan yang mendukung pelaksanaan penerapan e-government.

Upaya ini dilakukan dengan dukungan pemerintah daerah, dengan membuat peraturan yang khusus mengatur mengenai pelaksanaan penerapan JEPIN, peraturan tersebut berisi SOP yang dapat dipedomani dinas dalam penyelenggaraan pelayanan informasi berbasis elektronik.

KESIMPULAN

1. Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pelayanan informasi berbasis elektronik JEPIN belum berjalan dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 5 (lima) dimensi dari variabel kinerja hanya 1 (satu) dimensi yang tercapai yaitu akuntabilitas sedangkan dimensi lainnya yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, dan tanggung jawab belum tercapai dengan baik.

2. Terdapat faktor yang menghambat kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pelayanan informasi berbasis elektronik JEPIN adalah sebagai berikut:

a. Kualitas SDA masih rendah dan kuantitas Sumber Daya Aparatur yang menguasai teknologi informasi masih kurang.

b. Infrastruktur fisik berupa peralatan penunjang pengelolaan JEPIN seperti (*fiber optic*, komputer, prosesor *database*) dan infrastruktur digital berupa (*Big data*, *Internet of Things (IoT)*, (*AI Artificial Intelligence*) yang masih terbatas.

c. Kurangnya sosialisasi terhadap sistem informasi aplikasi Elektronik Jendela Pontianak Integrasi.

d. Kebijakan daerah yang mendukung *E-government* masih belum optimal.

3. Terdapat upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pelayanan informasi berbasis elektronik JEPIN adalah sebagai berikut:

a. Peningkatan pengetahuan aparatur melalui pelatihan

b. Rekrutmen penyedia jasa lainnya orang perorangan yang berkompetensi di bidang teknologi dan informasi.

c. Pemeliharaan komponen jaringan internet dan peningkatan kemampuan server

d. Pemanfaatan teknologi dalam sosialisasi kepada masyarakat.

e. Membuat kebijakan yang mendukung pelaksanaan penerapan *e-government*.

SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh penulis selama melaksanakan penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak terkait kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam pelayanan informasi berbasis elektronik JEPIN belum terlaksana dengan baik, Dinas Komunikasi dan Informatika sebaiknya melakukan upaya sebagai berikut:

1. Produktivitas, peningkatan produktivitas dinas dalam pelayanan informasi JEPIN dilihat dari LAKIP menunjukkan 4 (empat) program yang tidak terlaksana dengan baik. Untuk mengatasi hal tersebut dinas dapat melaksanakan pelatihan teknis, maupun kursus kepada aparatur tentang pengelolaan sistem informasi dan penggunaan teknologi informasi, kemudian menggunakan jasa perorangan dengan perjanjian kontrak untuk mengisi kebutuhan aparatur dengan kualifikasi seperti programmer, *net working*, analis. Agar tidak terjadi program yang terhambat dinas dapat meningkatkan *basic salary* atau upah gaji para penyedia jasa perorangan dengan kualifikasi programmer, *net working*, analis. Saat ini Kota Pontianak masih rendah *basic salary*-nya sehingga banyak programmer yang tidak ingin memperpanjang kontrak menyebabkan sistem program yang telah dibuat tidak dapat berlanjut dengan baik. Dengan peningkatan tersebut dapat mencegah hal ini terjadi. Kemudian meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sistem informasi JEPIN dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti membuat video promosi yang menarik.
2. Kualitas pelayanan, yang dapat dilakukan dinas dalam upaya

meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana fisik berupa *fiber optic*, dan *processor database* dan digital berupa (*Big data*, *Internet of Things (IoT)*, (*AI*) *Artificial Intelligence*. Agar sarana dan prasarana yang telah dimiliki dinas terjaga dan dalam kondisi baik maka dinas dapat menjadwalkan pengecekan dan pemeliharaan berkala terhadap sarana dan prasarana penunjang kinerja pegawai. Selain itu dinas dapat melakukan peningkatan kualitas JEPIN baik kualitas informasi yang disajikan dengan membuat sistem informasi JEPIN lebih interaktif lagi agar menarik minat masyarakat untuk mengunduh JEPIN, hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan informasi-informasi seperti lowongan pekerjaan, berita terkini, penerimaan CPNS, pertolongan pertama dan meningkatkan kualitas jelajah aplikasi sehingga mudah diakses masyarakat tanpa terkendala.

3. Responsivitas, untuk dapat meningkatkan responsivitas dinas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan informasi berbasis elektronik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dapat membuat *column section* yang memuat kritik dan saran masyarakat untuk sistem informasi JEPIN.
4. Responsibilitas, dalam usaha peningkatan responsibilitas dinas dapat melaksanakan kerjasama dengan dinas atau organisasi pemerintah daerah Kota Pontianak agar mendapatkan kualitas data informasi yang cepat, akurat. Melaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan program sistem Informasi JEPIN secara berkala. Dan melaksanakan analisis jabatan dan analisis beban kerja agar tidak terjadi penempatan aparatur yang tidak sesuai dengan kualifikasi yang dimilikinya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Dwiyanto, Agus, dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *"Electronic Government: Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital"*. Yogyakarta: ANDI.
- Kadir, Andi. 2014. *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Kaswan. 2016. *Teori-teori Pelatihan dan Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Moleong, I.J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nuridin, Ismail. 2018. *Metode Penelitian Sosial*. Jatinangor: IPDN Press.
- Salusa, J, 2001. *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik Non Profit*. PT. Grasindo: Yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutabri, Tata .2005. *Sistem Informasi Manajemen*. 2005. Jakarta.

Sudarmanto. 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi Transaksional Elektronik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Talenta Matematika di Indonesia.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government*.
- Peraturan Walikota Pontianak Nomor 25 Tahun 2019 tentang Masterplan Pontianak Smart City Tahun 2019-2028.
- Peraturan Walikota Pontianak Nomor 86 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.
- Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Pontianak Tahun 2020-2024.

Jurnal

- Mira, Ilhamsyah, Mutiah 2019. "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi *Smart City Gencil* Kota Pontianak Menggunakan Indikator

Smart City dan Model Webqual 4.0",
Jurnal Komputer dan Aplikasi
Volume 07 Nomor 2 (hlm. 29-39).
Pontianak: Universitas
Tanjungpura.

Sumber lain

Data Sistem Informasi Administrasi
Kependudukan Semester I Tahun
2020

Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas
Komunikasi dan Informatika Kota
Pontianak Tahun 2020

Kota Pontianak Dalam Angka Tahun 2020

Kota Pontianak Dalam Angka Tahun 2021

Laporan Akuntabilitas Kinerja
Pemerintah Kota Pontianak Tahun
2019

Laporan Akuntabilitas Kinerja
Pemerintah Kota Pontianak Tahun
2020

Rencana Kerja Dinas Komunikasi dan
Informatika Kota Pontianak Tahun
2019

Media Cetak dan Elektronik

https://kominfo.go.id/content/detail/11656/langkah-menuju-100-smart-city/0/sorotan_media. *Langkah Menuju 100 Smart City*. Rabu, 30 September 2020.

<https://tekno.kompas.com/read/2019/05/16/03260037/apjii-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-171-juta-jiwa.APJII:jumlah>
Pengguna Internet di Indonesia Tembus 171 Juta Jiwa. Rabu, 30 September 2020.

Wawancara

Ir. Uray Indra Mulya, MM, Kepala Dinas
Komunikasi dan Informatika Kota
Pontianak, di ruangan kerja beliau,
pada tanggal 21 Januari 2021 pukul
14:00 wib.

Vivi Salmiarni, S.Sos, Kasubbag
Perencanaan dan Keuangan, di
ruangannya pada tanggal 18 Januari
2021

Syamsul Akbar, ST, M. Eng, M. Sc, Kepala
Bagian Tata Kelola Pemerintahan
Berbasis Elektronik dan Telematika,
di ruang kerjanya, pada tanggal 27
Januari 2021

Drs. Aries Susiawanto, Kasi Sarana dan
Prasarana Teknologi Informasi dan
Komunikasi, pada tanggal 18
Januari 2021 di Kantor Dinas
Komunikasi dan Informatika Kota
Pontianak pukul 10:00 wib.

Sri Wulani Rezeki Elida, S,Si, MA, M.S.E,
Kepala Seksi Pengembangan
Kebijakan dan Aplikasi Informatika,
di ruangan kerja beliau. pada
tanggal 21 Januari 2021 pukul
10:00 wib.

Pegawai *Pontive Center*, terdiri atas
Programmer, networking dan
Analisis.

Pengguna sistem informasi Jendela
Pontianak Integrasi

PEDOMAN PENULISAN NASKAH

1. Naskah ditulis dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris dengan menggunakan kaidah-kaidah bahasa yang baik dan benar.
 - a. Naskah yang diajukan merupakan karya ilmiah orisinal, belum pernah diterbitkan di tempat lain.
 - b. Panjang maksimum naskah 20 halaman, berisi 5.500-6.500 kata dengan format kertas ukuran A4. Margin kiri, atas, kanan, dan bawah adalah 2,54 cm, titik dengan Font Times New Roman 12 pt, spasi 1,5 line.
 - c. Hasil penelitian **tidak melebihi dua tahun terakhir**.
2. Naskah bisa berupa: laporan hasil penelitian atau kajian kepustakaan yang relevan dengan bidang kajian jurnal.
 - a. Artikel HASIL PENELITIAN memuat: judul, nama penulis, abstrak, kata kunci, pendahuluan (berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan landasan teoretis), metode penelitian, hasil penelitian dan pembahasan, simpulan, serta daftar rujukan (kepustakaan). Saran tidak diperlukan.
 - b. Artikel KAJIAN KEPUSTAKAAN memuat: judul, nama penulis, abstrak, kata kunci (*key words*), pendahuluan (berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian), pembahasan (isi sub bab sesuai dengan materi kajian), simpulan/saran, serta daftar rujukan (kepustakaan).
3. Penulisan judul, abstrak, kata kunci, bab dan sub bab, kutipan, dan kepustakaan.
 - a. JUDUL naskah harus singkat, jelas, dan mencerminkan isi naskah.
 - b. ABSTRAK merupakan ringkasan dibuat tidak lebih dari 250 kata berupa intisari permasalahan secara menyeluruh, dan bersifat informatif mengenai hasil yang dicapai.
 - c. Di bawah abstrak harus ada kata kunci (3-5 kata). Kata kunci merupakan kata-kata atau frase yang penting dan sering muncul di dalam artikel.
 - d. Abstrak dan kata kunci ditulis dalam BAHASA INGGRIS untuk artikel berbahasa Indonesia, dan ditulis dalam BAHASA INDONESIA untuk artikel berbahasa Inggris.
 - e. Bab ditulis dengan huruf kapital (*UPPERCASE*), *left alignment* tanpa nomor. Contoh: METODE PENELITIAN.
 - f. Subbab, dan sub-subbab ditulis dengan huruf kapital pada awal kata (*Tittle Case*), *left alignment* tanpa nomor, dan tidak menggunakan *numbering convention*.
Contoh: Rancangan Konseptual Mode

g. Tabel, gambar/grafik/foto/ilustrasi

Tabel, gambar, dan foto harus diletakkan sedekat mungkin dengan teks yang berhubungan.

Hindari penggunaan tabel dan gambar berwarna (*colour*), karena jurnal akan dicetak hitam-putih (BW).

Tabel harus diberi nomor urut sesuai keterangan dalam teks.

Gambar dan grafik serta ilustrasi lainnya (foto) harus memiliki judul, keterangan sumber yang diacu dan tahunnya dibuat (dibuat dalam format *.gif, .jpg, .bmp, .pct, .png, atau .psd*).

Foto harus mempunyai ketajaman yang baik, diberi judul, tanpa diberi nomor, serta keterangan sumber dan tahun yang diacu.

4. Naskah ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan ilmiah baku (dilengkapi kepastakaan dan kutipan yang perlu). Sumber kutipan dimasukkan ke dalam teks dan diletakkan di dalam kurung dengan susunan nama pengarang, tahun publikasi, dan halaman.

Contoh: (Wasistiono, 2016: 34-68)

5. Penulisan daftar rujukan (kepastakaan) disusun berdasarkan abjad dengan pokok nama penulis (nama akhir di depan), tahun terbit, judul buku (cetak *italic*/miring), kota penerbit, titik dua (:) nama penerbit.
6. Apabila sumber rujukan berupa artikel pada jurnal, maka judul artikel diberi tanda petik (" ... ") dan nama jurnal dicetak *italic* (miring).

Contoh"

Bose, A.N. Gosh, S.N. Yang, C.T. and Mitra, A. 2014. *Costal Aquaculture Engineering*. New Delhi: Ospord & IBH Pub. Co. Prt. Ltd.

Collins, A. 1977. "Process in Acquiring Knowledge". In Anderson, R.C., Spiro, R.J. and Montaque, W.E. (eds.). *Schooling and the Acquisition of Knowledge*. New Jersey: Lawrence Erlbaum, Hillsdale: 339-363.

Reizer, Robert A. 2007. *Trend and Issues in Instructional Design and Technology*. Upper Saddle River. NJ: Pearson Education, Inc.

Simpson, B. K. 2014. Isolation, Characterization and Some Application of Trypsin from Greenland Cod (*Gadus morhua*). *Thesis*. Canada: Memorial University of New Foundland, St. John's New Foundland.

7. Penulisan IDENTITAS PENULIS pada *footnote* berisi nama (tanpa gelar), nama institusi, alamat institusi (dengan kode pos), nomor telepon institusi, dan e-mail penulis.
8. Naskah bisa dikirim melalui surat elektronik (*e-mail*), flashdisk, atau diserahkan dalam bentuk *print out* dan file dengan format *rich text format* (RTF) dalam CD-ROM/flashdisk ke alamat redaksi. ##