

VOLUME 1 NO. 2: DESEMBER 2022



Policy and Maritime Review

Published by: Universitas Hang Tuah

Email: pmr.journal@hangtuah.ac.id

Public administration doctoral program ~ Faculty of social and political sciences

Editorial Address:- Jl. Arief Rahman Hakim No.150, Keputih, Kec. Sukolilo, Kota SBY, Jawa Timur 60111.

2022

POLICY AND MARITIME REVIEW

Policy and Maritime Review (PMR) is a journal published by Public administration doctoral program, Faculty of social and political sciences, Universitas Hang Tuah. The theme for the articles related to: maritime, education, health, innovation, service, governance, maritime law, maritime technology, maritime economy and business, maritime social and labour governance, international maritime law and ocean, blue economy, green economy.

EDITORIAL TEAM

Ketua Redaksi

Djoko Siswanto Muhartono
SINTA ID: 6036063
Universitas Hang Tuah, Indonesia

Ketua Editor

Elli Setiyo Wahyuni
SINTA ID: 6148208
Universitas Hang Tuah, Indonesia

Anggota Editor

Daniel Mohammad Rosyid
SCOPUS ID: 6507223604
Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya

Mas Roro Lilik E
SINTA ID: 5997220
Universitas Hang Tuah, Indonesia

Moeheriono
SCOPUS ID: 57198433524
Universitas Hang Tuah, Indonesia

Agus Subianto
SCOPUS ID: 57217912018
Universitas Hang Tuah, Indonesia

Sri Wahyuni
SINTA ID: 6021711
Universitas Hang Tuah, Indonesia

IT & Website Support

Arief Budiman
Universitas Hang Tuah, Indonesia

Diterbitkan Oleh

Program Doktor Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Hang Tuah

Alamat Redaksi

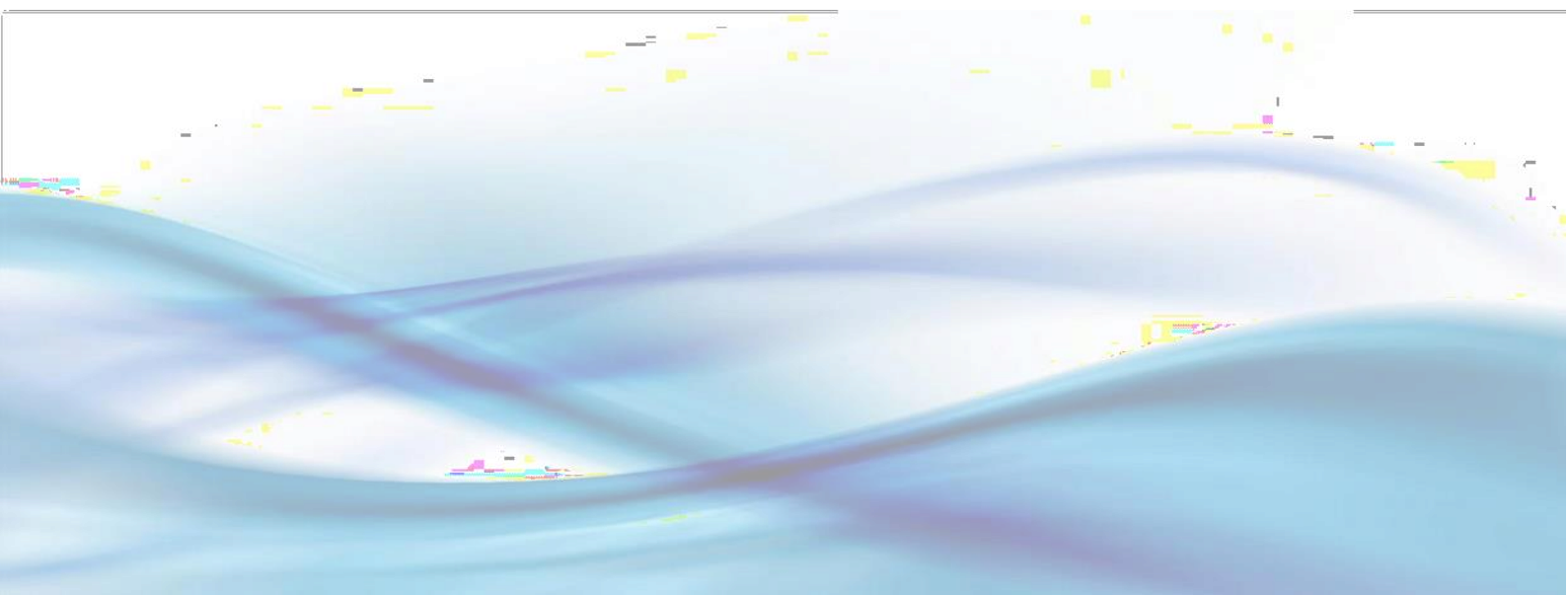
Gedung P. Selaru
Program Doktor Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Hang Tuah
Jl. Arif Rahman Hakim No.150, Surabaya

Website

<https://pmr.hangtuah.ac.id/index.php/jurnal>

Email

pmr.journal@hangtuah.ac.id



DAFTAR ISI

PELAKSANAAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM MASYARAKAT BERDAYA MENUJU KOTA PARIWISATA DI KOTA BLITAR

Fadhila Ayu Ratnasari, Arie Ambarwati

ANALISIS PROGRAM PEMBERDAYAAN USAHA MIKRO DINAS PERDAGANGAN KOTA SURABAYA DALAM PENINGKATAN EKONOMI

Saifuddin Afif, Sri Umiyati

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SETONOPANDE KECAMATAN KOTA, KOTA KEDIRI

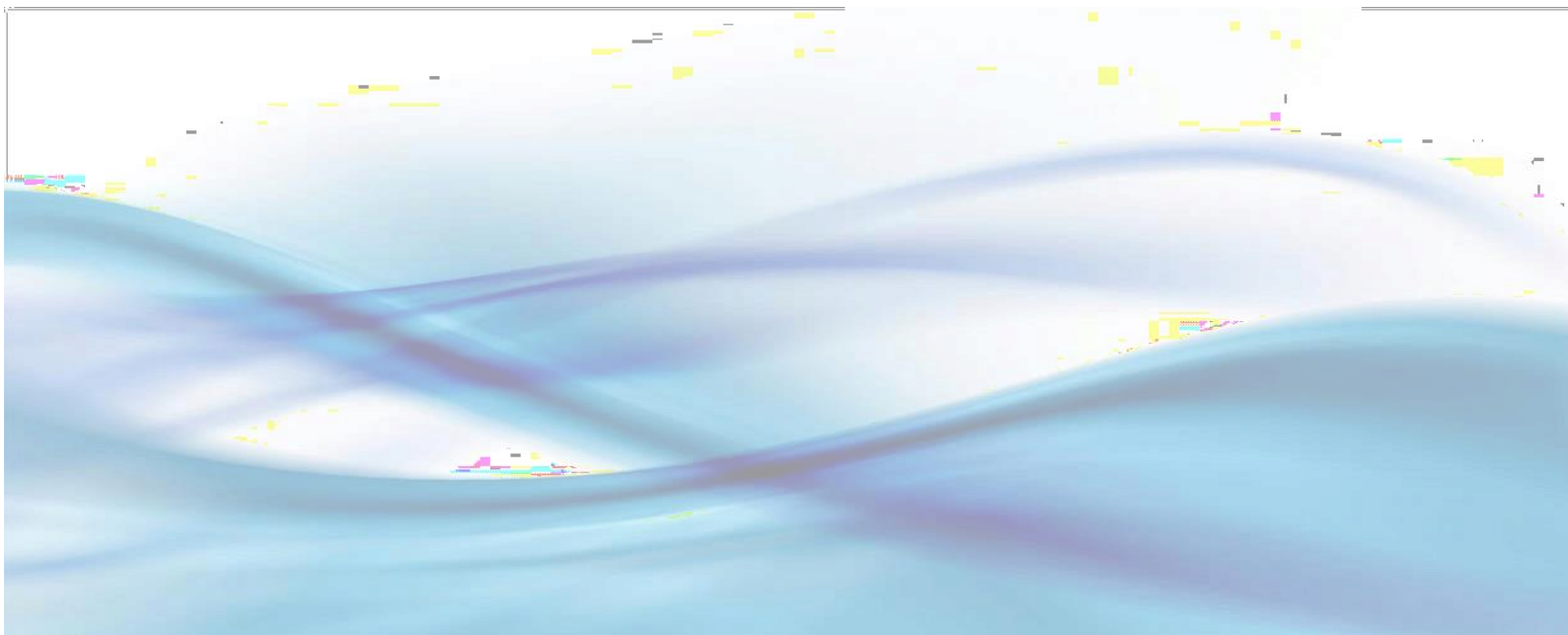
Oni Dwi Jayanti

IMPLEMENTASI KAMPUNG TANGUH SEMERU DI DESA BALONGMOJO KECAMATAN BENJENG KABUPATEN GRESIK

Arini Sulistyowati, Dani Bondan Prakoso

EFEKTIVITAS ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TANJUNG SELOR TIMUR KECAMATAN TANJUNG SELOR KABUPATEN BULUNGAN

Imam Muazansyah, Indah Sari



PELAKSANAAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM MASYARAKAT BERDAYA MENUJU KOTA PARIWISATA DI KOTA BLITAR

Fadhila Ayu Ratnasari¹, Arie Ambarwati^{2*}

^{1,2}Universitas Hang Tuah, Indonesia

*Corresponding author: arie.ambarwati@hangtuah.ac.id

Abstract

This research is motivated by the importance of optimizing the implementation of community empowerment in a program so that it runs in accordance with the policy implementation plans that have been written and compiled. The implementation of the MAYAJUWITA program is regulated by Perwali No. 2 of 2016 concerning the implementing guidelines for community programs towards a tourism city (MAYAJUWITA). This implementation is proven to run with the attention and detailed implementation of the Government as a whole. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques using observation, interviews, and documentation studies. The data processing technique uses data reduction, data presentation, drawing conclusions/verification. Research Results The implementation of community empowerment in the MAYAJUWITA program in Blitar City was able to run well because the sub-districts and villages of each Blitar City were able to optimize implementing regulations with the budget provided by the APBD PRO RAKYAT.

Keywords: Implementation, MAYAJUWITA Program, Community Empowerment

Pendahuluan

Bahwa sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, terdapat perubahan mendasar pada sistem penyelenggaraan urusan pemerintahan di berbagai tingkatan pemerintahan di Indonesia. Salah satu perubahan yang terjadi pada tingkatan pemerintahan Kota/Kabupaten adalah pergeseran beberapa urusan kewenangan yang sebelumnya adalah kewenangan kabupaten/kota menjadi kewenangan pemerintah provinsi dan pemerintah pusat dan atau sebaliknya. Kondisi perubahan ini tentunya membawa perubahan juga terhadap tata laksana penyelenggaraan urusan di tingkat pemerintah kota. Pelaksanaan menurut (Ma'ruf, 2014) adalah suatu proses tindakan lanjut program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah strategi maupun operasional atau kebijakan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula.

Dalam memperhatikan isu strategis Pemerintah Kota Blitar dalam penyelenggaraan pembangunan periode tahun 2016–2021 sebagaimana termuat dalam Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 2 Tahun 2016 tentang RPJMD Kota Blitar Tahun 2016–2021 menyebutkan salah satunya adalah untuk mewujudkan kearifan lokal yang berwawasan kebangsaan. Hal ini perlu terus ditingkatkan karena nilai-nilai kebangsaan ini dipandang mengalami penurunan. Nilai-nilai kebangsaan yang menurun ini ditandai dengan antara lain, semakin kecilnya nilai swadaya masyarakat, berkurangnya intensitas gotong royong, menurunnya kepedulian terhadap sesama dan adanya persepsi bahwa semua urusan kemasyarakatan adalah tugas pemerintah. Dengan pemberdayaan masyarakat maka pemerintah dapat meningkatkan segala kekurangan Kota Blitar.

menurut Widjaja (2003) dalam jurnal (aceng, 2017) pemberdayaan masyarakat adalah upaya meningkatkan kemampuan dan potensi yang dimiliki masyarakat, sehingga masyarakat dapat mewujudkan jati diri, harkat dan martabatnya secara maksimal untuk bertahan dan mengembangkan diri secara mandiri baik di bidang ekonomi, sosial, agama dan budaya.

Dimensi-dimensi yang terdapat dalam pelaksanaan menurut (Adisasmita, 2011) sebagai berikut : 1. Melaksanakan semua rencana 2. Kebijakan yang telah dirumuskan dan ditetapkan 3. Melengkapi segala kebutuhan dan alat-alat yang diperlukan 4. Siapa yang akan melaksanakan. Dalam menjalani pelaksanaan pemberdayaan masyarakat tidaklah mudah dijalani dikarenakan masyarakat itu sendiri yang harus ikut berpartisipasi dalam melakukan pelaksanaan-pelaksanaan pembangunan program dan harus memahami jelas manfaat dari pembangunan pemberdayaan tersebut.

Untuk itu peran keberdayaan masyarakatlah yang dinilai sebagai bentuk pelaksanaan yang harus diutamakan. Masyarakat dapat ikut turun serta dengan cara bergotong royong, menghadiri partisipasi masyarakat guna meningkatkan nilai swadaya. Partisipasi sendiri menurut (Slamet, 2003) menyatakan bahwa, partisipasi mencatat ada tiga tradisi konsep partisipasi terutama bila dikaitkan dengan pembangunan masyarakat yang demokratis yaitu : 1) Partisipasi Politik (*political participation*), 2) Partisipasi Sosial (*social participation*) 3) Partisipasi warga (*citizen participation*).

Gotong royong sebagai warisan leluhur dan kearifan lokal yang dapat membentuk jati diri dan kepribadian masyarakat maka nilai-nilai luhur tersebut perlu dipertahankan dan dikembangkan sehingga menjadi khasanah kekayaan budaya masyarakat Indonesia. Sejalan prioritas keberdayaan yang diarahkan pada perwujudan Kota Blitar semakin sejahtera melalui pemberdayaan masyarakat dengan upaya membangkitkan kembali nilai-nilai luhur kebangsaan juga diarahkan dengan penguatan ekonomi masyarakat melalui pengembangan infrastruktur dan suprastruktur pariwisata untuk mendorong terwujudnya Kota Blitar sebagai kota tujuan wisata kebangsaan.

Pola pemberdayaan masyarakat atau sering disebut dengan istilah *empowering*, mendapatkan porsi tersendiri dalam perubahan sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai yang diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014. Berbagai upaya pemberdayaan yang terfokus pada pengembangan kapasitas masyarakat untuk berperan aktif, mulai dari proses perencanaan kebutuhan, penentuan lokasi kegiatan pembangunan, sampai dengan pelaksanaan dan pengawasannya. Peningkatan kepada keperansertaan masyarakat, pada umumnya berbentuk peningkatan partisipasi dalam pelaksanaan pembangunan daerah, tetapi tidak menutup kemungkinan dalam bentuk peningkatan kuantitas dan kualitas kontrol masyarakat terhadap proses penetapan dan pelaksanaan kebijakan secara umum.

Pelaksanaan Program MAYA JUWITA, akan diprioritaskan dalam pembangunan fisik konstruksi, fisik non konstruksi, dan non fisik. Kegiatan-kegiatan fisik konstruksi yang dilakukan meliputi : pekerjaan rehabilitasi ringan, renovasi ringan, revitalisasi, pengecatan/pemeliharaan serta pengadaan/pembangunan konstruksi sederhana penataan lingkungan untuk mencukupi sarana dan prasarana lokal ditingkat kelurahan/RW/RT yang pengerjaannya menggunakan teknologi sederhana dan mempunyai resiko kecil. Kegiatan fisik konstruksi diarahkan pada penciptaan lingkungan yang tertata dan memberikan kesan bersih, sehat, indah, nyaman, aman, menarik bagi siapapun yang mengunjungi wilayah tersebut. Selanjutnya Kegiatan Fisik Non Konstruksi dapat berbentuk pengadaan barang non konstruksi yang mendukung peningkatan profil pariwisata Kota Blitar. Adapun kegiatan non fisik dapat digunakan untuk kegiatan pemberdayaan ekonomi, sosial, budaya dan sumberdaya manusia (melalui pelatihan,

kursus, pelatihan manajemen pemasaran, packing (pengepakan) promosi, sosialisasi, penyuluhan dalam kerangka pemberdayaan). Dilihat dari uraian diatas yang menjadi permasalahan pada Kota Blitar adalah: 1.) Kurangnya nilai swadaya masyarakat Kota Blitar. 2.) Menurunnya perekonomian masyarakat Kota Blitar.

Berdasarkan uraian diatas maka pemerintah Kota Blitar menetapkan Program Masyarakat Berdaya Menuju Kota Pariwisata (MAYAJUWITA) sebagai bentuk upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat yang difokuskan pada pariwisata. Program MAYAJUWITA adalah sebuah kebijakan afirmatif Pemerintah Kota Blitar yang direncanakan secara konseptual untuk memberdayakan masyarakat dalam seluruh aspek kehidupan dan penghidupan masyarakat baik fisik maupun non fisik yang langsung maupun melalui lembaga kemasyarakatan yang ada di kelurahan. Secara filosofis Kata MAYA JUWITA Berasal dari dua suku kata yaitu MAYA yang berarti angan-angan atau cita-cita; dan JUWITA yang berarti cantik atau baik, sehingga bila digabungkan MAYAJUWITA bisa diartikan sebagai angan-angan / cita-cita yang baik yaitu cita-cita terwujudnya masyarakat yang berdaya menuju kota pariwisata.

Strategi pemberdayaan masyarakat dalam pelaksanaan program desa mandiri energy, oleh (Aisah & Herdiansyah, 2020) penelitian ini menjelaskan tentang strategi pemberdayaan masyarakat dalam pelaksanaan program desa mandiri. Tujuan dari pemberdayaan masyarakat ini guna meningkatkan kemampuan masyarakat pedesaan dengan jalan mengurangi intervensi pemerintah kepada masyarakat dalam berbagai program pembangunan dan memberikan kewenangan secara proporsional dalam pembangunan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa energi alternatif yang diproduksi oleh masyarakat desa Haurngombong adalah biogas dari kotoran ternak sapi yang dikembangkan dengan melalui pemberdayaan masyarakat khususnya peternak sapi. Jenis konstruksi biogas yang dikembangkan adalah plastik, fiber, dan beton. Jurnal ini menggunakan metode pendekatan kualitatif.

Pelaksanaan adalah tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan. Menurut Siagian S.P dalam (Adisasmita, 2011) mengemukakan bahwa Pengertian Pelaksanaan merupakan keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga pada akhirnya mereka mau bekerja secara ikhlas agar tercapai tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. Pelaksanaan dalam program adalah hal yang penting, karena pelaksanaanlah yang mempengaruhi hasil dari pencapaian dalam program tersebut.

Menurut (Subyantoro, 2010) Program sendiri adalah suatu unit atau suatu kesatuan kegiatan maka program merupakan sebuah sistem, yaitu rangkaian kegiatan yang dilakukan bukan hanya satu kali tetapi berkesinambungan. Program diadakan karena untuk mengurangi kekurangan Kota Blitar dengan cara pemberdayaan masyarakat. Pemberdayaan masyarakat itu sendiri menurut (Adisasmita, 2006) mempunyai aspek aspek teori, yaitu: Aspek masukan atau input (SDM, dana, peralatan sarana, data rencana,serta teknologi; Aspek proses (pelaksanaan, monitoring dan pengawasan); Aspek keluaran dan out put (pencapaian sasaran, efektivitas dan efisiensi).

Metode

Metodologi yang penulis pakai dalam jurnal ini adalah kualitatif dengan pendekatan narasi. Sumber data ini didapatkan penulis melalui pelatihan magang di Kelurahan Karang Tengah, Kecamatan Sananwetan, Kota Blitar. Teknik pengumpulan

data dalam penelitian yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan/verifikasi. Informasi yang didapatkan penulis ini melalui Kepala Kelurahan Karang Tengah, Masyarakat Kelurahan Karang Tengah yaitu kelompok masyarakat pelaksana swakelola (KMPS), dan Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Karang Tengah. Penelitian ini menggunakan teori pelaksanaan menurut Siagian S.P dalam (Adisasmita, 2011) mengemukakan bahwa pengertian pelaksanaan merupakan keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga pada akhirnya mereka mau bekerja secara ikhlas agar tercapai tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat dalam program MAYAJUWITA di Kota Blitar ini Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat program MAYAJUWITA, dapat diuraikan sebagai berikut :

Melaksanakan rencan-rencana yang ditentukan pemerintah sesuai dengan peraturan walikota nomer 2 tahun 2016 tentang petunjuk pelaksanaan program MAYAWITA. Seluruh kecamatan dan kelurahan secara rill akan terlibat dan harus melakukan pengarahannya setiap masyarakatnya untuk dapat saling berpartisipasi, bergotong royong, dan mengikuti pelatihan-pelatihan guna meningkatkan kualitas masyarakat.

Kebijakan Program Masyarakat Berdaya Menuju Kota Pariwisata (MAYA JUWITA) di Kota Blitar mempunyai karakteristik khusus sebagai prinsip dasar program strategis daerah dalam mewujudkan APBD Pro Rakyat sebagaimana rumusan Visi dan Misi RPJMD Kota Blitar Tahun 2016-2021. Prinsip dasar dari Kebijakan Program MAYA JUWITA adalah sebagai berikut:

- 1) Stimulan
yaitu Alokasi anggaran program pemberdayaan masyarakat kecamatan dan kelurahan ini lebih bersifat sebagai stimulan. Sehingga diharapkan akan tumbuh kemandirian dimasyarakat berupa tingkat partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Bentuk partisipasi masyarakat tersebut dapat berupa swadaya tenaga, material maupun dana. Dengan demikian diharapkan kebijakan ini mampu mengangkit kesadaran produktif masyarakat untuk mampu terlibat, peduli sekaligus berkarya nyata dalam pembangunan.
- 2) Partisipatif
ini mempunyai makna bahwa dalam pelaksanaan program, kelompok-kelompok masyarakat harus terlibat berpartisipasi secara aktif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.
- 3) Transparan
dalam hal ini mempunyai makna bahwa seluruh pelaksanaan kegiatan pembangunan perlu dimusyawarahkan dalam kelembagaan di masyarakat dan disampaikan kepada masyarakat melalui sarana yang tersedia dilingkungannya.
- 4) Akuntabel
mempunyai arti bahwa dana yang dipergunakan untuk pembangunan terealisasi dengan bukti adanya wujud bangunan dan dimanfaatkan masyarakat. selain syarat utama tersebut, Dana yang digunakan dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5) Kearifan Lokal

Dalam pelaksanaannya, Program MAYA JUWITA didasarkan pada optimalisasi sumber daya manusia, sumberdaya produksi dan pasar, sumberdaya alam, sumberdaya pendanaan dan sumberdaya lainnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan lokal. Selain itu juga perlu mempertimbangkan situasi, tradisi, dan nilai-nilai masyarakat setempat khususnya yang berhubungan dengan ketrampilan atau keahlian.

Kelembagaan program MAYAJUWITA dalam struktur organisasi dapat diuraikan sebagai berikut: Struktur organisasi dalam pengelolaan Program MAYA JUWITA, melibatkan beberapa instansi yang terdiri dari :

1. Tingkat Kota : Tim Monitor dan Evaluasi
2. Tingkat Kecamatan
 - a. Tim Koordinasi Kecamatan& Monev
 - b. Tim Pelaksana tingkat kecamatan
 - c. KMPS
3. Tingkat Kelurahan
 - a. Tim Koordinasi Kelurahan
 - b. Tim Pelaksana
 - c. Kelompok Masyarakat Pelaksana Swakelola

Setiap kelurahan dan kecamatan diwajibkan untuk mengkoordinasikan pelaksanaan pembentukan KPMP (kelompok masyarakat pelaksana swakelola) yang keanggotaannya diambil melalui warga yang mempresentasikan unsur LPMK, RW/RT dan tokoh masyarakat serta diharapkan mampu memberdayakan masyarakat kelurahan dengan jumlah 7-9 (tujuh-sembilan) orang.

Program MAYA JUWITA bidang non fisik dan fisik non konstruksi dalam perencanaannya dilakukan melalui mekanisme perencanaan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundangan, dimana untuk tahap usulan dilakukan melalui mekanisme musyawarah perencanaan pembangunan ditingkat kelurahan yang kemudian pada akhirnya dituangkan dan ditetapkan dalam Rencana Kerja (Renja SKPD) Kecamatan yang bersangkutan.

Program MAYA JUWITA bidang non fisik dan fisik non konstruksi dalam implementasinya terbagi dalam berbagai program dan kegiatan yang sasarannya langsung menyentuh masyarakat dalam bentuk non fisik dan fisik non konstruksi, seperti pemberdayaan ekonomi, sosial, budaya dan sumberdaya manusia (melalui pelatihan, kursus, diklat, sosialisasi, penyuluhan dll) dan pemberian bantuan alat kerja ataupun barang non konstruksi. Program dan kegiatan MAYA JUWITA bidang non fisik dan fisik non konstruksi yang telah ditetapkan menjadi prioritas yang akan dilaksanakan dalam kurun waktu satu tahun anggaran dituangkan dalam Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Kelurahan yang dibahas bersama dengan Tim Anggaran melalui Tim Asistensi, sebagai dasar penyusunan APBD.

Setelah mendapat ketetapan alokasi anggaran dalam APBD Kota Blitar, selanjutnya setiap Kelurahan merumuskan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) yang juga dibahas bersama dengan Tim Anggaran melalui Tim Asistensi sebagai dasar pelaksanaan anggaran oleh Lurah selaku Pengguna Anggaran. Melalui PPK dan PPTK yang telah ditetapkan, maka setiap kegiatan yang menjadi lingkup Program MAYA JUWITA bidang non fisik dan fisik non konstruksi dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah

ditetapkan dengan mekanisme pengelolaan berpedoman kepada ketentuan pelaksanaan kegiatan yang diatur dalam peraturan perundangan pengadaan barang/jasa pemerintah dan ketentuan pengelolaan keuangan yang diatur dalam peraturan perundangan pelaksanaan pengelolaan keuangan (sistem dan prosedur serta pedoman penatausahaan keuangan).

Anggaran dalam pelaksanaan program MAYAJUWITA ini dibebankan dan ditanggungkan kepada APBD PRO RAKYAT dengan ketentuan yang tertulis. Berikut ketentuan pencairan dana MAYAJUWITA : 1. Kwitansi pembayaran untuk pengajuan uang muka yang 2. Surat perjanjian kerja (kontrak) 3. Rencana pembangunan uang muka disertaidengan foto 0% sebagai dokumentasi. 4. Surat perintah mulai kerja (SMPK).

Kesimpulan

Berdasarkan latar belakang, dan hasil pelaksanaan program MAYAJUWITA Di Kota Blitar menurut penulis sudah dilaksanakan dan direncanakan dengan sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan pemerintah kota blitar yang sangat emperhatikan kebutuhan-kebutuhan dalam pelaksanaan dan kebijakan perencanaan yang dilakukannya. Kebijakan Program MAYA JUWITA Kota Blitar merupakan salah satu kebijakan strategis yang bersifat khusus dalam rangka meningkatkan keberdayaan masyarakat menuju pariwisata.

Anggaran pelaksanaan pemberdayaan masyarakat dalam program MAYAJUWITA ini ditanggungjawabkan kepada APBD PRO RAKYAT sesuai dengan ketentuan kwitansi yang berlaku. Pihak tim kecamatan dan tim kelurahan jika tidak melakukan sesuai dengan pelaksanaan dan perencanaan kebijakan yang ditentukan maka harus segera disesuaikan dengan peraturan walikota nomor 2 tahun 2016 tentang petunjuk pelaksanaan program masyarakat berdaya menuju kota pariwisata (MAYAJUWITA) Di Kota Blitar.

Daftar Pustaka

- Adisasmita, R. (2006). *Membangun Desa Partisipatif*.
- Agung, A. A., Martono, E., & Muhamad. (2017). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pengembangan Desa Wisata Dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Sosial Budaya Wilayah (Studi Di Desa Wisata Penglipuran Bali). *Jurnal Ketahanan Nasional*, 23(1), 1. <https://doi.org/10.22146/jkn.18006>
- Arikunto. (2006). *Metode Penelitian* (Edisi 4). Kanisius.
- Asabri, K. (2019). *Maya Juwita Inovasi Unggulan Yang Menjadi Pijakan Penguatan Ekonomi Masyarakat Kota Blitar*. <http://kimasabri.id/berita/detail/maya-juwita-inovasi-unggulan-yang-menjadi-pijakan-penguatan-ekonomi-masyarakat-kota-blitar>
- Darmadi, H. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Drajat Kartono, & hanif Nurcholis. (2016). Konsep dan Teori Pembangunan. *Pembangunan Masyarakat Desa Dan Kota, IPEM4542/M*, 1-52.
- Kamil, M. (1998). *pemberdayaan masyarakat*. 1(071116072), 7. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-ln522cc87c61full.pdf>
- Kehik, B. S. (2018). Pelaksanaan Program Pemberdayaan Masyarakat Desa di Bidang Ekonomi Kemasyarakatan (Studi Kasus di Desa Naiola Kecamatan Bikomi Selatan Kabupaten Timor Tengah Utara). *Jurnal Agribisnis Lahan Kering, Agrimor*, 3 No. 1(2502), 4-6.
- Kurniawati, D. (2013). Pemberdayaan Masyarakat Di Bidang Usaha Ekonomi (Studi Pada Badan Pemberdayaan Masyarakat Kota Mojokerto). *Jurnal Administrasi Publik*

- Mahasiswa Universitas Brawijaya, 1(4), 9–14.
- Listyangsih. (2014). *perencanaan pembangunan*.
- Mazmanian, & sebatier. (2014). *pelaksanaan dalam program*.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (U.-P. Tjetjep Rohindi Rohidi (ed.); 3rd ed.). Sage Publications.
- Miles, & Huberman, A.M & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (U.-P. Tjetjep Rohindi Rohidi (ed.); 3rd ed.). Sage Publications.
- Moses N. Kiggundu. (1989). *sumber daya manusia*.
- Muchlisin Riadi. (2015). *pengertian dan jenis usaha pariwisata*. <https://www.kajianpustaka.com/2015/06/pengertian-dan-jenis-usaha-pariwasata.html>
- Mustangin, M., Desy, K., Pramina, N., Setyaningrum, B., & Prasetyawati, E. (2017). *Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Potensi Lokal Melalui Program Desa Wisata di Desa Bumiaji*. 2(1), 59–72.
- Panji, N. (2019). *Pariwisata Kota Blitar Makin Berkembang Dengan Mayajuwita Sebagai Inovasi Unggulan Daerah*. Detail Berita. <http://visitblitar.com/berita-pariwisata/detail/pariwisata-kota-blitar-makin-berkembang-dengan-maya-juwita-sebagai-inovasi-unggulan-daerah>
- Rindi, T. A. (2019). pemberdayaan masyarakat melalui pengembangan desa wisata(studi kasus des wonokarto, kec.sekampung kab. lampung timur). In *INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO* (Vol. 66).
- Rofiq, A. (2018). *Dosen Sosiologi Unisba Blitar Raih Juara Lomba Perencanaan Kampung Wisata Maya Juwita*. <https://blitar.jatimtimes.com/baca/164374/20180102/183857/dosen-sosiologi-unisba-blitar-raih-juara-lomba-perencanaan-kampung-wisata-maya-juwita>
- Semi athar. (2003). *Menulis Efektif*.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis*.
- Suharto, E. (2005). *membangun masyarakat memperdayakan rakyat*.
- sulistiyani, ambar teguh. (2004). *Kemitraan dan Model-Model Pemberdayaan*.
- Syafar, M. (2007). *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pembangunan. Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pembangunan*.
- Widyaningsih, H. (2019). *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pengembangan Desa Wisata Dan Implikasinya Terhadap Sosial Budaya Di Desa Sendangagung, Minggir, Sleman. Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 2(1). <https://doi.org/10.17509/jithor.v2i1.16433>

ANALISIS PROGRAM PEMBERDAYAAN USAHA MIKRO DINAS PERDAGANGAN KOTA SURABAYA DALAM PENINGKATAN EKONOMI

Saifuddin Afif¹, Sri Umiyati^{2*}

^{1,2}Universitas Hang Tuah, Indonesia

*Corresponding author: sri.umiya@hangtuah.ac.id

Abstract

Analysis of the Surabaya City Trade Office's Micro Business Empowerment Program in Improving the Economy of Micro Business Actors Case Study on Selendang Semanggi Micro Business, Sambikerep District, Surabaya City in 2019. Etymologically empowerment comes from the basic word "daya" which means strength or ability. Starting from this understanding, empowerment can be interpreted as a process towards being empowered, or a process to gain power, strength, ability, or the process of giving power, strength, ability from those who have power to those who are less or not yet empowered. This study aims to find out how the Micro Business empowerment program run by the Surabaya City Trade Office can improve the economy of Micro Business actors. The theory used is community empowerment which is linked to the Surabaya City RPJMD which has the following programs: Product Standardization Program, Strengthening Business Competitiveness, and Marketing Expansion Program. There are three programs in the Surabaya City RPJMD 2016-2021 which are tools to be able to improve the economy of Micro Business actors.

Keywords: Pemberdayaan, Usaha Mikro, RPJMD

Pendahuluan

Landasan sistem ekonomi di negara diatur dalam pasal 33 dan pasal 34 Undang-Undang Dasar Negara 1945 yang mengatur tentang tanggung jawab yang diberikan kepada negara dalam upaya meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pencapaian kesejahteraan masyarakat agar dapat tercapai pemerintahan memaksimalkan keberadaan Usaha Mikro yang selalu mengalami pertumbuhan di setiap tahunnya. Usaha Mikro merupakan salah satu pilar utama perekonomian nasional yang berwawasan kemandirian memiliki potensi besar untuk meningkatkan kesejahteraan bersama.

Usaha Mikro merupakan salah satu pilar utama perekonomian nasional yang berwawasan kemandirian memiliki potensi besar untuk dapat meningkatkan kesejahteraan, karena kegiatan perekonomian di Indonesia secara nasional menunjukkan bahwa kegiatan Usaha Mikro merupakan usaha yang konsisten dan mampu berkembang. Ketika menjadi krisis ekonomi tahun 1997 yang melanda Indonesia, Usaha Mikro menjadi ujung tombak dan penyelamat perekonomian negara karena potensi Usaha Mikro memberikan sumbangan terbesar dan signifikan pada Produk Domestik Bruto (PDB) dalam hal ini penyerapan tenaga kerja. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2009 bahwa jumlah Usaha Mikro mencapai 52,2 juta atau sekitar 98,87% dan keberadaan Usaha Mikro telah memberikan kontribusi secara nyata dalam penyerapan tenaga kerja yang mencapai lebih dari 96,2 juta orang.

Melihat dari Usaha Mikro di Indonesia kontribusi terbesar ada di provinsi Jawa Timur yang mana dari total 34 provinsi di Indonesia, Jawa Timur merupakan satu-satunya provinsi yang sektor pengkoperasian dan Usaha Mikronya memiliki peran penting dalam menunjukkan perekonomian daerah. Hal ini terbukti kontribusi koperasi

dan UKM dalam Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Jawa Timur cukup fantastis dari PDRB Jawa Timur sebesar Rp 884 Triliun. Sumbangan koperasi dan Usaha Mikro sangat besar mencapai lebih Rp 600 Triliun. Provinsi Jawa Timur sendiri mempunyai Peraturan Daerah No 4 tahun 2007 tentang pemberdayaan koperasi, Usaha Mikro Kecil dan Menengah serta peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur no 6 tahun 2011 tentang pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah, upaya menumbuhkan Usaha Mikro Kecil dan Menengah setidaknya dilandasi berdasarkan tiga alasan 1) Usaha Mikro bertujuan untuk menyerap tenaga kerja, 2) pemerataan pendapatan dan 3) pengentasan kemiskinan.

Berikut ini adalah data perkembangan jumlah Usaha Kecil di Kota Surabaya dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan yang pesat. Terbukti data yang disajikan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 1 Jumlah Usaha Mikro di Kota Surabaya

Tahun	Usaha Kecil (orang)	Usaha Mikro dan Kecil
2014	27.926	25.353
2015	28.391	25.147
2016	28.759	26.037
2017	29.507	26.800

Sumber : Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, 2017

Dinas perdagangan Kota Surabaya memiliki tugas untuk bisa membantu para pemilik Usaha Mikro dalam meningkatkan pendapatan Usaha Mikro, karena jumlah Usaha Mikro yang terdaftar di Kota Surabaya dapat dimaksimalkan potensi dari Usaha Mikro. Permasalahan yang harus diselesaikan oleh Dinas Perdagangan Kota Surabaya terkait antara lain : 1) kurang permodalan, 2) kesulitan dalam pemasaran, 3) persaingan usaha yang ketat, 4) kesulitan bahan baku, 5) kurang teknis produksi keahlian, 6) kurang ketrampilan manajerial, 7) kurang manajemen keuangan, 8) iklim usaha (perizinan, aturan perundang-undangan) yang kurang kondusif. Dari permasalahan yang ditemukan pada Usaha Mikro maka kegiatan pembinaan Usaha Mikro dilakukan berlandaskan UU No. 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang bertujuan untuk mengatur otonomi daerah, dengan adanya otonomi maka pemerintahan daerah mempunyai tugas untuk bisa meningkatkan perekonomian daerahnya sendiri, dalam hal ini pemerintah Kota Surabaya memasukkan pembinaan Usaha Mikro kedalam RPJMD Kota Surabaya Tahun 2016-2021.

Program pemberdayaan Usaha Mikro binaan yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan dapat menyerap banyak Usaha Mikro yang ada di Kota Surabaya yaitu sebanyak 398 Usaha Mikro yang tersebar di seluruh Kota Surabaya, berikut data Usaha Mikro berdasarkan wilayah Usaha Mikro berada yang dibagi tiap kecamatan :

Tabel 2 Daftar Usaha Mikro Binaan Dinas Perdagangan Kota Surabaya

Surabaya Bagian	Kecamatan	Jumlah Usaha Mikro Binaan
Surabaya Pusat	Tegalsari	18 Usaha Mikro
	Genteng	10 Usaha Mikro

	Bubutan	9 Usaha Mikro
	Simokerto	6 Usaha Mikro
Surabaya Utara	Pabean Cantikan	4 Usaha Mikro
	Semampir	8 Usaha Mikro
	Krembangan	11 Usaha Mikro
	Kenjeran	6 Usaha Mikro
	Bulak	8 Usaha Mikro
Surabaya Timur	Tambaksari	29 Usaha Mikro
	Gubeng	19 Usaha Mikro
	Rungkut	51 Usaha Mikro
	Tenggilis Mejoyo	18 Usaha Mikro
	Gunung anyar	10 Usaha Mikro
	Sukolilo	37 Usaha Mikro
	Mulyorejo	3 Usaha Mikro
Surabaya Selatan	Sawahan	33 Usaha Mikro
	Wonokromo	16 Usaha Mikro
	Karang Pilang	20 Usaha Mikro
	Dukuh Pakis	5 Usaha Mikro
	Wiyung	5 Usaha Mikro
	Wonocolo	10 Usaha Mikro
	Gayungan	3 Usaha Mikro
	Jambangan	10 Usaha Mikro
Surabaya Barat	Tandes	17 Usaha Mikro
	Sukomanunggal	7 Usaha Mikro
	Asemrowo	1 Usaha Mikro
	Benowo	6 Usaha Mikro
	Pakal	5 Usaha Mikro
	Lakasantri	2 Usaha Mikro
	Sambikerep	11 Usaha Mikro
	Jumlah	398 Usaha Mikro

Sumber : Diolah Peneliti, 2019

Dari data Usaha Mikro yang telah terdaftar di Dinas Perdagangan kegiatan pemberdayaan yang dilakukan sesuai dengan yang tercantum pada RPJMD Kota Surabaya tahun 2016-2021 antara lain : 1). Standarisasi produk, 2) memantapkan daya Saing usaha, dan 3) Perluasan Pemasaran. Dengan adanya program yang telah disiapkan dengan melakukan kegiatan diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan ekonomi dari Usaha Mikro.

Pemberdayaan adalah suatu proses untuk memberikan daya atau kekuasaan (*power*) kepada pihak yang lemah (*powerless*, dan mengurangi kekuasaan (*disempowered*) kepada pihak yang terlalu berkuasa (*powerful*) sehingga terjadi keseimbangan (Djihani, 2003 dalam M. Anwar, 2013).

Secara etimologis pemberdayaan berasal dari kata dasar “daya” yang berarti kekuatan atau kemampuan. Bertolak dari pengertian tersebut maka pemberdayaan dapat dimaknai sebagai suatu proses menuju berdaya, atau proses untuk memperoleh daya/ kekuatan/ kemampuan, dan atau proses pemberian daya/ kekuatan/ kemampuan dari pihak yang memiliki daya kepada pihak yang kurang atau belum berdaya.

Sulistiyani (2004:7) menjelaskan bahwa “Pemberdayaan berasal dari kata “daya” yang mendapat awalan ber- yang menjadi kata “berdaya” yang berarti memiliki atau mempunyai daya”. Menurut Rapport (1987), pemberdayaan diartikan sebagai pemahaman secara psikologis pengaruh control individu terhadap keadaan sosial, kekuatan politik, dan hak-haknya menurut undang-undang. Sementara itu, menurut McAdle (1989) mengartikan pemberdayaan sebagai proses pengambilan keputusan oleh

orang-orang secara konsekuen melaksanakan keputusan tersebut. Orang-orang yang telah mencapai tujuan kolektif diberdayakan melalui kemandiriannya, bahkan merupakan keharusan untuk lebih diberdayakan melalui usaha mereka sendiri dan akumulasi pengetahuan, keterampilan serta sumber lainnya dalam rangka mencapai tujuan mereka tanpa bergantung pada pertolongan dari hubungan eksternal.

Semua konsep pemberdayaan pada dasarnya memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan mandiri. Namun kesejahteraan tersebut agar dapat dicapai maka dilakukan kegiatan yang dapat membangun masyarakat dan sesuai dengan martabat kemanusiaan dalam rangka Pembangunan nasional. Karena pada dasarnya setiap manusia atau masyarakat berkeinginan untuk membangun kehidupan dan meningkatkan kesejahtraannya. Dengan berlandaskan pada kemampuan dan potensi yang dimilikinya, sehingga masyarakat yang dikatakan lemah dan tidak berdaya akan menjadi berdaya.

Pemberdayaan usaha kecil dan menengah merupakan langkah strategis dalam meningkatkan dan memperkuat dasar kehidupan perekonomian dari sebagian terbesar rakyat Indonesia, khususnya melalui penyediaan lapangan kerja dan mengurangi kesenjangan dan tingkat kemiskinan. Berbagai program dan kegiatan pemberdayaan Usaha Mikro telah dijalankan.

Pemberdayaan merupakan bagian dari paradigma pembangunan yang memfokuskan pada semua aspek yang terkait dengan manusia yang ada di lingkungannya, mulai dari segi intelektual (sumber daya manusia, material dan fisik, sampai pada aspek manajerial dalam mengelola suatu usaha). Aspek tersebut dapat dikembangkan menjadi aspek sosial-budaya, politik, keamanan, dan lingkungan.

Pemberdayaan masyarakat adalah sebuah konsep pembangunan ekonomi yang merangkum nilai-nilai sosial, menurut Chambers (Kartasasmita 1997: 6) konsep pemberdayaan mencerminkan suatu paradigma baru dalam pembangunan yang bersifat *"people-centered, participatory, empowering, and sustainable"*.

Semua konsep pemberdayaan pada dasarnya memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan mandiri. Namun kesejahteraan tersebut agar dapat dicapai maka dilakukan kegiatan yang dapat membangun masyarakat dan sesuai dengan martabat kemanusiaan dalam rangka Pembangunan nasional. Karena pada dasarnya setiap manusia atau masyarakat berkeinginan untuk membangun kehidupan dan meningkatkan kesejahtraannya. Dengan berlandaskan pada kemampuan dan potensi yang dimilikinya, sehingga masyarakat yang dikatakan lemah dan tidak berdaya akan menjadi berdaya.

Kementrian Koperasi dan Usaha Mikro sebagai instansi yang terkait langsung mencoba untuk memfokuskan pada upaya mengkoordinasikan kebijakan pembangunan yang mampu mendorong tumbuh dan berkembangnya koperasi dan Usaha Mikro dengan daya saing yang tinggi. Program kerja yang telah disusun bertujuan memberikan kesempatan berusaha yang sama bagi koperasi dan Usaha Mikro dengan pelaku usaha lainnya, meningkatkan mobilitas sumber daya Usaha Mikro, mengurangi biaya transaksi bagi Usaha Mikro, menghilangkan biaya ekonomi tinggi bagi Usaha Mikro, serta mencabut berbagai peraturan dan kebijakan yang menghambat pemberdayaan Usaha Mikro di Indonesia.

Dalam hal ini, unsur-unsur pemberdayaan dapat dijadikan indikator terbentuknya sebuah standar umum untuk menciptakan pemberdayaan yang efektif dan efisien. Di sisi lain, faktor subyek masyarakat sebagai pelaku yang berdaya mempunyai indikator khusus. Indikator khusus merupakan ukuran yang digunakan untuk membandingkan perubahan keadaan atau kemajuan atau memantau hasil dari suatu kegiatan, proyek atau

program dalam rentang waktu tertentu. Menurut Priyono dan Pranaka (1996: 65) pemberdayaan sendiri dapat diukur dengan: Pengetahuan masyarakat; Kemajuan masyarakat; dan Aktualisasi diri.

Dari konsep pemberdayaan diatas maka dapat dikatakan bahwa suatu kegiatan pemberdayaan bergantung pada masalah kemandirian, peningkatan kreatifitas, dan kemampuan berkomunikasi dalam menyampaikan permasalahan yang dihadapi oleh pihak pemerintah sebagai pembuat kebijakan yang akan mengatur jalannya kegiatan pemberdayaan.

Usaha Mikro, merupakan sektor riil yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dalam aktivitas bisnis sehari-hari. Usaha Mikro merupakan salah satu ujung tombak yang penting bagi Indonesia untuk dapat menguasai pasar bebas di tahun mendatang. Usaha Mikro juga telah menyelamatkan kondisi perekonomian Indonesia karena mampu menyerap banyak tenaga kerja yang saat itu pengangguran atau terkena Pemutusan Hubungan Kerja (PHK).

Setiap negara memiliki definisi dan konsep Usaha Mikro yang berbeda-beda tetapi secara umum sebuah Usaha Mikro mengerjakan lima (5) atau kurang pekerja tetap sedangkan usaha kecil menengah bisa berkisar antara kurang dari 100 pekerja, misalnya di Indonesia. Selain menggunakan klasifikasi jumlah pekerja, banyak negara yang juga menggunakan nilai aset tetap (tidak termasuk gedung dan tanah) dan omset dalam mendefinisikan Usaha Mikro (Tambunan, 2009).

Kegiatan Pembinaan Usaha Mikro yang dilakukan dikarenakan keberadaan Usaha Mikro dapat berpengaruh secara signifikan terhadap perekonomian. Untuk mengatasi pengangguran di kota besar, Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya berusaha untuk dapat mempercepat pertumbuhan Usaha Mikro. Dalam setahun, ratusan Usaha Mikro yang awalnya tidak memiliki legalitas dan merek sudah bisa mendapatkan legalitas dari produk.

Dikarenakan kegiatan pendaftaran legalitas dan merek merupakan sebagai salah satu kegiatan yang masuk dalam program pembinaan Usaha Mikro. Dilakukannya pendaftaran legalitas dan merek dapat menaikkan level Usaha Mikro agar dapat naik. Mereka juga agar dapat juga bersaing dengan jenis usaha yang lain. Tahap pelatihan terakhir yang dilakukan oleh Disperindag adalah melakukan perluasan pemasaran produk Usaha Mikro, diharapkan untuk bisa menolong Usaha Mikro dalam memasarkan hasil produksi dari Usaha Mikro dan mampu menolong hasil penjualan agar meningkat.

Menurut Abraham Maslow, Ekonomi adalah salah satu bidang pengkajian yang mencoba menyelesaikan masalah keperluan dasar kehidupan manusia melalui penggabungan segala sumber ekonomi yang ada dengan berdasarkan prinsip serta teori tertentu dalam suatu sistem ekonomi yang dianggap efektif dan efisien. Tindakan ekonomi adalah istilah yang mengacu kepada setiap usaha manusia berdasarkan dari pilihan yang sangat baik dan sangat menguntungkan. Macam-macam tindakan ekonomi adalah terdiri dari dua aspek antara lain sebagai berikut: a). Tindakan ekonomi rasional, setiap usaha manusia berdasarkan dari pilihan paling menguntungkan, dan kenyataan memang demikian. b). Tindakan ekonomi irrasional, ialah setiap usaha manusia berdasarkan dari pilihan yang menguntungkan namun kenyataan tidak demikian.

Adanya pemberdayaan yang dilakukan berdampak positif pada kehidupan maupun perekonomian masyarakat. Ukuran peningkatan ekonomi para pelaku Usaha Mikro menurut Sumitro (1994: 60) antara lain : a). Menyerap tenaga kerja; b). Meningkatkan pendapatan masyarakat

Metode

Pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, dimana peneliti menggambarkan dan menjelaskan situasi dan kondisi yang terjadi, setelah peneliti melakukan observasi dan wawancara. Metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, penelitian kualitatif akan menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya.

Penulis mengambil lokasi penelitian di Usaha Mikro Selendang Semanggi Sambi Kerep, yang menjadi Usaha Mikro yang dinilai cukup berhasil dalam melakukan kegiatan pemberdayaan. Teknik pengambilan data yang digunakan pada penelitian adalah dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan 4 alur yaitu pengumpulan data, penyajian data, kondensasi data dan penarikan kesimpulan. Instrumen penelitian alat yang digunakan untuk mengumpulkan data selama dalam penelitian di lapangan dengan menggunakan interview guide, buku catatan, handphone untuk merekam, wawancara dan melakukan pengamatan.

Hasil dan Pembahasan

Memaparkan dan menguraikan pemberdayaan yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Surabaya sesuai dengan yang tercantum dalam RPJMD Kota Surabaya Tahun 2016-2021:

Program standarisasi Produk

Program standarisasi produk merupakan bentuk pemberdayaan dengan membantu Usaha Mikro untuk mengurus penguatan kelembangaan berupa pengurusan hak cipta, pendaftaran merk, halal dan BPOM. Hal tersebut sangat dibutuhkan oleh para pemilik usaha untuk bisa menyakinkan bahwa produk yang telah diproduksi oleh Usaha Mikro sudah memenuhi standar dan memang layak untuk diperjual belikan dipasaran. Syarat yang diminta oleh Disperindag dalam mengurus izin usaha juga terbilang sulit untuk dipenuhi oleh para pemilik Usaha Mikro untuk bisa mengajukan standarisasi kepada Disperindag yaitu dengan menyerahkan KTP warga asli Surabaya sudah bisa mengikuti program penguatan kelembangaan dan bisa didapatkan secara gratis.

Memantapkan Daya Saing Usaha

Proses pemberdayaan berikutnya yang bisa didapatkan oleh Usaha Mikro binaan dari Disperindag merupakan perbaikan dalam hal pengemasan produk yang dimiliki oleh Usaha Mikro. Dengan melakukan edukasi terhadap pemilik Usaha Mikro agar para pemilik para pemilik sadar bahwa dengan melakukan pengemasan produk yang dilakukan dengan baik dapat membantu untuk bisa menarik perhatian dan menambahkan nilai dari produk Usaha Mikro tersebut dapat menjadi lebih tinggi jika dibandingkan dengan keadaan kemasan yang dilakukan dengan cara seadanya.

Pengemasan produk juga dapat dilakukan agar menjadi simbol dari identitas dari Usaha Mikro tersebut dengan memasukkan kreatifitas agar produk yang telah dibuat dapat mudah dikenali oleh pembeli dan mudah diingat. Karena adanya penguatan personal branding yang dilakukan dalam hal pengemasan produk memudahkan Usaha Mikro untuk bisa bersaing dengan produk serupa yang ada di pasaran. Kegiatan pengemasan produk juga didampingi oleh ahli dalam bidang pengemasan produk maka para pemilik Usaha Mikro tidak perlu ragu akan hasil nanti yang telah didapatkan setelah pelatihan selesai.

Kegiatan Perluasan Pemasaran

Kegiatan selanjutnya merupakan titik penting untuk bisa melihat bahwa pemberdayaan yang dilakukan oleh Disperindag dapat berjalan dengan baik, maka dari itu Disperindag membantu Usaha Mikro untuk melakukan perluasan pemasaran dilakukan dengan cara penyediaan sentra-sentra Usaha Mikro yang disediakan secara gratis di tempat strategis seperti bandara, stasiun, dan hotel.

Penyediaan sarana yang telah disediakan oleh Disperindag tidak dipungut biaya oleh Disperindag karena memang disediakan untuk para Usaha Mikro binaan untuk bisa meningkatkan penjualan, selain dilakukan penjualan secara offline Disperindag juga menyediakan website agar Usaha Mikro bisa memasarkan secara online melalui website portal Usaha Mikro Kota Surabaya. Hal tersebut dilakukan karena agar pembeli yang pernah berkunjung ke Surabaya dan pernah membeli produk Usaha Mikro bisa membeli tanpa harus datang lagi ke Surabaya.

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang ditemukan oleh penulis di lapangan bahwa pemberdayaan Usaha Mikro binaan Usaha Mikro Disperindag sudah cukup baik untuk bisa meningkatkan ekonomi dari pelaku Usaha Mikro berdasarkan dari RPJMD Kota Surabaya Tahun 2016-2021 dapat dilihat sebagai berikut:

Program pemberdayaan Usaha Mikro yang dilakukan adalah standarisasi produk yang meliputi pengurusan SIUP, PIRT, sertifikasi halal, BPOM, dan pendaftaran merk. Program memantapkan daya saing usaha dilakukan pendampingan dengan cara melakukan pembaharuan pengemasan yang didampingi oleh tim tata rupa yang telah disediakan oleh dinas. Program terakhir adalah perluasan pemasaran yang dilakukan dinas dengan cara menyediakan sentra-sentra Usaha Mikro secara gratis, membuat website, dan pemberian kontrak kerja oleh Pemkot Surabaya, untuk kontrak kerja diberikan kepada Usaha Mikro yang memenangkan lomba yang diselenggarakan oleh Pemkot dengan bentuk sebagai penyedia makanan di saat Pemkot mengadakan acara. Setelah terlaksananya program pemberdayaan yang dilakukan maka akan mampu membantu Usaha Mikro dalam memperluas pemasaran produknya dan mampu menyerap tenaga kerja yang berada di sekitar Usaha Mikro, yang merupakan tujuan dari dilakukannya pemberdayaan Usaha Mikro.

Hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan program pemberdayaan Usaha Mikro adalah adanya kuota yang diberlakukan dalam mengurus standarisasi produk. Dengan adanya kuota sebanyak 100 izin tiap bulannya dapat menghambat untuk Usaha Mikro dalam mengurus izinnya.

Daftar Pustaka

- Adisasmita, Rahardjo. 2006. Pembangunan Pedesaan dan Perkotaan. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Arikunto, Suharsimi. 1998. Produser Penelitian Suatu Pendekatan praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Bogdan dan Taylor. 2012. Prosedur Penelitian. Dalam Moleong, Pendekatan Kualitatif. (him. 4). Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Chambers, R. 1996. Participatory Rural Appraisal : Memahami Desa Secara Partisipatif. Oxam – Kanisius. Yogyakarta.

- Djojohadikusumo, Sumitro. 1994. *Perkembangan Pemikiran Ekonomi : Dasar Teori Ekonomi Pertumbuhan dan Ekonomi Pembangunan*. PT Pusaka LP3ES Indonesia. Jakarta
- Dr. Zubaedi, M.Ag, M.pd, 2013, *Pengembangan Masyarakat* (Jakarta, Kencana Prenada Media Grup) Eddy. CH. Papilaya 2002, dalam Zubaedi, *Wacana Pembangunan Alternatif*. (Jogjakarta : Ar Ruzz media)
- Hikmat, Harry. 2010. *Strategi Pemberdayaan Masyarakat Bandung : Humaniora Utama Press*.
- Jeremy Mc, Ardhle, 1989. *Community Development ; Tools Of The Trade*, Community Quaertelyt, No 16, Waragul
- Kartamasita, Koesnadi. 1997. *Administrasi Internasional*. Bandung : Lembaga Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Admininstrasi
- Koentjaraningrat. 1997. *Metode Penelitian Masyarakat*. Gramedia : Jakarta
- Kuncoro, Mudrajad. 2000. *Ekonomi pembangunan : Teori, Masalah, dan Kebijakan*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Miles, M.B & Huberman A.M. 1984, *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohidi. 1992, Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia
- Moh. Nazir. 1988. *Metode Penelitian* (Jakarta : Ghalia Indonesia)
- Moleong Lexy, 2002, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : CV. Remaja
- Nugroho, Eko. 2008. *Partisipasi Masyarakat Desa*. Andi : Yogyakarta.
- Oakley, Peter, et al. 2001. *Projets With People, the parctice of participation in Rural Development*. Geneva. Internasional labour office
- Priyono, OS dan A.W.M. Pranaka. 1996. *Pemberdayaan : Konsep, Kebijakan,dan Implementasi*. Center For Strategic and Internasional Studies (CISC), Jakarta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed methods)*. Bandung. Alfabeta
- Suharto, Edi. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*, Bandung : Refika Aditama 2015
- <http://www.kadin-indonesia.or.id>
- <http://www.koperasiukm.com>
- <http://disperdagin.surabaya.go.id/katalog/site/view/51>
- <https://elocalmarket.surabaya.go.id/>

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SETONOPANDE KECAMATAN KOTA, KOTA KEDIRI

Oni Dwi Jayanti^{1*}

¹Universitas Pawayatan Daha, Indonesia

*Corresponding author: onisoeparno@gmail.com

Abstract

This research departs from the problem of service quality at the Setonapande Village Office, Kediri City District, Kediri City. There is a problem that needs to be addressed in this paper, namely: "how is the quality of public services in the Senopande Village? Then what about the residents' complaints about public services in the Setonapande Village? Furthermore, what is proposed in this research is what are the supporting and inhibiting factors for the implementation of public services in the Senopande Village?. The aims of this study are: (1) to describe and analyze the quality of public services in the Senopande Village; (2) complaints about public services in the Senopande Village; and (3) supporting and inhibiting factors for services in the Senopande Village. The research method uses a qualitative approach with the type of case study research and qualitative descriptive analysis techniques. While the findings of this study are: (1) the quality of the implementation of public services in Setonapande Village, Kota Kota Kediri District, can be assessed from five dimensions, namely tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The inhibiting factors for the implementation of public services in Senopande Village, Kota District are the lack of employee resources and the lack of infrastructure. While the supporting factors are the enthusiasm given by employees to each other, holding coordination meetings or some kind of evaluation every three months and then providing awareness of serving the community sincerely and in accordance with conscience. Another supporting factor is the existence of facilities in the form of tools to facilitate the service process.

Keywords: Service quality, Service dimension, Public service

Pendahuluan

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum mencerdaskan kehidupan bangsadan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka

waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 36 Tahun 2007 tentang Pelimpahan Urusan Pemerintah Kabupaten /Kota kepada Lurah, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penataan Organisasi Perangkat Daerah, Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kota Kediri, Peraturan Walikota Kediri Nomor 69 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan.

Dalam peraturan Walikota ini dalam BAB II menjelaskan kedudukan, Tugas, dan fungsi. Kelurahan merupakan perangkat daerah yang berkedudukan di Kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang dalam melaksanakan tugasnya

berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Camat. Kelurahan. Kelurahan mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan. Selain tugas tadi kelurahan juga melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota dengan disertai pembiayaan dan sarana prasarana.

Kelurahan merupakan tahap awal yang biasanya dikunjungi dalam melakukan kegiatan pelayanan. Sebagai contoh, dapat dilihat dari proses seorang bayi. Ketika sang bayi lahir, dia akan menangis karena menghadapi situasi yang sangat berbeda ketika ia masih berada dalam kandungan. Jeritan bayitersebut membutuhkan pelayanan dari ibunya. Ketika memperoleh pelayanan (kasih sayang) dari ibunya bayi tersebut akan merasa nyaman dan berhenti menangis, sebaliknya dia akan tersenyum bahagia. Proses kelahiran ini menunjukkan betapa pelayanan seorang ibu yang menyenangkan sangatlah dibutuhkan.

Hal senada juga dikemukakan Budiman Rusli yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya.

Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikanannya. Kelurahan dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Kelurahan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju kearah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (good governance), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pegawai Pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional diseluruh bidang tugas dan unit organisasi Instansi Pemerintah secara terpadu.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos

dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintahan seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi instansi pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kelurahan Setonopande adalah sebuah kelurahan di wilayah Kecamatan kota, Kota Kediri, Provinsi Jawa Timur. Saat Pemilu tahun 2019 kemarin ada sebagian warga Kelurahan Setonopande belum masuk dalam DPT (Daftar Pemilih Tetap), dikarenakan belum memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk). Dari uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai: "Pelayanan Publik di Kelurahan Setonopande Kecamatan Kota Kota Kediri." Identifikasi Masalah sebagai berikut: (1) masih adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang relatif rendah; (2) jangka waktu pelayanan publik yang relatif lama; (3) petugas tidak selalu ada di tempat pelayanan; (4) sumber daya manusia yang masih kurang; dan (5) sarana dan Prasarana pelayan yang masih kurang.

Pembatasan Masalah pada masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Setonopande Kecamatan Kota, Kota Kediri, yaitu: bagaimana kualitas pelayanan publik di Kelurahan Setonopande?; (2) bagaimana keluhan warga terhadap pelayanan publik di Kelurahan Setonopande?; dan (3) apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Setonopande? Tujuan Penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menganalisis: (1) kualitas pelayanan publik di Kelurahan Setonopande; (2) keluhan atas pelayanan publik di Kelurahan Setonopande; dan (3) faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kelurahan Setonopande.

Metode

Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dan jenis penelitian studi kasus. Penelitian studi kasus ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendiskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Tujuan penelitian ini untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

Fokus penelitian adalah kualitas pelaksanaan pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelaksanaan pelayanan publik, yaitu: tangible (berwujud), reliabiliy (kehandalan), responsiviness (ketanggapan), assurance (jaminan), emphaty (empati).

Tempat dan waktu penelitian adalah penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Setonopande Kecamatan Kota, Kediri yang terletak di Jalan Sultan Agung No. 55 Setonopande, Kediri. Nomer Telepon (0354) 687213 . Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2018.

Informan penelitian dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. Informan penelitian adalah Kepala Kelurahan , pegawai penyedia layanan di Kelurahan Setonopande dan lima dari masyarakat pengguna layanan. Dari masyarakat diambil lima karena data sudah lengkap dan sesuai ini disebabkan karena pelaksanaan pelayanan publik melibatkan peran pegawai dan masyarakat sebagai informan di Kelurahan Setonopande.

Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik,yaitu: observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut: reduksi data, yaitu data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untu disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti. Untuk menganalisis dan memeriksa keabsahan data, teknik yang digunakan adalah triangulasi data. Teknik triangulasi data yang dilakukan dengan cara membandingkan dan memeriksa derajat kepercayaan informan terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang di lakukan pegawai di Kelurahan Setonopande Kecamatan Kota Kediri.

Hasil dan Pembahasan

Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilaibaik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kelurahan Setonopande namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk,maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasapuas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Setonopande, dapatdiukur melalui indikator sebagai berikut:

a) Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitaslayanan yang diberikan. Berkaitan penampilan pegawai pelayanan, di Kelurahan Setonopande, pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selainitu, penampilan pegawai pelayanan di Kelurahan Setonopande sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota Kediri yaitu seragam pegawai negeri. Pegawai pelayanan di Kelurahan Setonopande

juga akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kelurahan sebagai penyedia layanan publik harus memberikannya kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan, banyak kertas yang berantakan di atas meja dan belum tertata dengan rapi. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman dan tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan. Masyarakat menyampaikan bahwa jika sudah siang hari ruangan menjadi panas walaupun sudah ada AC (*Air Conditioner*). Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

c) Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kelurahan Setonopande sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya di bagian pelayanan. Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor pelayanan Kelurahan Setonopande.

d) Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas

kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan. Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

e) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kelurahan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan dokumentasi kegiatan. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Misalnya untuk mencetak KTP sementara atau menginput data.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

a) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Kelurahan Setonopande sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak. Selama ini belum pernah ada dokumen yang kami keluarkan salah atau tidak lengkap. Selain itu kami juga melakukan rapat koordinasi secara rutin setiap 1 bulan sekali, untuk mengevaluasi dan memperbaiki kegiatan yang dilakukan". Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidakcermatan pelayanan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

b) Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Kelurahan Setonopande sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas dan terlihat pada peraturan tentang Standar Pelayanan Publik pada Kelurahan. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di kantor Kelurahan Setonopande

c) Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kelurahan Setonopande hampir semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan.

d) Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti,

komputer dan perangkatnya hampir semua pegawai ahli dalam menguasai alat bantu tersebut. Seperti yang di katakan oleh

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

a) Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik dikantor Kelurahan Setonopande. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan. Pengguna layanan pastikan senang jika pegawai dikantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

b) Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Contohnya saat pengguna layanan yang akan mengurus Akta Kelahiran, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semuanya tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

c) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

d) Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kelurahan Setonopande sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Kecamatan Pengasih menyediakan kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Setonopande. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih. Selanjutnya keluhan disampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin 1 bulan yang telah diagendakan.

Dimensi Assurance (Jaminan)

a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai di Kantor Kelurahan Setonopande memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut. Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Kelurahan, semua tidak mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Seperti jenis pelayanannya. KTP, KK, dan surat-surat lainnya itu gratis. Ketika mengamati, peneliti memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan kecuali pengguna layanan mengurus Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan izin gangguan. Jaminan kepastian biaya sudah ada di Peraturan Walikota Tahun 2008, tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan. Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

Dimensi Emphaty (Empati)

a) Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kelurahan harus pendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak ke sekolah. Jika ada telepon masuk, dan teleponnya sangat penting, pegawai selalu meminta izin kepada pengguna layanan terlebih dahulu. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

b) Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan. Keramahan

dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c) Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membeda-bedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian. Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

d) Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan Kelurahan Setonopande sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan publik

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kelurahan Setonopande yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kelurahan Setonopande adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kelurahan Setonopande Kecamatan Kota adalah ada beberapa pegawai yang masih belum bisa menguasai komputer dan perangkatnya, ini kan juga berpengaruh kepada pengguna layanan. Jika semua pegawai layanan sudah bisa menggunakan alat bantu komputer dan perangkatnya maka dalam melayani pengguna layanan yang biasanya 10-15 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, akan lebih cepat kalau ada pegawai lain yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasarana untuk bagian pelayanan seperti *filing cabinet*. Kami sangat membutuhkan *filing cabinet* ini untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakandi meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil diskusi atas hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Dimensi tangibel (bukti fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan. Dimensi reliability (kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian

pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Dimensi responsiveness (ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi Responsiveness. Dimensi Assurance (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi Assurance. Dimensi empathy (empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.

Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Setonopande Kecamatan Kota adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Daftar Pustaka

- Atep Adya Barata. 2003. Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta Yudhistira.
- Crystalia, Ones Gita. 2015 . Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Universitas Negeri Yogyakarta
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : GavaMedia
- Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan
- Peraturan Walikota Kediri Nomor 69 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan
- Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kota Kediri
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan,
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penataan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 36 Tahun 2007 tentang Pelimpahan Urusan Pemerintah Kabupaten /Kota kepada Lurah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

IMPLEMENTASI KAMPUNG TANGGUH SEMERU DI DESA BALONGMOJO KECAMATAN BENJENG KABUPATEN GRESIK

Arini Sulistyowati^{1*}, Dani Bondan Prakoso²

^{1,2}Universitas Wijaya Putra, Indonesia

*Corresponding author: arinisulistyowati@uwp.ac.id

Abstract

Semeru tough village is a program and policy that has been issued by the government because every day there are still many cases of people who are confirmed positive for Covid-19. During the implementation of the Semeru Resilient Village it is hoped that it can reduce the spread of the corona virus so that people are willing to follow the applicable health protocol rules. The purpose of this research is to identify the Implementation of Tangguh Semeru Village in Balongmojo Village, Benjeng District, Gresik Regency. The type of research used is descriptive qualitative with a case study method or approach. The theory used in this research is the Instruction of the Minister of Home Affairs Number 3 of 2021 which has three elements of the success of Semeru Tangguh Village, namely facilities and infrastructure, personnel, and standard operating procedures (SOP). Data collection techniques were carried out by means of in-depth interviews with informants and direct observation. Data analysis techniques performed are data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that First, the facilities and infrastructure are sufficient to run the Kampung Resilient program, and the conditions of the facilities and infrastructure in Balongmojo Village can still be used, and there are no obstacles to these facilities and infrastructure. Semeru in Balongmojo Village because it is assisted by the Pustu Desa (village Pukesmas), Benjeng sub-district Pukesmas, Benjeng Police, Benjeng Danramil and Village Linmas, but many people in Balongmojo Village are still not aware of the existence of the Semeru tough village program in Balongmojo Village. Operational Standards The procedure is in accordance with health protocols and in accordance with applicable instructions.

Keywords: *Facilities and Infrastructure, Operations, Standard Operating Procedures, Kampung Tangguh Semeru*

Pendahuluan

Covid-19/Virus Corona pertama kali muncul kota Wuhan di Negara Cina. Penyebarannya sangat cepat dan mematikan. Upaya memutus mata rantai penyebaran Covid-19 dilakukan pemerintah, lembaga keagamaan, lembaga pemerintahan yang lainnya dengan menerbitkan beberapa kebijakan untuk dipatuhi oleh masyarakat dikarenakan penyebaran virus ini berdampak pada negara yang mengambil kebijakan atau keputusan lockdown, sosial distancing, menutup sekolah/universitas, membatalkan berbagai acara-acara, dan lain-lain. Indonesia tidak luput dari akibat wabah COVID-19 dengan kasus terkonfirmasi sebanyak 474,455 dengan pasien sembuh 402,347 serta pasien meninggal sebanyak 15,393 jiwa (World Health Organization, www.who.int/covid-19/information.com). Pencegahan Covid-19 ini diperlukan dalam pengendalian sosial sehingga peraturan perundang-undangan yang dilakukan dalam perubahan hukum dapat mengatasi masalah yang timbul dan dapat mengganggu ketertiban dan produktivitas masyarakat. Kebijakan yang dilakukan dalam masa pandemi Covid-19 ini yaitu PSBB yang dilakukan di beberapa kota di Indonesia.

Kementerian Kesehatan telah merilis turunan aturan untuk mendeskripsikan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) tertuang dalam 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). Setelah pemberlakuan PSBB, pemerintah melakukan kebijakan New Normal dalam rangka pemulihan sektor ekonomi. Gagasan Kebijakan New Normal yang dibuat oleh Pemerintah dan Provinsi Jawa Timur bersama Forkopieda Polda Jatim dan Kodam V/Brawijaya merilis program kampung tangguh semeru. Program kampung tangguh ini telah dilaksanakan dengan total ada 1.559 Kampung Tangguh Semeru di wilayah Polda Jatim (Jatimprov, 2020). Jawa Timur peringkat pertama daerah yang paling banyak penyebaran Covid 19 walaupun sempat menunjukkan grafik masyarakat positif covid 19 yang menurun, tetapi terus merangkak naik jumlah pasien positif Covid 19 pada pertengahan Juni, bahkan kondisi Jawa Timur dilihat langsung oleh Presiden Jokowi sebagai daerah yang masih paling tinggi jumlah penyebarannya.

Program Kampung Tangguh Semeru dalam pelaksanaannya menggunakan sistem pentahelix, yaitu penggabungan unsur pemerintah, masyarakat, akademisi, pengusaha, dan media dalam mengatasi pandemi Covid-19 dengan harapan pengembangan potensi desa akan berdampak pada kesejahteraan dan kemandirian masyarakat desa. Prioritas dalam program Kampung Tangguh Semeru ini pada desa yang memiliki angka risiko penyebaran Covid-19 yang tinggi. Penerapan program Kampung Tangguh Semeru memiliki banyak manfaat untuk masyarakat dalam mengatasi masalah kesehatan, sosial, ekonomi, dan keamanan (Divisi Humas POLRI, 2020). Program Kampung Tangguh Semeru ini juga telah diadaptasi menjadi program dalam skala nasional dengan nama Kampung Tangguh Nusantara. Dilaksanakannya program kampung tangguh ini diharapkan sebagai upaya melawan penyebaran virus Covid-19 yang dilakukan mulai lingkup terkecil, yakni dari desa dan warga sekitar (Suminar, 2020).

Sutikno sebagai kepala Desa Balongmojo menjelaskan langkah pencegahan penyebaran covid 19 dan sebagai tindak lanjut dari adanya surat Edaran Kementerian Desa dan Gubernur Jatim dengan membuat program kampung tangguh di Desa Balongmojo Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik. Tujuan Kampung Tangguh di Desa Balongmojo Kabupaten Gresik dengan sasarannya seluruh warganya agar masyarakat memiliki rasa gotong-royong dan interaksi bahu-membahu antar warga dalam bertahan, melawan dan mencegah covid-19.

Konseptual Kampung Tangguh (KpT) merupakan konsep generic yang memiliki tiga komponen utama yakni basis teori, level gerakan, dan pola gerakan. Pertama, Konseptual Kampung Tangguh (KpT) sepenuhnya memanfaatkan teori "social movement" sebagai basis gerakan, "teori of space" sebagai rujukan untuk penguasaan teritori, "social practices theory" untuk mengarahkan perilaku orang, serta "progressive leadership theory" untuk sistem komando. Prinsip dasar dan basis teori ini dioverlapkan hingga menjadi satu kesatuan konsep kampung tangguh. Dalam konteks perlawanan terhadap covid, sebagaimana sistem pada umumnya, KpT harus memiliki tiga pilar utama yakni alat dan prasarana, personel, dan manual procedure sekaligus aturan-aturan. Tiga pilar tersebut dikendalikan oleh sistem komando, mulai dari ketua RW hingga pemerintah daerah, bahkan hingga presiden.

Tiga pilar Utama Konseptual Kampung Tangguh (KpT) berdasarkan Buku pedoman pengoprasian kampung Tangguh yang Dibuat oleh Pemprof Jawa Timur

berkerjasama Dengan Porli dan Universitas Brawijaya; 1) Sarana dan Prasarana meliputi APD untuk evakuasi, ruang karantina dan kecukupan pangan, Energi dan Air; 2) Personel Medic di Rumah sakit dan personil Non medic pendukung; 3) Prosedur sekaligus aturan-aturan meliputi SOP penanganan berbagai kemungkinan jika kondisi kritis dan payung hukum local.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana prasarana kampung tanggung semeru ialah: tenda jaga, meja jaga, uang isolasi/karantina, ambulance, perlengkapan covid lengkap (APD), alat komunikasi, masker, termo gun dan aceshiled. Pesonel merupakan gabungan dari beberapa orang menjadi satu kelompok yakni Medic di Rumah sakit dan Non imedic pendukung. Prosedur operasi standar atau standar operasional prosedur adalah suatu alur/cara kerja yang sudah terstandarisasi atau merupakan panduan yang di gunakan untuk memastikan kegiatan berjalan dengan lancar.

Level gerakan kampung tangguh semeru rata-rata setingkat RW karena (1) gangguan (noise) politik relatif rendah dibanding RT, (2) SDM ketua RW relatif lebih baik dan seragam, (3) kampung/RW masih memiliki sosial kapital tinggi sehingga mudah digerakan, (4) urusan-urusan seperti keamanan lingkungan dan pelayanan sosial selama ini dikelola setingkat RW, (5) para ketua RW rata-rata bukan rumah tangga miskin, dan (6) dengan jumlah KK sekitar 500 hingga 800 maka dapat dijangkau secara personal langsung tanpa penghubung lagi jika salah satuarganya ada masalah. Dengan pertimbangan di atas, maka kampung menjadi level gerakan yang paling efisien karena ada overlapping antara penguasaan teritori, ketersediaan personel, dan kepemimpinan, yang ketiganya merupakan hal-hal dasar yang harus dikelola siapapun jika membangun program atau gerakan social.

Pola gerakan kampung tangguh semeru merupakan gerakan lokal berjejaring hingga nasional untuk mendukung gerakan pemerintah dalam menghadapi pandemi Covid 19 dalam jangka panjang. Bisa bersamaan mendukung PSBB juga bisa sebagai gerakan perlawanan setelahnya mengingat PSBB tidak serta merta menghentikan covid. Kampung tangguh merupakan kemampuan lokal yang terukur dan tersistem guna menghadapi berbagai gangguan keamanan dan pertahanan wilayah yang berguna untuk menangkai berbagai gangguan dari luar termasuk bencana alam. Kerangka kosep kampung tangguh memiliki 7 ketangguhan sebagai berikut:

- 1) Sumber daya manusia (SDM). Manusia merupakan aspek yang sangat penting dalam sebuah perusahaan maupun organisasi. Sumber daya manusia adalah sumber paling penting dalam menentukan berkembangnya sebuah perusahaan atau organisasi. Sumber daya manusia (SDM) sebagai dasar dari segala gerakan. Struktur organisasi harus dibuat sederhana mungkin yang terpenting adalah seluruh fungsi ketangguhan ada yang bertanggungjawab ada sesuai kapasitas dan ketersediaan SDM. Perlu untuk dikalkulasi apakah personel cukup atau tidak dalam mengemban fungsi tersebut.
- 2) Lumbung pangan merupakan lembaga cadangan pangan di daerah perdesaan, berperan dalam mengatasi kerawanan pangan masyarakat. Lumbung pangan telah ada sejalan dengan budaya padi dan menjadi bagian dari sistem cadangan pangan masyarakat. Pemenuhan kebutuhan pangan adalah sesuatu yang pokok penentu saat terjadi bencana apalagi saat terjadi covid yang sifatnya luas danjangkanya panjang. Oleh karena pemerintah

memberikan bantuan untuk warga yang terdampak bencana covid 19. Pokok-Pokok Aturan Kampung/RW Tentang Manajemen Bantuan Pangan Saat Bencana Covid:

- a) Selama bencana covid bantuan pangan dari berbagai pihak cukup banyak tetapi penyaluran seringkali tumpang tindih sehingga terjadi keadilan dalam distribusi bantuan. Dalam jangka panjang bisa menjadi masalah social.
 - b) Lumbung pangan kampung (LPK) ini disusun sebagai instrument untuk merapikan catatan bantuan pangan oleh pemerintah, relawan, dan donator lainnya termasuk zakat pribadi atau dari Bazis.
 - c) Bantuan pangan dari relawan sebaiknya 70-60% diberikan langsung ke warga dan 40%-30% disiapkan untuk cadangan saat krisis di Lumbung Pangan Kampung/RW jika bantuan tidak jelas nama dan alamat rumahtangga sasaran.
 - d) Semua bantuan dicatat dalam buku penerimaan bantuan baik dari instansi, individu donator, atau pihak-pihak lain yang berderma. (warna coklat)
 - e) Jika bantuan sudah ada daftar atau list nama rumahtangga yang akan diberi seperti dari DINSOS atau instansi pemerintah lainnya, maka di catat pada papan kendali bantuan (papan besar). dengan menulis jenis bantuan, besar, dan tanggalnya.
 - f) Penyaluran bantuan yang tidak ada alamat dan namanya setelah dicatat jumlah total pada buku penerimaan maka dibagi pada rumahtangga yang belum dapat dan dicatatkan pada buku kendali (papan besar).
 - g) Saat mengantar ke rumahtangga sasaran, rumahtangga sasaran harus membubuhkan tanda tangan di buku penerimaan (warna hijau).
 - h) Jadi pada saat krisis ada 3 stok pangan, 1) Rumah tangga, 2) RW dalam bentuk lumbung pangan kampung, 3) di sistem luar kampung (Relawan, PEMDA, Polisi, TNI, Kelurahan)
 - i) Lumbung Pangan Kampung/RW inilah yang akan menjadi penyangga pada saat krisis untuk melayani warga yang benar-benar tidak ada makanan supaya tidak menjerah.
 - j) Lumbung Pangan Kampung/RW dapat menjadi tumpuan sementara selama menunggu penghubung mencari bahan pangan ke Kelurahan, Kodim, Polres, atau tempat-tempat yang telah dibentuk oleh Pemerintah.
- 3) Keamanan adalah usaha dalam melindungi sesuatu dari hal yang dianggap tidak baik atau tidak menguntungkan. Empat SOP ketangguhan keamanan, yakni:
- a) SOP Jika ada kejahatan
SOP Jika Ada Kejadian Kejahatan di kampung tangguh semeru. Hal yang juga harus diperhatikan adalah penanganan kejahatan. Hal ini sangat penting karena selama bencana covid 19 rentan sekali kejahatan karena para pelaku mencari kelengahan warga.
 - b) SOP tamu dari luar
SOP penanganan tamu dari luar bukan penghuni atau warga setempat. Pada dasarnya tidak boleh ada tamu dari luar kecuali yang sangat penting

sekali. Jikapun ada tamu yang datang maka tamu tersebut diminta diwajibkan melakukan pengetatan screening. SOP disusun untuk menolak secara halus tamu yang berkunjung dan jika ada kesulitan melakukan mediasi maka warga setempat diminta menemui tamunya tersebut ditempat publik yang aman dan terlindungi.

- c) SOP Penanganan barang masuk,
SOP penanganan pengiriman Barang. Pada dasarnya kiriman barang ataupun manusia sama perlakuannya seminimal mungkin terjadi. Jikalau ada maka harus diminimalisir dan tidak langsung diantar ke warga
- d) SOP warga yang hendak keluar.
SOP warga yang ingin keluar diberikan arahan dan informasi agar tidak terjadi keributan atau kegaduhan

4) Kesehatan

Kontek kesehatan melawan covid 19 termasuk di dalamnya petugas pemulasaraan jenazah dan petugas pemakaman karena untuk korban covid 19 model penanganannya berbeda dengan kematian biasa. Prasarana kesehatan yang dibutuhkan oleh warga sekitar balongmojo seperti termometer, masker, tempat cuci tangan yang terliat dan bisa dituju warga, imenyediakan rumah karantina atau isolasi, dan peralatan penunjang lainnya sepenuhnya merupakan tanggungjawab pemerintah sementara masyarakat juga dapat berpartisipasi jika mampu menyediakan sarana prasarana kesehatan. Tiga SOP ketangguhan dalam kesehatan, yakni:

- a) SOP penanganan warga sakit. SOP warga yang sakit harus dipelajari oleh warga agar mereka mampu menangani jika ada warga yang sakit terkena penyebaran virus covid.
- b) SOP pemudik terkait karantina, dan SOP rumah karantina juga harus dipelajari oleh parakader tangguh kesehatan agar mereka tahu tata laksananya sehingga tidak berdampak pada mereka sementara orang yang harus karantina juga nyaman.
- c) SOP pemakaman. Kader kesehatan harus mempelajari SOP pemakaman procedure covid baik cetak maupun ilustrasinya.

5) Informasi

Informasi tentang penyebaran covid 19 sebagai ketangguhan utama yang perlu dan harus dibangun dalam menghadapi pengurangan penyebaran virus covid karena informasi merupakan salah satu penyebab kekacauan kondisi. Selain hoaks, informasi yang tangguh akan memberi rasa percaya dan aman masyarakat kepada pemerintah sehingga segala bentuk program akan didukung oleh masyarakat. Level media informasi yang harus dikelola oleh kampung tangguh:

- a) Teknologi dan jangkauan luas seperti TV dan media mainstream lainnya, dalam sistem kampung tangguh diletakkan sebagai sumber informasi umum, sehingga masyarakat tidak menjadikan rujukan utama sebelum diverifikasi oleh kader informasi.
- b) Media regional memberikan informasi seputar kawasan paling tinggi provinsi dimana informasi yang masuk juga harus disaring dan diolah lebih detail oleh kader tangguh informasi. Kader tangguh

informasi ini bisa berasal dari masyarakat umum atau sekretaris RW sehingga koordinasi lebih mudah.

- c) CCTV kampung, Radio komunitas, dan TIPI kampung menjadi media utama. Pada level ini selain mengelaborasi informasi dari level diatasnya, kader tangguh juga harus mampu memproduksi informasi-informasi edukasi untuk warganya seputar covid, mengingatkan protocol kesehatan juga aktifitas lainnya.
 - d) Media komunikasi bersifat sangat tradisional seperti HT, kentongan, dan TOA masjid atau gereja dan tempat ibadah lainnya dapat digunakan dalam keadaan biasa atau bahkan darurat. Dalam keadaan darurat, maka hanyan komunikasi antar orang dan alat tradisional ini yang dipercaya sehingga tidak terjadi silang informasi yang dapat menyebabkan chaos. Penguasaan informasi ini penting karena dalam keadaan kritis banyak orang dengan mudah mengasut, sehingga warga harus ditata untuk hanya mempercayai informasi dari alat media tradisional yang dikendalikan oleh orang dalam.
- 6) Psikologi
- Sangat penting dimasa pandemic karena ketidak menentuan kapan berakhir terus terjadi. Selain menekan kemampuan bertahan secara fisik seperti kekurangan pangan atau terpecah dari pekerjaan, menganggur dalam waktu lama juga menyebabkan tekanan mental. Oleh karena itu ketangguhan psikology warga mesti dipupuk melalui berbagai cara, mulai dari memberi kepastian ketersediaan pangan di LPK, keyakinan akan mendapat bantuan tetangga sekitar jika mengalami kekurangan, selain juga berbagai bentuk hiburan yang dikelola oleh kader tangguh informasi. Jadi, kampung tangguh ini antar ketangguhan saling mendukung hingga menjadi satu sistem pertahanan terhadap covid19 sekaligus potensial untuk melawan dengan memutus rantai penyebaran ditingkat lokal
- 7) Budaya
- dikaitkan dengan bagian dari budi dan akal manusia. Budaya merupakan pola atau cara hidup yang terus berkembang oleh sekelompok orang dan diturunkan pada generasi berikutnya. Empat budaya yang dapat diekslpore dari kampung tangguh ini yakni: budaya berbagai, mengingatkan sesama, dan menolong, dan toleransi

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk menggali data dan informasi tentang topic atau isu-isu baru yang ditujukan untuk kepentingan pendalaman atau penelitian lanjutan. Lokasi penelitian yang diteliti adalah Desa Balongmojo, Kecamatan Benjeng, Gresik yang beralamat Jln. Dsn. Balongmojo Krajan RT. 002 RW. 002 Desa Balongmojo Kec. Benjeng Kab. Gresik 61172. Fokus penelitian penelitiannya ialah Implementasi Kampung Tangguh Semeru berdasarkan Instruksi Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021.

Sumber informasi atau informan pada orang yang diwawancarai dilakukan secara purposive sampling yaitu dipilih berdasarkan dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Subjek penelitian adalah orang yang dijadikan sumber informan untuk menggali

data dalam sebuah penelitian yakni: Kepala Desa, 2 Perangkat Desa, 3 Tokoh Masyarakat, 3 Puskesmas Pembantu Desa, 10 Warga Desa Balongmojo.

Hasil dan Pembahasan

Pemerintah mengadakan program kampung tangguh sebagai konsep penanggulangan dan antisipasi penyebaran covid 19 dikarenakan pemerintah tidak bisa sendirian mencegah kematian dan pemulihan diri yang diakibatkan oleh virus corona dan penyebaran virus covid 19 memiliki dampak ke semua bidang terutama bidang kesehatan, bidang sosial, ekonomi kesehatan, dan keamanan. Pemerintah desa Balongmojo memiliki kewajiban untuk memaksimalkan segala upaya melindungi masyarakat dari wabah covid-19 dengan berbagai cara, salah satu caranya dengan membuat program kampung Tangguh Semeru.

Program kampung tangguh semeru desa balongmojo merespons penanggulangan, pencegahan pandemi covid-19 dimana tingkat penularannya relatif sangat cepat, peningkatannya sangat tajam dengan tingkat kematian yang cukup tinggi yang diakibatkan oleh virus covid 19 dengan mewujudkan kolaborasi antar stakeholder yang mulai diselenggarakan pada pertengahan tahun 2020 sesuai anjuran dari pemerintahan kabupaten Gresik untuk kerjasama, mandiri dan disiplin memutus tali penyebaran dan penulaur virus covid 19 yang semakin hari semakin meningkat jumlah penderita covid 19 dan menyelesaikan permasalahan di bidang kesehatan, sosial, ekonomi dan keamanan. Jika ada warga yang terkena atau tertular covid 19 jangan sampai ada warga yang mendapatkan sanksi sosial dari masyarakat yang lain atau tetangga di sekitarnya, namun tetangganya ikut membantu meringankan pemulihannya, bertindak bersama-sama menjaga kesehatan untuk dirinya sekeluarga maupun tetangganya di sekitarnya. Perkembangan dan pentingnya kampung Tangguh Semeru Desa Balongmojo, antara lain:

- 1) Mengatasi dan mengantisipasi (penanganan dan pencegahan) Penyebaran covid-19 kondisinya ini dan dampaknya;
- 2) menggerakkan swadaya gotong royong dan aktif partisipasi serta kepedulian masyarakat untuk pencegahan dan penanganan covid-19 (unsur kebersamaan);
- 3) menyusun prosedur tahapan antisipasi pandemi covid-19 berkepanjangan dan berdampak pada seluruh aspek kehidupan manusia (masyarakat).
- 4) membangun hubungan yang sinergis antara pemerintah desa dengan masyarakat.
- 5) new normal life akan dapat memantau tatanan kehidupan masyarakat (norma kehidupan masyarakat selama pandemi covid-19) dan
- 6) keterlibatan aktif masyarakat setempat membantu terciptanya masyarakat yang tangguh dari dampak wabah Covid-19 yang diharapkan mampu mandiri, adaptif dan mampu pulih dengan cepat dalam menghadapi bencana seperti wabah Covid-19 adalah kunci kesuksesan dan keberhasilan program kampung tangguh melalui *bottom up participation* atau partisipasi bawah dari masyarakat ke pemerintah. Peneliti melaksanakan penelitian Implementasi kampung tangguh semeru di Desa Balongmojo Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik. Tiga dimensi penelitian yang dibahas oleh peneliti berdasarkan Intruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2021 yaitu: sarana dan prasarana, personel, dan standar operasional prosedur (SOP).

Sarana Prasarana

Penanggulangan Covid-19 dilakukan oleh Pemerintah pusat dan daerah telah bekerja sama melakukan upaya fisik dan mental, namun langkah tersebut harus ditingkatkan untuk menghentikan penyebaran Covid-19 secara masif menuju tatanan kehidupan baru (normal life) di Kabupaten Gresik. Sarana Prasarana yang tersedia dalam kepedulian dan dukungan operasional program kampung tangguh semeru membantu menekan menyebarnya virus covid 19 berupa Sarpras penunjang kampung tangguh semeru yang hari ini didistribusikan berupa hand sanitizer, cairan disinfektan dan alat penyemprot disinfektan dilakukan penyemprotan disinfektan setiap dua hari sekali, baju hazmat/APD, sarung tangan steril, Alat semprot punggung, kacamata/face shield, tissue kering, sabun cair, thermogun, masker untuk dibagikan secara gratis kepada warga atau tamu yang kelupaan tidak menggunakan masker, penutup kepala, sepatu boot, tempat tidur, pembuatan tempat cuci tangan di setiap sudut akses masuk keluar kampung, Banner himbauan, X Banner, stiker kampung tangguh dan Pamflet kampung tangguh pembuatan dapur umum, pembuatan ruang isolasi untuk warga yang terpapar covid 19, membuat posko pangan dan informasi yang berkaitan dengan virus covid 19 tetapi sayangnya dana anggaran yang disediakan oleh pemerintah Kabupaten Gresik untuk kebutuhan pelaksanaan program Kampung Tangguh Semeru masih kurang sehingga masyarakat setempat pun menyediakan sarana Prasarana secara mandiri untuk menjalankan program kampung tangguh semeru, dan kondisi sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah pun tidak mencukupi, hanya dirasakan sementara, dan tidak berkelanjutan untuk mengatasi pandemi yang telah berlangsung selama dua tahun ini.

Personel

Personel sebagai sumber daya manusia (SDM) yang menjadi dasar dari segala gerakan. Struktur organisasi dibuat sederhana mungkin yang terpenting adalah seluruh fungsi ketangguhan ada yang bertanggungjawab ada sesuai kapasitas dan ketersediaan SDM. Awalnya aparat desa balongmojo melakukan perhitungan atau kalkulasi personel cukup atau tidaknya menjalankan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) kampung tangguh kemudian melakukan sosialisasi penyampaian program kampung tangguh, arahan penerapan kampung tangguh dan memberikan edukasi pada masyarakat tentang penangkalan penyebaran Covid 19, dapat mengcover warga yang terdampak Covid mengatasi permasalahan dalam bidang logistiknya, kebutuhan bahan pokok dan kebutuhan lainnya, motivasi kepada masyarakat untuk lebih mandiri menghadapi pandemi covid 19 di bidang kesehatan, ekonomi/pangan, keamanan, dan sebagainya, tetap terus semangat, selalu menjaga imun dan protokol kesehatan. Personel menjalankan program Kampung Tangguh Semeru di Desa Balongmojo cukup handal dan kompatibel dalam melaksanakan tugasnya.

Personel atau aparat desa balongmojo telah melakukan sosialisasi dan arahan kepada masyarakat tentang program kampung tangguh tetapi masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya program kampung tangguh semeru di Desa Balongmojo, masyarakat kurang respon, kurang mengkomunikasikan hambatan, pendapat, ide dan saran untuk mencegah dan menghadapi Covid-19, masyarakat pun belum begitu dimotivasi oleh perangkat desa sehingga perlu ditingkatkan kepedulian masyarakat untuk mengoptimalkan kampung tangguh semeru. Personel telah sesuai dengan aturan dan telah dibantu dengan Pustu Desa (Pukesmas pembantu desa), Puskesmas kecamatan Benjeng, polsek Benjeng, Danramil Benjeng, Linmas Desa Balongmojo, bhabinkamtibmas, babinsa dan masyarakat menjadi relawan dengan sukarela dan selalu siaga menjadi garda terdepan dalam memantau keberlangsungan

kampung Tangguh Semeru, dimulai dengan melakukan penyekatan secara mandiri, mendirikan pos cek point, memeriksa setiap orang yang akan berkunjung ke kawasan setempat, memastikan warga dan tamu telah menggunakan masker, meminta warga dan tamu untuk menjaga jarak pada saat berinteraksi, personel mengawasi warga untuk menjauhi kerumunan, mobilitasnya warga dibatasi. membuat tempat cuci tangan di depan rumah warga dan mewajibkan cuci tangan ke tempat yang telah disediakan, Tersedianya Petugas Pemakaman yang sudah dilatih menangani jenazah yang meninggal karena covid-19 hingga mendata masyarakat untuk vaksin, mendata tamu dan warga yang keluar masuk kampung sesuai dengan Standar Protokol Kesehatan.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

standar operasional prosedur (SOP) yakni panduan yang di gunakan sebagai alur cara kerja yang terstandarisasi untuk memastikan kegiatan berjalan dengan lancar. Perangkat desa Balongmojo telah diberikan arahan SOP program kampung tangguh di desa Balongmojo agar perangkat desa nantinya dapat menerangkan dan memberikan arahan informasi bagaimana aturan yang diberlakukan untuk keberhasilan program kampung tangguh tetapi sayangnya ada salah seorang perangkat desa, masyarakat dan tokoh masyarakat yang kurang faham dengan SOP atau aturan atau kebijakan program kampung tangguh. SOP kampung tangguh semeru desa Balongmojo meliputi:

- 1) SOP kesehatan (observasi, evakuasi dan pemakaman) memuat 1. Data nomor telepon seluruh warga pada setiap rukun tetangga (RT) dikumpulkan kemudian membuat grup Whatsapp, dan mencatat seluruh warga (lansia atau rentan sakit). Laporkan setiap kondisi kesehatan penduduk; 2. Melaporkan pendatang/tamu Gugus Tugas Desa; 3. Membantu tim medis mengevakuasi orang dengan ODP; dan 4. Saling koordinasi jika ada warga yang membutuhkan pertolongan atau meninggal dunia.
- 2) SOP keamanan dan ketertiban (patroli /chek point) memuat 1. menjadi penggerak, mediator pada saat terjadi konflik sosial; 2. memastikan keamanan dan ketertiban; 3. mengatur keluar masuk barang dan orang di wilayah desa balongmojo; dan 4. Sering melakukan patroli desa balongmojo.
- 3) SOP penyuluhan memuat 1. menyusun publikasi secara berkala terkait informasi dan perkembangan penyebaran virus covid yang ada di lingkungan kampung; 2. mengumpulkan semua nomor telepon penting (Ambulance, Dokter, rumah sakit terdekat, hotline covid 19) dan memastikan semua warga juga memilikinya; 3. Memonitor Kondisi warga dari group WA satgas kampung tangguh semeru; dan 4. Mencegah informasi hoax atau timbulnya stigma sosial,
- 4) SOP transportasi (ambulance) memuat transportasi digunakan untuk menyuplai/ mengantar bahan pokok ke rumah rumah warga yang membutuhkan dan berkoordinasi dengan Posko Desa terkait dengan penyediaan atau peminjaman Ambulance apabila warga yang membutuhkan pertolongan atau yang meninggal dunia.
- 5) SOP psikologis (hiburan dan kegiatan keagamaan) memuat 1. Membuat sarana konsultasi / therapy warga tingkat Desa; dan 2. Membuat kegiatan keagamaan untuk memotivasi dan memperbaiki diri masyarakat
- 6) SOP ketahanan pangan dan energi (lumbung pangan) memuat 1. membuat lumbung pangan dengan potensi yang ada 2. Penyaluran bantuan pangan kepada warga yang membutuhkan pangan.
- 7) SOP penanganan listrik dan air memuat 1. Memeriksa kestabilan listrik dan air untuk memastikan aliran lancar tanpa masalah; 2. Menyiapkan pipa air dan

generator untuk distribusi listrik, terutama di fasilitas umum di desa, dan menyediakan sarana alternatif jika terdapat permasalahan.

Standar operasional prosedur kampung tangguh semeru sudah sesuai dengan protokol kesehatan dan Undang- Undang yang berlaku tetapi sayangnya program kampung tangguh semeru belum memiliki payung hukum lokal untuk mendukung pelaksanaan program tersebut. Tindakan pencegahan yang dilakukan kampung tangguh berupa pembagian masker, sosialisasi, penyuluhan, dan membangun posko. Selanjutnya, tindakan represif terhadap pelanggaran disiplin dan penegakan hukum protokol kesehatan. Aparat desa balongmojo telah melakukan sosialisasi dan arahan kepada masyarakat tentang program kampung tangguh semeru tetapi masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya standar operasional prosedur program kampung tangguh semeru di Desa Balongmojo sehingga masyarakat kurang respon, kurang mengkomunikasikan hambatan, pendapat, ide dan saran untuk mencegah dan menghadapi Covid-19, masyarakat pun belum begitu dimotivasi oleh perangkat desa dalam melaksanakan dan mengikuti program kampung tangguh semeru.

Tabel 1. Interpretasi

No	Dimensi	Keterangan
1.	Sarana dan Prasarana	Telah sesuai dengan implementasi kampung tangguh dengan ditunjukkan telah disediakan secara memadai sarana dan prasarana nya.
2.	Personel	Telah sesuai dikarenakan masyarakat dan pihak perangkat desa Balongmojo menjalin kerjasama demi kelancaran dan kesuksesan program kampung tangguh semeru tetapi sayangnya masih adanya miskomunikasi atau kesalahfahaman persepsi.
3.	Standar Operasional Prosedur (SOP)	Telah sesuai karena Standar Operasional Prosedur telah di sosialisasikan oleh perangkat desa Balongmojo ke warga nya dan terpasang di tempat-tempat strategi alur banner SOP kampung tangguh semeru di desa balongmojo yang bisa terlihat dan terbaca tetapi sayangnya warga masih belum memahami secara jelas tentang pelaksanaan kampung tangguh walau sudah ada sosialisasi dan banner dan kampung tangguh semeru di desa Balongmojo belum terdapat payung hukum kegiatan programnya.

Sumber: Penulis

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan temuan di lapangan, maka penyimpulan akhir tentang Implementasi Kampung Tangguh di Desa Balongmojo Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik telah sesuai Instruksi Menteri Dalam Negeri yang terdapat 3 (tiga) dimensi yaitu: Sarana dan Prasarana, Personel, dan SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk pelaksanaan program Kampung Tangguh Semeru di Desa Balongmojo meliputi:

- 1) Sarana dan Prasarana sudah sesuai untuk menjalankan program kampung tangguh, dan kondisi sarana dan prasarana di Desa Balongmojo masih bisadigunakan, serta tidak ada kendala untuk Sarana dan prasarana tesebut.
- 2) Personel dalam telah sesuai untuk menjalankan program Kampung tangguh semeru di Desa Balongmojo karena dibantu dengan Pustu Desa (Pukesmas pembatu desa), Pukesmas kecamatan Benjeng, polsek Benjeng, Danramil Benjeng dan Linmas Desa, tapi mayarakat di Desa Balongmojo masih banyak yang tidak tau dengan adanya program Kampung tangguh semeru di Desa Balongmojo

Standar Operasional Prosedur sudah sesuai karena sesuai dengan protokol kesehatan dan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

Daftar Pustaka

- Alfan Labib, 2020, *Implementasi Literasi Kesehatan Terkait Covid-19 Di Kampung Tangguh Semeru 1000 Masker Kelurahan Jebreng Kidul Kota Probolinggo*, Skripsi, Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga, Surabaya
- Buana, R. D. 2020. *Analisis Perilaku Masyarakat Indonesia dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 dan Kiat Menjaga Kesejahteraan Jiwa. Sosial dan Budaya*, Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta. Salam: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i Vol 7 Nomor 1
<https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/salam/article/view/15082> [diakses Rabu, 9 juni 2021 jam 07.23 wib]
- Jatim newsroom. 2020, *Total ada 1.559 kampung Tangguh Semeru di Jawa Timur*. 18 June 2020,
<https://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/total-ada-1-559-kampung-tangguh-semeru-di-jawa-timur> [diakses Rabu, 9 juni 2021 jam 07.36 wib]
- Instruksi Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Berbasis Mikro dan Pembentukan Posko Penanganan Corona Virus Disease 2019 di Tingkat Desa dan Kelurahan Untuk Pengendalian Penyebaran Corona Virus Disease 2019.
- Muazansyah Imam dan Irsyad Sudirman. 2020. *Implementation Of The Development And Empowerment Program Of PT. Pesona Khatulistiwa Nusantara In Bulungan District*. DIA: Jurnal Administrasi Publik, 2020 December, Vol 18 No 2. E-ISSN: 2615: 7268
<https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/dia/article/view/%234147/pdf> [diakses Rabu, 9 juni 2021 jam 10.12 wib]
- Satgas Covid 19. 2020. Pedoman Pengoperasian Kampung Tangguh, *Langkah Sistemik Melawan Pandemi Covid 19*. Malang: Universitas Brawijaya.
<https://kampungtangguh.ub.ac.id/landing/download/Buku%20Pedoman%20Kampung%20TangguhREV3.3.pdf> [diakses Rabu, 9 juni 2021 jam 07.10 wib]
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)
- 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)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Redaksi. 2020. *Cegah Penyebaran Covid-19, Desa Balongmojo Lakukan Semprotan Disinfektan Mandiri*. 04 April 2020. <https://suara-publik.com/detailpost/cegah-penyebaran-covid-19-desa-balongmojo-lakukan-semprotan-disinfektan-mandiri> [diakses Rabu, 9 juni 2021 jam 12.30 wib]
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019
- Rizza Megasari, Annisa Nurina Vidyastuti, Eka Setya Puji Rahayu, Oka Pangestu Syifaana Alfiru, Muhammad Ardi Perdana, 2020. *Upaya Memutus Penyebaran Virus covid 19*

melalui Pembentukan Mamoung Tangguh semeru di Desa Tegalsari kabupaten Malang, Universitas Negeri Malang Jurnal Graha Pengabdian Vol 2 Nmor 3 (2020).

<http://journal2.um.ac.id/index.php/jgp/article/view/14996> [diakses Rabu, 9 juni2021 jam 11.10 wib]

Sulistiyowati Arini dan Mahdian Noor. 2022. *The Effectiveness Model Of Pkk Institutional Empowerment In Women And Community Empowerment In Gubeng District, Surabaya City*. DiA: Jurnal Administrasi Publik, 2022 June Vol. 20 No. 1, e-ISSN: 2615-7268. <https://jurnal.untagsby.ac.id/index.php/dia/article/view/5744/4699> [diakses Rabu, 9 juni2021 jam 06.35 wib]

Sulistiyowati Arini dan Dwi Wahyu Prasetyono. 2018. *Model Pemberdayaan Masyarakat Usaha Kecil Menengah (Ukm) Di Kawasan Eks Lokalisasi Dolly Surabaya*. Jurnal Aplikasi Administrasi Vol.21 No. 2 Desember 2018 <https://jaa.hangtuah.ac.id/index.php/jurnal/article/view/91/74> [diakses Rabu, 9 juni2021 jam 06.45 wib]

World Health Organization. (2020). Update Situasi Indonesia. World Health Organization. <https://covid19.who.int/region/searo/country/id> [diakses Rabu, 9 juni2021 jam 07.05 wib]

EFEKTIVITAS ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TANJUNG SELOR TIMUR KECAMATAN TANJUNG SELOR KABUPATEN BULUNGAN

Imam Muazansyah^{1*}, Indah Sari²

^{1,2}Universitas Kaltara, Indonesia

*Corresponding author: alyacarpet@gmail.com

Abstract

The services provided by the government have received a sharp scrutiny from the people themselves. Service is the main goal to create the best service for the whole community. Poor public services are not new, the problem is that public services are not yet optimal, the services are not yet effective, which results in excellent service not being realized. This made the researchers interested in conducting research with the aim of research to find out and describe the administration of public services in the East Tanjung Selor Village office, Tanjung Selor District, Bulungan Regency. This research method uses a qualitative descriptive research method. The data sources used are primary data, namely informants and secondary data including book references, previous research, government regulations related to public service administration. Data collection techniques were carried out through observation, interviews and documentation. The research focus is based on PERMENPANRB Number 15 of 2014. Data analysis uses four components, namely data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Based on the data analysis carried out, it was concluded that the public services carried out by the Tanjung Selor Timur sub-district were quite effective by providing services according to the SOP (Service Operational Standards) carried out to the community even though there was still a lack of human resources in providing services but the community was quite satisfied with the service. received from the municipality

Keywords: Service effectiveness, Public Service Administration, Public Service

Pendahuluan

Landasan sistem ekonomi di negara diatur dalam pasal 33 dan pasal 34 Undang-Undang Dasar Negara 1945 yang mengatur tentang tanggung jawab yang diberikan kepada negara dalam upaya meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pencapaian kesejahteraan masyarakat agar dapat tercapai pemerintahan memaksimalkan keberadaan Usaha Mikro yang selalu mengalami pertumbuhan di setiap tahunnya. Usaha Mikro merupakan salah satu pilar utama perekonomian nasional yang berwawasan kemandirian memiliki potensi besar untuk meningkatkan kesejahteraan bersama.

Pemerintah mengharapkan kinerja yang dilakukan oleh aparatur negara baik pusat maupun daerah dapat memperoleh efektivitas dengan baik supaya dapat menghasilkan suatu produktivitas kinerja yang optimal. Aparatur negara di tingkat daerah merupakan pegawai atau petugas pelayanan yang memberikan layanan ke masyarakat sekitarnya atau setempat yang bukan hanya melakukan kebaikan dalam pelaksanaan tugas, tetapi masyarakat yang menerima layanan tersebut sesuai dengan harapannya yakni memperoleh hasil pelayanan yang efektif. Efektivitas dalam melakukan kinerja untuk mencapai proses kerja yang lebih baik dalam menyesuaikan tugasnya. Menurut Zeithaml (dalam postingan artikel Chisilia, Imam Muazansyah; 2018) bahwa bahwa pemberian layanan yang diberikan oleh pemerintah bagi masyarakat

menunjukkan harapan pelayanan (*expected service*) dengan pelayanan diterima (*perceived service*) sebagai dua faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan pemerintahan dan memperliatkan kinerja pemerintahan. Hakikat pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan yang sebaiknya terhadap masyarakat yang merupakan suatu perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu sebagai suatu unsur aparatur pemerintah, pegawai wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya terhadap masyarakat agar merasa puas pelayanan yang diberikan oleh pegawai tersebut hal ini dapat menunjukkan pegawai tersebut benar-benar memiliki kinerja dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Kelurahan sebagai salah satu perangkat daerah yang memiliki kedudukan yang strategis dalam mewujudkan kesiapan daerah. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari bupati atau walikota. Pelayanan kelurahan tergolong dalam jenis pelayanan publik dengan adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani kelurahan yang merupakan sasaran utama penyelenggaraan pelayanan publik. Berbagai permasalahan pelayanan pada kelurahan Tanjung Selor Timur meliputi tingkat produktifitas yang minim terhadap melakukan pelayanan dimana pelayanan yang diberikan sudah cukup baik tetapi karena kurangnya Sumber Daya Manusia pada kelurahan maka kurang efektif dalam menerima pelayanan. Hal ini menjadikan ketertarikan peneliti melakukan penelitian Efektivitas Administrasi Pelayanan Publik.

Menurut Beni (2016: 69), Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi sedangkan ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan Efektif pernyataan Mardiasmo (2017: 134). Indikator Efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*Output*) dalam mencapai tujuan suatu program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin Efektif proses kerja suatu unit organisasi. Konsep efektivitas menurut ravianto (dalam artikel Masruri dan Imam Muazansyah; 20) adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Moenir (dalam postingan artikel Suryani dan Imam Muazansyah) menjelaskan Proses aktivitas aktivitas pelayanan terdapat ada sebagian Unsur-unsur ataupun faktor yang menunjang proses jalannya aktivitas pelayanan meliputi a). sistem, prosedur, serta tata cara; b). personil; c). fasilitas serta prasarana serta warga selaku pelanggan. Pelayanan publik tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah: kegiatan atau rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara, masyarakat dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang memiliki fungsi pelayanan publik sebagai salah satu fokus perhatian peningkatan meningkatnya kinerja instansi pemerintah.

Komponen indikator standar pelayanan teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja sebagaimana diatur Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 terkait proses penyampaian pelayanan (*service point*) yang tercantum pada peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan yang nantinya sebagai acuan organisasi penyelenggara

(Kementerian/Lembaga) dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan sesuai tugas dan fungsi Kementerian/Lembaga. Persyaratan pelayanan sebagai suatu tuntutan yang harus dipenuhi atau syarat berupa dokumen atau barang/hal lain yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan, pengurusan suatu jenis pelayanan sesuai dengan ketentuan perundangundangan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan.

Persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan. Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah: a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan. b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap). Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur. Standar Operasional Prosedur dilakukan secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan; menggambarkan kondisi tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang telah ditetapkan dan diberlakukan; menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung; menjamin konsistensi dan proses kerja yang terukur sistematis.

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan. Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola. Bagi unit pengelola pelayanan.

Dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah). Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah: a. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya); b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan c. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis). Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku. Menurut Brech (Chrisyanti, 2011:2) Administrasi sebagai bagian dari proses manajemen yang berkaitan dengan institusi/lembaga dan prosedur dilaksanakan untuk menentukan dan mengomunikasikan program dan perkembangan kegiatan diatur dan di periksa berdasarkan rencana dan target. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 34 Tahun 2007 menerangkan Administrasi Kelurahan adalah proses pendataan yang menyangkut tentang berbagai segala kegiatan administrasi yang didalamnya terdapat suatu pelaksanaan urusan administrasi pemerintah yang dilimpahkan kepada lurah

Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yakni prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan observasi melalui menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada. teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Sugiyono (2018). Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode studi literatur, sehingga pengumpulan data dalam penelitian ini. Menurut Nazir (dalam postingan artikel Sulistyowati Arini dan Imam Muazansyah) bahwa pengumpulan data dalam penelitian ini selain dari buku referensi digunakan juga sumber-sumber berikut ini. Buku teks yaitu buku ilmiah yang ditulis rapi yang diterbitkan dengan interval yang tidak tentu. Jurnal yaitu majalah ilmiah yang berisi tulisan ilmiah atau hasil-hasil seminar. Periodical yaitu majalah ilmiah yang diterbitkan secara berkala oleh lembaga-lembaga baik pemerintah atau swasta yang berisi hasil

penelitian. Dalam penelitian ini tinjauan terhadap literatur lokal dan internasional terpilih. Data dalam laporan ini dibandingkan, diringkas, dan diinterpretasikan untuk mendapatkan hasil yang berguna terkait dengan tema penelitian ini.

Lokasi penelitian Kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur Kecamatan Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan berada Jl. Diponegoro RT.012RW.04, Selimau I, Tanjung Selor, Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara. Sumber Data primer meliputi informan sebanyak 23 orang yang mengetahui dan bisa menjawab kondisi administrasi pelayanan secara lengkap, jelas dan akurat meliputi pihak kelurahan tanjung selor timur, petugas layanan administrasi kelurahan, tokoh masyarakat dan masyarakat pengguna layanan kelurahan. Sumber data sekunder meliputi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, buku, arikel/penelitian terdahulu/skripsi/tesis, arsip yang berkaitan dengan judul atau tema yang sama dengan penelitian ini. Analisis data terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

Hasil dan Pembahasan

Setiap masyarakat, memiliki hak untuk menerima dan memberikan pelayanan yang baik dan saling memberikan kepuasan. Pemberi ataupun penerima pelayanan memiliki perbedaan dalam melakukannya dan melaksanakannya. Hal ini dipengaruhi oleh tujuan untuk mencapai kepuasan serta kenyamanan dalam melakukan pelayanan. Pentingnya kepuasan kepada masyarakat menjadi salah satu kunci keberhasilan dari proses administrasi pelayanan publik sehingga dapat terwujud pencapaian tujuan dalam target yang dicapai.

Produk Pelayanan

Kelurahan sebagai pemberi pelayanan terhadap produk pelayanan yang diperlukan dan yang akan dilakukan oleh masyarakat dalam bentuk pelayanan administrasi di kantor kelurahan Tanjung Selor Timur meliputi membuat surat keterangan atau meminta surat pengantar untuk keperluan dalam produk pelayanan yang dilakukan oleh pihak kelurahan yaitu surat keterangan usaha, surat ahli waris, surat pengantar pembuatan ktp/kartu keluarga, surat keterangan kuasa tanah, surat pengantar menikah, dan surat keterangan tidak mampu. Penyelenggaraan pelayanan di bagian pelayanan Kelurahan Tanjung Selor Timur dilakukan dengan diberikannya kemudahan dalam proses dan akses untuk masyarakat dalam menerima pelayanan dengan melalui aplikasi yang telah di sediakan baik masyarakat yang menerima layanan maupun petugas yang memberikan pelayanan harus memahami prosedur yang berlaku agar dapat terselenggara secara efektif dan efisien. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Jenis layanan di Kelurahan Tanjung Selor Timur berupa, yaitu: 1. Layanan Non Perizinan: a) Pelayanan Permohonan Akta Kelahiran b) Pelayanan Permohonan Akta Kematian c) Pelayanan Permohonan Akta Perkawinan d) Pelayanan Permohonan Akta Perceraian e) Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Pindah WNI f) Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Datang WNI g) Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Tempat Tinggal WNA h) Pelayanan Permohonan Surat Tanda Bukti Pendataan Penduduk Non Permanen i) Pelayanan Permohonan Santunan Kematian j) Pelayanan Permohonan Mengetahui Surat Keterangan Kawin/ Belum Kawin k) Pelayanan Permohonan Mengetahui Surat Keterangan Kematian l) Pelayanan Permohonan Mengetahui Surat Pernyataan Silsilah dan Waris m) Pelayanan Permohonan Surat Lainnya Sesuai dengan Ketentuan yang Berlaku (Surat Pernyataan Pengurangan Biaya UKT, Surat Keterangan

Beda Nama, Surat Tanda Lapor Diri bagi Penerima Pensiunan, Surat Penghasilan Orang Tua, Surat Pernyataan Tidak Bekerja dan lain-lain).

Pelayanan dilakukan oleh Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan, meliputi terdiri atas 1 (satu) orang Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan dan 2 (dua) orang staff. Kegiatan pelayanan dilaksanakan berdasarkan Standar Pelayanan Publik dan Maklumat Pelayanan, secara internal diawasi oleh Kepala Seksi, Sekretaris Kelurahan Tanjung Selor Timur dan Lurah Kelurahan Tanjung Selor Timur. Operasional pelayanan dilakukan setiap jam kerja, dengan rincian sebagai berikut. Senin – Kamis: 08.00 – 15.30 Wita Jumat: 08.00 – 15.00 Wita Selain pelayanan non perizinan dan pelayanan perizinan, Kelurahan Renon juga menyelenggarakan pengelolaan pengaduan masyarakat, baik pengaduan langsung maupun pengaduan secara elektronik. Pengaduan langsung dapat disampaikan melalui meja pengaduan yang tersedia di ruang pelayanan. Sedangkan pengaduan secara elektronik dapat disampaikan dengan menghubungi melalui nomor telepon yang telah disediakan oleh pihak kelurahan Tanjung Selor Timur.

Persyaratan

Kelurahan Tanjung Selor Timur berusaha memberikan apa yang masyarakat butuhkan sebagai penerima layanan yang disediakan. Masyarakat harus memenuhi beberapa persyaratan dalam menerima pelayanan yang di berikan oleh pihak Kelurahan Tanjung Selor Timur seperti data diri masyarakat sesuai dengan domisili yang terdapat pada Kelurahan Tanjung Selor Timur. jika masyarakat ingin meminta pengantar pada Ketua RT harus memenuhi atau membawa identitas diri agar dapat di berikan surat pengantar dari Ketua RT untuk keperluan yang dibutuhkan, membawa identitas diri yang nantinya ditunjukkan ke petugas pemberi layanan. Petugas kelurahan Tanjung Selor Timur dengan masyarakat saling berkomunikasi dimana petugas membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan apa yang harus dilengkapi dalam administrasi pelayanan publik.

Jangka Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu dapat dijadikan indikator efektivitas dari sebuah program. Jika waktunya tepat maka program tersebut dikatakan efektif dan jika tidak berarti program tersebut tidak efektif, hal ini berkaitan dengan proses pengurusannya belum dapat dikatakan efektif dan belum sesuai dengan waktu yang tentukan. Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja. Penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian. Pelayanan Kelurahan Tanjung Selor Timur yang diberikan kepada masyarakat tidak menunggu lama hingga berhari-hari, dilakukan maksimal dalam 1 (satu)hari. Jangka waktu pelayanan yang berkisar 15 menit meliputi pelayanan jenis non perizinan surat keterangan bantuan sosial, surat keterangan domisili, dan surat keterangan kematian. Jangka waktu pelayanan sekitar 10 menit berupa surat permohonan registrasi pengantar KTP, surat permohonan registrasi pindah atau datang, dan surat permohonan registrasi Surat Keterangan Tidak Mampu. Pertanggungjawaban administrasi pelayanan adalah Lurah, kepala seksi pelayanan, sekretaris dan petugas layanan. Pelayanan pengurusan surat menyurat ataupun menerima pelayanan administrasi, kepengurusan surat Penguasa tanah dari pihak

kelurahan membutuhkan waktu lama disebabkan salah satunya proses panjang mengukur tanah pada lahan yang akan dibuat Surat Keterangan Penguasa Tanah.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Petugas memberikan informasi kepada masyarakat terkait pemberitahuan, penanganan keluhan atau komplain atau masukan sehingga masyarakat bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas. Masyarakat berhak atas informasi yang faktual dalam berbagai hal terkait proses pengurusan administrasi. Hasil wawancara dengan Pak Syaiful warga Kelurahan Tanjung Selor Timur: “pegawai kelurahan Tanjung Selor Timur sabar banget, mau mendengarkan dan menghadapi keluhan-keluhan dari saya dan warga yang lainnya.” (wawancara dengan Pak Syaiful, 7 Maret 2022).

Petugas pelayanan di Kelurahan Tanjung Selor Timur telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik proses pelayanan berlangsung. Respon penanganan dan pengaduan dalam pelayanan yang diberikan petugas kelurahan Tanjung Selor Timur sudah cukup baik dengan ditunjukkan masyarakat menyampaikan keluhan atau kesulitan atau kendala mendapatkan pelayanan melalui aplikasi yang telah disediakan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Kelurahan Tanjung Selor Timur menindak lanjuti sebagai tanggung jawab pihak kelurahan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakatnya dalam layanan administrasi. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan di kelurahan dapat dilakukan dengan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat).

Biaya/Tarif

Pemerintah memberikan semua pelayanan yang dilakukan oleh pihak kelurahan Tanjung Selor Timur Rp. 0,00 (Gratis) sebagai kewajiban tanpa adanya biaya yang dibebankan atau pungutan biaya atau tarif yang ditarik dari masyarakat dalam melakukan produk pelayanan apapun sehingga meringankan dan menguntungkan masyarakat.

Sistem, mekanisme dan prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dilakukan secara bertahap sesuai dengan aturan dalam melakukan proses pelayanan, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti sehingga pihak tersebut dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan sistem dan mekanisme yang dilakukan dapat dipahami, tidak adanya kekeliruan alur atau mekanisme proses pengurusan dan masyarakat dapat mudah mengakses pelayanan. Prosedur pembuatan administrasi pelayanan sebenarnya mudah selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap, masih ada juga masyarakat yang belum paham dengan prosedurnya sehingga masih banyak yang datang dengan tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga masyarakat harus melengkapi syaratnya kembali.

Wawancara dengan Bu Siti warga Tanjung Selor Timur: “Prosedurnya mudah dan aksesnya pun tidak kesulitan, saya hanya menyerahkan syarat-syarat berkasnya ke petugasnya dan saya pun mengikuti instruksi yang diberikan petugas dalam pembuatan KK, saya puas dengan pelayanannya, sesuai dengan harapan saya jadi cepat selesai (wawancara Bu Siti, 7 Maret 2022). Faktor usia, salah satunya lansia sebagai penyebab masyarakat sulit memahami proses pengurusan administrasi. Hal ini ditunjukkan masih ada masyarakat yang berusia lanjut yang memilih menggunakan sistem manual dalam proses layanan publik padahal sudah ada aplikasi atau e-Kelurahan yang dipastikan lebih memudahkan masyarakat dalam pengurusanannya tetapi alasan lainnya terlihat

bagaimana masyarakat lebih memilih sistem manual karena dapat mudah dipahami oleh mereka.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait Efektivitas Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur berikut. Kelurahan Tanjung Selor Timur telah efektif melaksanakan pemberian layanan kepada masyarakat dengan memberikan struktur Pelayanan Administrasi menggunakan Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Kelurahan Tanjung Selor Timur. Struktur Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang diberikan melalui produk pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat dengan masyarakat memenuhi persyaratan dalam melakukan produk pelayanan, dan persyaratan yang harus di penuhi oleh masyarakat untuk memastikan bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan betul-betul masyarakat Tanjung Selor Timur, serta harus mengikuti sistem serta mekanisme yang diberikan sehingga tidak adanya kekeliruan dalam melakukan produk pelayanan, untuk jangka waktu pelayanan tidak memakan waktu lama dan bisa di tunggu jika membuat surat pengantar saja, dan untuk biaya atau tarif tidak ada di pungut biaya sama sekali artinya dalam melakukan pelayanan publik tidak ada pungutan biaya sehingga tidak adanya pengaduan yang di berikan oleh masyarakat sehingga kelurahan semakin memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan melalui aplikasi "Pesawan".

Daftar Pustaka

- Beni Pekei. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Buku 1*. Jakarta Pusat: Penerbit Taushia.
- Chisilia, E., & Muazansyah. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara. Volume 4, Nomor 2. Jurnal Penelitian Administrasi Publik. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
<http://jurnal.untagsby.ac.id/index.php/jpap/article/view/2300> .
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Masruri, Imam Muazansyah. 2017. *Analisis Efektifitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-MP)*. Journal Of Governance and Public Policy Vol 4 Nomor 2 (2017).
<https://journal.umy.ac.id/index.php/GPP/article/view/2995/2803>
- Mardiasmo. 2016. Efisiensi dan Efektifitas. Jakarta: Andy.
- Maryam, N. S. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi, 6(1).
- Ravianto J. 2014. *Produktivitas dan Pengukuran*, Jakarta. Binaman Aksara..
- Sadu, Wasistiono. 2003, *Kapita Selekta, Manajemen Pemerintahan Daerah*, Bandung: Penerbit Fokus Media.
- Sulistiyowati, A., & Muazansyah, I. 2019. *Optimalisasi Pengelolaan dan Pelayanan Transportasi Umum (Studi Pada Suroboyo Bus Di Surabaya)*. IAPA Proceedings Conference, 152-165. doi:10.30589/proceedings.2018.189.
<https://iapa.or.id/ejournal/proceedings/article/view/189>
- Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

- Suryani, Imam Muazansyah.2020. *Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan Tanjung Selor-Tarakan*. *Governance: Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* Vol 10 Nomor 2
<http://jurnal.uwp.ac.id/fisip/index.php/GovernanceJKMP/article/view/133/97>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Bulungan Nomor 11 Tahun 2013 Tentang Tugas dan Fungsi tata kerja Kecamatan dan Kelurahan.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Inonesia Nomor 34 Tahun 2007 tentang Administrasi Kelurahan.