



IRPIA:

JURNAL ILMIAH RISET DAN PENGEMBANGAN INDONESIA

Publisher:
Institut Riset dan Pengembangan Indonesia

DAFTAR ISI

Optimalisasi Penta Helix Collaboration Dalam Meningkatkan Prestasi Madrasah: Sinergi Untuk Pendidikan Karakter Berkualitas

Hasnan Nasrun.....1-10

Analisis Sosial Media Pemerintah Daerah Di Indonesia Berdasarkan Respons Warganet

Suprpti Widiasih, Faizah Julina, Indah Septiani Salsabila..... 11-17

Analisis Kualitas Pelayanan Pengaduan Online Melalui Sistem Whatsapp Peduli Wong Cilik Di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo

Tata Novia Arinda, Sri Kamariyah, Ika Devy Pramudiana 18-29

Peran Kurikulum Merdeka Dalam Peningkatan Kualitas Anak Didik Untuk Menuju Indonesia Emas 2045 (Studi Kasus Di Sdn Banyu Urip 3, Kota Surabaya)

Djoko Siswanto M., Alivia Novita Nur L., Bryant Prangdicha, Veronika Kiky Anggaini 30-35

Evaluasi Ketersediaan Shelter Rumah Aman Dalam Mewujudkan Kota Layak Anak Di Kota Surabaya

Putri Octafiani, Ika Devy Pramudiana, Sri Roekminiati35-45

Tantangan Dan Peluang Dalam Implementasi Kebijakan Lingkungan Di Pemerintahan Daerah

Faizah Julina, Suprpti Widiasih, Dini Sekarsari..... 46-51

OPTIMALISASI PENTA HELIX COLLABORATION DALAM MENINGKATKAN PRESTASI MADRASAH: SINERGI UNTUK PENDIDIKAN KARAKTER BERKUALITAS

Hasnan Nasrun

MTs Negeri 2 Deli Serdang

*Correspondence Author: hasnannasrunsiregar@gmail.com

ABSTRAK

Histori Artikel

Submitted

1 November 2024

Reviewed

13 November 2024

Accepted

10 Desember 2024

Published

31 Desember 2024

Penelitian ini mengkaji penerapan konsep Kolaborasi Penta Helix dalam upaya meningkatkan prestasi di MTs Negeri 2 Deli Serdang, yang merupakan pilot project Kurikulum Merdeka di Kabupaten Deli Serdang. Fokus utama penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana kolaborasi antara lima elemen—pemerintah, akademisi, bisnis, masyarakat, dan media—dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan prestasi siswa. Melalui metode kualitatif deskriptif, penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara dan analisis dokumen, yang menunjukkan bahwa kolaborasi ini berhasil meningkatkan sarana dan prasarana pendidikan, serta menciptakan dukungan yang lebih kuat dari masyarakat dan orang tua siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap elemen memiliki peran unik yang saling melengkapi dalam mencapai tujuan bersama, meskipun dihadapkan pada tantangan seperti

kurangnya pemahaman dan sumber daya. Rekomendasi yang dihasilkan menekankan pentingnya konsistensi dalam kolaborasi dan penguatan komunikasi antar elemen untuk mencapai peningkatan pencapaian yang berkelanjutan. Penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan model pendidikan berbasis kolaborasi di madrasah.

Kata Kunci: Penta Helix Collaboration, Madrasah, prestasi, komunikasi, kurikulum merdeka

ABSTRACT

This study examines the application of the Penta Helix Collaboration concept in an effort to improve achievement at MTs Negeri 2 Deli Serdang, which is a pilot project of the Kurikulum Merdeka in Deli Serdang Regency. The main focus of this research is to understand how collaboration between five elements—government, academia, business, society, and the media—can improve the quality of education and student achievement. Through a descriptive qualitative method, this study collected data through interviews and document analysis, which showed that this collaboration succeeded in improving educational facilities and infrastructure, as well as creating stronger support from the community and students' parents. The results of the study show that each element has a unique role that complements each other in achieving a common goal, despite being faced with challenges such as a lack of understanding and resources. The resulting recommendations emphasize the importance of consistency in collaboration and strengthening communication between elements to achieve continuous improvement in achievement. This research makes a significant contribution to the development of a collaboration-based education model in madrasah.

Keywords: Penta Helix Collaboration, Madrasah, achievement, communication, kurikulum merdeka.

PENDAHULUAN

Orientasi pendidikan saat ini adalah pengembangan karakter yang berkaitan erat dengan optimalisasi diri pelajar madrasah. Pembentukan karakter harus dilakukan secara sistematis dan kesinambungan yang melibatkan aspek *knowledge* (pengetahuan), *feeling* (perasaan), *loving* (cinta), dan *acting* (tindakan). Proses ini dilaksanakan melalui penerapan Proyek Penguatan Profil Pancasila Pelajar Pancasila (P5) dan Profil Pelajar *Rahmatan Lil'alamin* (P2RA). Profil ini mengacu pada enam dimensi pelajar madrasah yakni *ta'addub*, *qudwah*, *muwatanah*, *tawasut*, *tawazun* dan *I'tidal*.

Pendidikan karakter bertujuan meningkatkan mutu penyelenggaraan dan hasil pendidikan di Madrasah. Pembentukan karakter tidak hanya dapat dilakukan dengan cara menghafal, tetapi harus didukung dengan contoh tauladan dan praktik. Implementasi karakter dalam islam tersimpul dalam pribadi Rasulullah SAW, pada QS. Al-Ahzab ayat 21 yang berbunyi:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya:

Sungguh, telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari Kiamat dan yang banyak mengingat Allah.

MTs Negeri 2 Deli Serdang merupakan satu-satunya Madrasah tingkat MTs sebagai Pilot Proyek Kurikulum Merdeka pada program P5 dan P2RA se Kabupaten Deli Serdang. Hal ini menggeser pusat fokus pengembangan madrasah kepada siswa dan hal-hal yang dibutuhkan oleh siswa untuk mengembangkan karakternya dalam berprestasi. Pada akhirnya kegiatan bermuara pada pencapaian peningkatan prestasi MTs Negeri 2 Deli serdang.

Prestasi Madrasah merupakan hasil pencapaian prestasi antara siswa, guru, dan Madrasah itu sendiri. Prestasi madrasah adalah hasil yang diperoleh berupa kesan-kesan yang mengakibatkan perubahan dalam program madrasah. Prestasi siswa merupakan salah satu implikasi dari proses *learning by doing*.

Peningkatan prestasi Madrasah juga dipengaruhi oleh kemampuan guru dalam beradaptasi terhadap perkembangan kurikulum madrasah dan sistem pendidikan Indonesia untuk mengembangkan karakteristik dan minat pada siswa. Kepala MTs Negeri 2 Deli Serdang berupaya untuk memberikan kesempatan yang luas bagai siswa untuk meningkatkan prestasi, baik di bidang akademik maupun non akademik.

Prestasi MTs Negeri 2 Deli serdang, merupakan hasil penilaian terhadap pencapaian madrasah setiap tahunnya pada berbagai bidang seperti:

1. Bidang kesehatan Madrasah pada ajang penilaian Madrasah Sehat
2. Bidang informasi umum pencapaian peningkatan madrasah, yang merupakan penilaian terhadap akademik, sarana prasarana, prestasi siswa dan hubungan kemasyarakatan yang dilaksanakan oleh Humas Kantor Wilayah Provinsi Sumatera Utara pada ajang penilaian Profil Madrasah
3. Bidang Manajemen Administrasi madrasah
4. Bidang pemberitaan madrasah pada media sosial pada ajang penilaian berita di Portal Madrasah
5. Penilaian terhadap pengelolaan manajemen keuangan madrasah yang diselenggarakan oleh KPPN

Namun demikian, terdapat beberapa permasalahan dalam proses pencapaiannya, yakni pertama, masih minimnya dukungan sarana prasarana yang tersedia di MTs Negeri 2 Deli Serdang sesuai dengan kebutuhan siswa dalam mengembangkan minat dan bakatnya. Hal ini mengakibatkan rendahnya prestasi siswa baik pada bidang akademik dan non akademik. Berdasarkan beberapa hasil penelitian, sarana prasarana memegang peranan krusial dalam menopang kelancaran dan keberhasilan dalam proses pembelajaran (Mazayah, 2019). Sarana dan prasarana merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap prestasi siswa (Emy, Laila, Chusnul, & Vina, 2021). Keterbatasan anggaran dalam proses peningkatan sarana prasarana madrasah tersebut, merupakan tugas besar bagi Kepala MTs Negeri 2 Deli Sedang.

Permasalahan kedua yakni kedua masih rendahnya dukungan dari orang tua siswa dalam memberikan dukungan kepada anak-anaknya untuk mengembangkan karakter, bakat dan minat setelah jam pembelajaran usai. Hal ini menyebabkan terbatasnya ruang siswa untuk mengembangkan diri.

Permasalahan ketiga adalah masih rendahnya kemampuan madrasah dalam publikasi kegiatan-kegiatan sehingga masyarakat kurang mengetahui peningkatan madrasah saat ini. Permasalahan selanjutnya adalah terbatasnya kemampuan dalam pelaksanaan administrasi madrasah, pelaksanaan kurikulum, proses keberlanjutan pengembangan bakat dan minat siswa serta rendahnya kemampuan hubungan kerja sama dengan stake holder dan masyarakat.,

Permasalahan ini harus segera diatasi. Support sistem ini tidak bisa hanya dilakukan oleh seorang kepala Madrasah. Menyadari akan hal ini, Kepala MTs Negeri 2 Deli Serdang, berupaya mencari solusi untuk keluar dari keterbatasan ini melalui Pemberdayaan Konsep *Penta Helix Collaboration* dalam Upaya Peningkatan Prestasi Siswa/Madrasah.

Penta helix collaboration pada MTs Negeri 2 Deli Serdang melibatkan 5 aktor dalam berkolaborasi yakni Pemerintah dalam hal ini MTs Negeri 2 Deli Serdang, Masyarakat dalam hal ini Komite Madrasah dan seluruh orang tua/wali siswa, Akademisi, dunia usaha dalam hal ini LSM, UMKM, Lembaga penggiat Pendidikan, dan media (dalam hal ini media sosial). Tujuan kolaborasi ini adalah menciptakan sinergi dan rasa tanggung jawab untuk bersama-sama meningkatkan prestasi siswa/Madrasah.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, juga dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Sugiyono, 2020). Penelitian kualitatif menekankan pada penemuan data yang mendalam, bermakna, asli atau nyata dan mendeskripsikan fenomena.

Penelitian ini dilakukan secara tatap muka dengan wawancara dengan teknik pengumpulan data Snowball system. Snowball system adalah teknik pengambilan sumber data yang awalnya sedikit namun seiring proses pengambilan data menjadi lebih besar (Sugiyono, 2020). Teknik analisis data menggunakan Model Miles & Huberman (Sugiyono, 2020) bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL

Penta Helix Collaboration merupakan model inovasi yang digunakan dalam rangka meningkatkan kualitas atau mengembangkan hubungan kerja sama yang melibatkan lima pemangku kepentingan, yaitu pemerintah, bisnis (swasta), media, akademisi dan masyarakat, dimana kelima elemen tersebut memiliki pesan dan pengaruh masing-masing yang cukup besar dan berpengaruh sehingga ketika digabungkan dalam kolaborasi dengan tujuan tertentu, hasil yang lebih baik dan maksimal akan diperoleh (Budhi, Lestari, & Suasih, 2022).

Kolaborasi yang dibangun dengan keterkaitan antar aktor dalam model penta helix, dimulai dari tahapan perencanaan pembangunan pendidikan berkelanjutan (Maturbongs, 2020). Peran masing-masing aktor, senantiasa berupaya melakukan yang terbaik bagi pengembangan prestasi MTs Negeri 2 Deli serdang.

Kepala MTs Negeri 2 Deli Serdang berupaya untuk menganalisis dan menjalin kolaborasi yang melibatkan 5 elemen yang akan mendukung peningkatan prestasi MTs Negeri 2 Deli Serdang, saling bersinergi untuk pendidikan karakter berkualitas. Tujuan kolaborasi ini adalah menciptakan sinergi dan rasa tanggung jawab untuk bersama-sama meningkatkan prestasi di MTs Negeri 2 Deli Serdang. Program ini melibatkan kolaborasi antara pemerintah, akademisi, bisnis, komunitas, dan media dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan di madrasah. Melalui program ini, madrasah-madrasah terpilih mendapatkan dukungan berupa peningkatan sarana dan prasarana, pelatihan guru, pengembangan kurikulum, serta keterlibatan masyarakat dan dunia usaha (Kementerian Agama RI, 2019). 5 elemen yang saling berkolaborasi di MTs Negeri 2 Deli Serdang dalam Penta Helix Collaboration adalah:

1. Pemerintah

Pemerintah memiliki peran penting dalam menciptakan kebijakan, regulasi, dan program-program yang mendukung peningkatan prestasi siswa dan madrasah. Pemerintah dapat menyediakan anggaran, infrastruktur, dan sumber daya lainnya untuk mendukung kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh elemen lain dalam Penta Helix. Pemerintah, bertindak sebagai regulator sekaligus bertindak sebagai pengendali yang memiliki regulasi dan tanggung jawab dalam mengembangkan objek. Dalam hal ini melibatkan semua jenis kegiatan seperti perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, pengendalian, promosi, alokasi keuangan, perizinan, program, legislasi, pengembangan dan pengetahuan, kebijakan inovasi publik, dukungan untuk jaringan inovasi dan kemitraan publik-swasta. Pemerintah juga memiliki peran dalam mengkoordinasikan para pemangku kepentingan yang berkontribusi dalam pengembangan kolaborasi (Budhi et al., 2022). Pada proyek ini, pemerintah adalah MTs Negeri 2 Deli Serdang.

2. Akademisi

Akademisi yang terdiri dari lembaga pendidikan tinggi, peneliti, dosen dan mahasiswa, memiliki peran dalam mengembangkan inovasi, riset, dan program-program peningkatan kualitas pendidikan. Mereka dapat memberikan masukan, saran, dan solusi, menjadi sumber referensi berdasarkan kajian ilmiah untuk meningkatkan prestasi pada MTs Negeri 2 Deli Serdang.

3. Dunia Usaha

Kolaborasi yang dilaksanakan di MTs Negeri 2 Deli Serdang, mengarah kepada lembaga pendidikan luar sekolah, seperti:

- a. Lembaga Bimbingan Belajar seperti
 - 1) World English di Kabupaten Pare, yang memberikan pelatihan secara gratis kepada siswa dan guru.
 - 2) Genesha Operation (GO) dalam Motivasi dan bimbingan belajar mata pelajaran umum
 - 3) CV Era Media dalam Pelatihan dan Penguatan Matematika dan Bahasa Inggris
- b. Komunitas Sosial Kemasyarakatan seperti
 - 1) Badan Amil Zakat Infak dan Sadakoh (Baznas) untuk mendapatkan bantuan dukungan pendidikan kepada siswa fakir miskin dan yatim piatu.
 - 2) Yakasma untuk mendapatkan bantuan dukungan pendidikan kepada siswa fakir miskin dan yatim piatu.
 - 3) Komisi Nasional Perlindungan anak dalam memberikan pemahaman tentang kekerasan dan bullying
 - 4) Bank Pohon Sumatera Utara dalam pelatihan memperbanyak bibit pohon, pelatihan eco Enzim, pelatihan Fotosintesis (PSB) dan Pelatihan pupuk organik cair (POC)
- c. Lembaga kesehatan yakni Puskesmas dalam memberikan penyuluhan kesehatan pada remaja, pemberian vitamin tambah darah bagi remaja puteri, pembinaan kantin sehat, dan Unit Kesehatan Sekolah
- d. Palang Merah Indonesia, berperan dalam memberikan pembinaan Palang Merah Remaja di MTs Negeri 2 Deli serdang.
- e. Lembaga Dawah seperti MUI memberikan pelatihan gratis kepada siswa untuk mengikuti pelatihan Da'i.

4. Masyarakat

Masyarakat dalam hal ini Komite Madrasah, seluruh orang tua/wali siswa, dan Alumni MTs Negeri 2 Deli Serdang. Elemen ini berperan penting sebagai support sistem penyedia sarana dan prasarana yang dibutuhkan MTs Negeri 2 Deli Serdang dalam memfasilitasi kebutuhan program siswa. Elemen ini dapat membantu mengidentifikasi kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi oleh MTs Negeri 2 Deli Serdang, serta menyediakan dukungan dan sumber daya untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Komunitas juga dapat berperan dalam memobilisasi partisipasi masyarakat dalam mendukung program-program peningkatan prestasi siswa dan MTs Negeri 2 Deli Serdang.

5. Media

Media (dalam hal ini media sosial). Tujuan kolaborasi ini adalah menciptakan sinergi dan rasa tanggung jawab untuk bersama-sama meningkatkan prestasi siswa/Madrasah. Media juga dapat menjadi sarana untuk mempromosikan dan mempublikasikan kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam rangka peningkatan prestasi siswa, guru di MTs Negeri 2 Deli Serdang.

Kegiatan implementasi Penta Helix Collaboration dalam Peningkatan Prestasi MTs Negeri 2 Deli Serdang berupa:

- a. Pembentukan forum kolaborasi yang melibatkan seluruh elemen Penta Helix Collaboration.
- b. Penyusunan rencana aksi bersama yang mencakup tujuan, kegiatan, dan peran masing-masing elemen.
- c. Pengembangan sistem monitoring dan evaluasi yang melibatkan seluruh elemen untuk memastikan efektivitas implementasi.
- d. Peningkatan kapasitas masing-masing elemen dalam melaksanakan peran dan tanggung jawabnya.
- e. Pengembangan mekanisme komunikasi dan koordinasi yang efektif antar elemen.

DISKUSI

Implementasi Penta Helix Collaboration dalam peningkatan prestasi MTs Negeri 2 Deli Serdang dapat memberikan dampak positif, antara lain:

1. Peningkatan Sarana Prasarana MTs Negeri 2 Deli Serdang merupakan percepatan pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana yang dimanfaatkan siswa dan guru baik dalam proses pembelajaran, P5 dan P2RA, dan kegiatan ekstrakurikuler. Adapun kegiatan percepatan pada bidang sarana dan prasarana mayor yang dikelola oleh elemen komunitas adalah sebagai berikut ini:

Tabel 1. Percepatan Pemenuhan Sarana dan Prasarana

No	Jenis Percepatan Pemenuhan Sarana dan Prasarana
1	Hall terbuka ukuran P = 30 m, L = 15 m, Tinggi = 7 m yang dimanfaatkan siswa untuk tempat olah raga, kegiatan rutin pagi madrasah, aktivitas ekstrakurikuler dan kegiatan lainnya.
2	Lapangan tenis meja P = 36 m, L = 4 m, dengan ketersediaan 4 meja
3	Renovasi 23 unit kamar mandi (Lk = 11 unit, Pr = 12 unit), yang merupakan persyaratan Madrasah Sehat
4	Panggung Arena terbuka P = 16 m, L = 5,5 m, Tinggi = 4,5 m
5	30 unit Laptop yang dimanfaatkan siswa dalam kegiatan TIK
6	Renovasi ruangan laboratorium computer P = 8 m, L = 9 m
7	4 unit Air Conditioner untuk Laboratorium Komputer
8	Pembangunan 2 unit Rumah Tahfidzul Qur'an
8	Penambahan Daya listrik

Sumber : MTsN 2 Deli Serdang, 2024

Sarana dan prasarana minor tetap dilakukan oleh MTs Negeri 2 Deli Serdang. Sarana prasarana menjadi penopang mutu pendidikan dan prestasi MTs Negeri 2 Deli Serdang. Menjadi standar terkait proses pembelajaran. Mint siswa yang berkarakter sangat erat hubungannya dengan pengaruh yang diperoleh dari fasilitas yang telah disediakan oleh MTs Negeri 2 Deli Serdang. Sarana prasarana tersebut dimanfaatkan oleh siswa sebagai fasilitas pembelajaran Merdeka Belajar dan unjuk prestasi. Sehingga pada akhirnya banyak sekali prestasi siswa, guru dan madrasah dan even-even yang dilaksanakan baik pada even regional, provinsi dan nasional.

Saat ini, hampir setiap mata pelajaran menyelenggarakan pembelajaran yang menarik dan bermakna. Sarana dan prasarana dimanfaatkan sebagai ruang pembelajaran yang merdeka, disesuaikan dengan karakteristik pelajarannya. Proses pembelajaran semakin menarik, berjalan lancar dan efektif. Hal ini disebabkan, pembelajaran pada ruang terbuka akan memberikan pengalaman yang berbeda kepada siswa.

2. Peningkatan kualitas pendidikan dan prestasi siswa, melalui sinergi sumber daya dan keahlian yang dimiliki oleh masing-masing elemen. Selama 30 menit pertama setiap pagi siswa, guru dan tenaga pendidik menjalankan program pendalaman kegiatan keagamaan, talent Scouting yang merupakan kegiatan untuk mengidentifikasi pencarian bakat siswa dan pembiasaan karakter baik P5 dan P2 RA. Adapun jadwal pagi yang dilaksanakan di MTs Negeri 2 Deli Serdang (Lampiran 2), seperti di bawah ini:

Tabel 2.: Tabel Kegiatan Pagi

Hari	Kegiatan
Senin	1. Upacara Bendera 2. Sholawat Busyro
Selasa	1. Sholawat Asyhgil 2. Do'a 3 Serangkai (minggu ke-1) 3. Pembiasaan Bahasa Inggris (minggu ke-2) 4. Dakwah 3 Bahasa (Arab, Indo, Inggris) (minggu ke-3) 5. Pembiasaan Bahasa Arab (minggu ke-4)
Rabu	1. Sholawat Tibbil Qulub 2. Dakwah singkat
Kamis	1. Sholawat Qur'aniyah 2. Tahfidz Qur'an (minggu ke-1 hingga minggu ke-3) 3. MTsN 2 DS Got Talent (minggu ke-4)
Jumat	1. Sholawat Nariyah 2. Pembacaan Surah Al-Kahfi ayat 1-44 (minggu ke-1) 3. Pembacaan Surah Al-Kahfi ayat 45-110 (minggu ke-2) 4. Pembacaan Surah Yasin (minggu ke-3 dan 4)
Sabtu	1. Sholawat Badar 2. Senam Pagi dan Jalan Santai (bergantian PR & LK di tiap minggu) 3. Sarapan Sehat (minggu ke-1) 4. Literasi (minggu ke-2) 5. Kebersihan Lingkungan (minggu ke-3) 6. Bimbingan BK (minggu ke-4)

Sumber : MTsN 2 Deli Serdang, 2024

Selain dari pada itu, orang tua siswa telah memahami dan memberikan dukungan kepada anak-anak untuk mengembangkan diri pada kegiatan ekstrakurikuler seperti OSIM, Pramuka, PMR, Seni Tari, Tilawah, Tahfidz, Syarhil Qur'an, Kaligrafi, English Club, Silat IPSI SPDKK, Multimedia, Karate, Volly, Basket, Badminton, Tenis Meja, Futsal, Memanah

3. Peningkatan keterlibatan dan dukungan masyarakat, termasuk sektor bisnis, dalam mendukung program-program peningkatan prestasi MTs Negeri 2 Deli Serdang seperti

1) Lembaga Bimbingan Belajar seperti

- a. World English di Kabupaten Pare, yang memberikan pelatihan secara gratis kepada siswa dan guru.
- b. Genesha Operation (GO) dalam Motivasi dan bimbingan belajar mata pelajaran umum
- c. CV Era Media dalam Pelatihan dan Penguatan Matematika dan Bahasa Inggris

2) Komunitas Sosial Kemasyarakatan seperti

- a. Badan Amil Zakat Infak dan Sadaqoh (Baznas), untuk mendapatkan bantuan dukungan pendidikan kepada siswa fakir miskin dan yatim piatu.
- b. Yakesma, untuk mendapatkan bantuan dukungan pendidikan kepada siswa fakir miskin dan yatim piatu.
- c. Komisi Nasional Perlindungan anak dalam memberikan pemahaman tentang kekerasan dan bullying
- d. Bank Pohon Sumatera Utara dalam pelatihan memperbanyak bibit pohon, pelatihan eco Enzim, pelatihan Fotosintesis (PSB) dan Pelatihan pupuk organis cair (POC)

3) Lembaga kesehatan yakni Puskesmas dalam memberikan penyuluhan kesehatan pada remaja, pemberian vitamin tambah darah bagi remaja puteri, pembinaan kantin sehat, dan Unit Kesehatan Sekolah

4) Lembaga Dawah seperti MUI memberikan pelatihan gratis kepada siswa untuk mengikuti pelatihan Da'i.

Pada 1 tahun 2024 banyak sekali penyelenggaraan even dan prestasi yang telah di raih oleh siswa, dan MTs Negeri 2 Deli Serdang seperti:

1. Penyelenggaraan Event Kegiatan Lomba Tangkas Kepramukaan (SULTAN) Aceh-Sumatera Utara
2. Sebagai lokasi Zona 1 Kompetisi Sains Madrasah (KSM) 2024 (Kota Medan, Deli Serdang, Kab. Binjai, Kab. Langkat dan Kab. Serdang Bedagai
3. Safari Ramadhan OSIM dan organisasi Ekstrakurikuler MTs Negeri 2 Deli Serdang dengan melaksanakan kegiatan da'wah siswa, pembagian takjil dan sumbangan di beberapa desa sekitar MTS Negeri 2 Deli Serdang

Prestasi Guru

1. H. Ahmad Fadlan, S.Pd.I, Juara Harapan II Musabaqah Tilawatil Qur'an VII KORPRI Tingkat Nasional Di Kalimantan Tengah, Juara I Musabaqah Tilawatil Qur'an KORPRI Tingkat Provinsi
2. Fithriana, S. Si, Juara Anugerah GTK Kategori Guru Berprestasi Tahun 2022. Fasilitator Daerah (Fasda) Mapel IPA Tahun 2021 – Sekarang
3. Ratna Fadhillah, Mpd, Fasilitator Daerah (Fasda) Mapel IPA Tahun 2021 – Sekarang
4. Elfi Khairani, S. Hum, Fasilitator Daerah (Fasda) Mapel Bahasa Inggris Tahun 2021 – Sekarang
5. Nurhayati Lubis, S. Pd, Fasilitator Daerah (Fasda) Mapel Bahasa Indonesia Tahun 2021 – Sekarang
6. Raudhahtul Syarifah Lubis, Fasilitator Daerah (Fasda) Mapel Bahasa Indonesia Tahun 2021 – Sekarang
7. Sangkot Manurung, Fasilitator Daerah (Fasda) Mapel BK Tahun 2021 – Sekarang
8. Abdul Khaliq, M. Pd, Fasilitator Provinsi (Fasprov) Mapel Bahasa Indonesia Tahun 2021 – Sekarang
9. Legiono, S. Pd. I, Pendamping IKM

Siswa

1. Juara 1 Bidang IPA Tingkat MTs pada KSM Tingkat Kabupaten tahun 2024
2. Juara 3 Bidang IPS Tingkat MTs pada KSM Tingkat Kabupaten 2024
3. Juara 1 Open Turnamen Pencak Silat Putri Tahun 2024
4. Juara 2 Open Turnamen pencak Silat Putri Tahun 2024
5. Juara 1 Open Turnamen pencak Silat Putra Tahun 2024
6. Juara Harapan 3 Lomba Adzan Se Sumatera Utara Tahun 2024
7. Medali Perunggu pada Olimpiade Nasional Bidang Ilmu Sosial Than 2024
8. Juara 1 Akademi seni Bela Diri Karate Indonesia Putri
9. Medali Perunggu AKM Day Competition
10. Juara II 50 m Gaya Punggung Putra
11. Juara I Komite Perorangan Putri 45 kg pada Kejuaraan Karate IIMT-GT Cup
12. Juara I Siaga Bencana Tingkat Madya (PMR)
13. Juara I Donor Darah Sukarela Tingkat Madya (PMR)

14. Juara II Kesehatan Remaja Tingkat Madya (PMR)
15. Juara II Sanitasi dan Kesehatan Tingkat Madya (PMR)
16. Juara III Kepemimpinan Tingkat Madya (PMR)

Madrasah

1. Juara II Lomba Madrasah Sehat tahun 2024
2. Juara I Kriteria Madrasah Berprestasi
3. Juara III Video profil Madrasah Terbaik (MTs) Tingkat Provinsi
4. Juara Harapan I Tingkat Provinsi Penilaian Manajerial
5. Penyanggah Predikat Sekolah Adi Wiyata Tingkat Nasional

MTs Negeri 2 Deli serdang juga menjadi Madrasah Katagori **Sangat Baik** sebagai penyelenggara Implementasi Kurikulum Merdeka Berbasis Komunitas secara Nasional dari Pusat Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan kementerian Agama Republik Indonesia pada tanggal 31 Januari 2024. Keterlibatan Dunia Usaha pada kolaborasi ini merupakan sumber informasi dan sponsor pada kegiatan madrasah.

Pengelolaan Media Sosial madrasah juga aktif dalam menyebarkan perkembangan, kegiatan dan prestasi yang diraih. Proses publikasi dilaksanakan setiap hari. Tujuannya adalah untuk memberikan rasa percaya dan memberikan dampak positif kepada masyarakat terhadap eksistensi MTs Negeri 2 Deli Serdang.

KESIMPULAN

Konsep penta helix collaboration merupakan pendekatan kolaboratif yang melibatkan lima elemen utama, yaitu pemerintah, akademisi, pelaku bisnis, komunitas, dan media. Penerapan konsep ini sangat relevan untuk meningkatkan prestasi madrasah, karena setiap elemen berkontribusi sesuai perannya. Pemerintah dapat memberikan dukungan kebijakan dan pendanaan, akademisi membantu meningkatkan kualitas pembelajaran melalui riset dan inovasi, pelaku bisnis berkontribusi dalam bentuk kerja sama atau sponsor program pendidikan, komunitas memperkuat keterlibatan dan partisipasi orang tua serta masyarakat, sementara media menjadi sarana untuk menyebarkan informasi dan mempromosikan capaian madrasah. Dengan sinergi yang kuat antara kelima elemen ini, madrasah dapat berkembang lebih optimal dalam aspek akademik, keterampilan siswa, serta membangun citra positif di masyarakat.

Setiap elemen dalam penta helix collaboration memiliki tugas dan fungsi yang berbeda karena masing-masing elemen memiliki keahlian, sumber daya, dan peran unik yang saling melengkapi. Perbedaan ini diperlukan untuk menciptakan sinergi yang efektif dan memberikan dampak yang maksimal dalam mencapai tujuan bersama. Berikut penjelasan mengapa setiap elemen harus memiliki tugas dan fungsi berbeda:

1. Pemerintah bertanggung jawab dalam membuat kebijakan, regulasi, dan alokasi anggaran untuk mendukung pelaksanaan program. Tugas ini tidak dapat digantikan oleh elemen lain karena pemerintah memiliki otoritas dan kewenangan hukum untuk menciptakan lingkungan yang kondusif.
2. Akademisi berperan dalam penelitian, pengembangan kurikulum, dan inovasi pendidikan. Fungsi ini memastikan bahwa kebijakan dan praktik yang diterapkan berbasis data serta sesuai dengan kebutuhan zaman. Peran akademisi unik karena mereka fokus pada keilmuan dan peningkatan kualitas.
3. Pelaku Bisnis. Dunia usaha berkontribusi melalui pendanaan, teknologi, dan peluang kerja. Fungsi ini penting untuk menghubungkan dunia pendidikan dengan kebutuhan industri, sehingga menghasilkan lulusan yang siap bersaing. Elemen ini juga membawa perspektif keberlanjutan dan efisiensi dalam manajemen.
4. Komunitas, termasuk orang tua dan masyarakat, berperan dalam memberikan dukungan sosial, moral, dan budaya. Tugas ini penting untuk memastikan program pendidikan memiliki keterkaitan dengan nilai-nilai lokal dan mendapat dukungan penuh dari masyarakat.
5. Media berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan informasi, mempublikasikan keberhasilan, dan membangun opini publik yang positif. Tanpa media, banyak inisiatif yang berpotensi besar tidak akan diketahui oleh masyarakat luas.

Penerapan penta helix collaboration di madrasah memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pendidikan, namun juga dihadapkan pada berbagai tantangan yang perlu diatasi agar kolaborasi dapat berjalan efektif. Berikut adalah beberapa tantangan utama:

1. Kurangnya Pemahaman dan Sinergi Antar Elemen

Tidak semua pihak memahami peran dan tanggung jawab masing-masing dalam kolaborasi ini. Hal ini dapat menyebabkan kurangnya koordinasi, tumpang tindih tugas, atau bahkan konflik kepentingan di antara elemen.

2. Terbatasnya Sumber Daya dan Dukungan

Madrasah sering kali menghadapi keterbatasan dana, infrastruktur, dan tenaga ahli. Hal ini dapat menghambat partisipasi optimal dari pihak-pihak seperti pelaku bisnis atau akademisi yang membutuhkan kejelasan dampak dan manfaat kolaborasi.

3. Kurangnya Kesadaran Masyarakat dan Komunitas

Tidak semua masyarakat menyadari pentingnya peran mereka dalam mendukung pendidikan madrasah. Partisipasi komunitas yang rendah dapat mengurangi dukungan moral, sosial, dan budaya yang seharusnya menjadi kekuatan utama madrasah.

4. Minimnya Pemanfaatan Teknologi dan Media

Madrasah kadang menghadapi keterbatasan dalam memanfaatkan media dan teknologi untuk promosi, penyampaian informasi, atau membangun citra positif. Hal ini membuat keberhasilan yang dicapai sulit dikenal oleh publik luas.

5. Regulasi yang Belum Mendukung Sepenuhnya

Dalam beberapa kasus, kebijakan pemerintah belum sepenuhnya mendukung sinergi lintas sektor. Misalnya, prosedur administratif yang rumit dapat memperlambat implementasi program kolaboratif.

6. Komitmen Jangka Panjang yang Rendah

Beberapa elemen, terutama pelaku bisnis, mungkin sulit menjaga komitmen jangka panjang karena fokus utama mereka pada keuntungan ekonomi. Hal ini dapat membuat kolaborasi menjadi tidak berkelanjutan.

REKOMENDASI PENGEMBANGAN

1. Kepala MTs Negeri 2 Deli serdang harus konsisten menjalin kolaborasi dengan unsur-unsur lain yang dapat memberi manfaat terhadap kemajuan madrasah.
2. Setiap unsur dalam proses Penta Helix Collaboration, harus konsisten dan bersama-sama melaksanakan tugas dan tanggungjawab.
3. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan langkah-langkah strategis seperti peningkatan pemahaman lintas sektor, penyusunan regulasi yang mendukung, penguatan komunikasi antar elemen, serta inovasi dalam pemanfaatan teknologi dan media. Dengan komitmen bersama dan solusi yang terarah, penerapan penta helix collaboration di madrasah dapat berjalan lebih efektif

DAFTAR PUSTAKA

- Budhi, M. K. S., Lestari, N. P. N. E., & Suasih, N. N. R. (2022). the Recovery of the Tourism Industry in Bali Province Through the Penta-Helix Collaboration Strategy in the New Normal Era. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 40(1), 167–174. <https://doi.org/10.30892/GTG.40120-816>
- Emy, M., Laila, S. ., Chusnul, I., & Vina, A. (2021). Pengaruh Sarana Prasarana Dalam Menunjang Prestasi Belajar Siswa Sd Di Sekolah Indonesia Den Haag. *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI*, 8(1), 52–63.
- Maturbongs, E. E. (2020). Kolaborasi Model Pentahelix Dalam Pengembangan Pariwisata Berbasis Kearifan Lokal Di Kabupaten Merauke. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 3(1), 55–63. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v3i1.866>
- Mazayah, R. (2019). Pengaruh Sarana Prasarana Belajar dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam Pada Siswa Kelas XI SMA Islam Sudirman Kecamatan Temabarak Kabupaten Temanggung Tahun Pelajaran 2019/2020, (2019), 61.

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

ANALISIS SOSIAL MEDIA PEMERINTAH DAERAH DI INDONESIA BERDASARKAN RESPONS WARGANET

Suprapti Widiasih¹; Faizah Julina²; Indah Septiani Salsabila³
^{1,2,3}Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

*Correspondence Author: suprapti@stiami.ac.id

ABSTRAK

Histori Artikel

Submitted

31 Oktober 2024

Reviewed

9 November 2024

Accepted

11 Desember 2024

Published

31 Desember 2024

Penggunaan e-Government melalui media sosial oleh pemerintah daerah bertujuan untuk meningkatkan interaksi dengan masyarakat. Namun, pada praktiknya, layanan media sosial sebagai bagian dari e-Government ini masih belum mendapat respons optimal dari masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan strategi variasi konten dalam bentuk video, gambar, atau teks untuk meningkatkan respons masyarakat, seperti jumlah "like" pada media sosial. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis 39 akun media sosial pemerintah daerah yang paling aktif berdasarkan jumlah "like" dan analisis sentimen masyarakat. Data dikumpulkan menggunakan teknik crawling melalui API Facebook, dengan konten yang diklasifikasikan ke dalam tiga kategori: gambar, video, dan teks. Hasil penelitian menunjukkan bahwa postingan berupa video di media sosial cenderung mendapatkan respons positif lebih tinggi dibandingkan dengan gambar dan teks. Selain itu, analisis

sentimen masyarakat menunjukkan bahwa sentimen pada halaman Facebook pemerintah daerah di Indonesia umumnya bersifat positif.

Kata Kunci: e-government, media sosial, pemerintah daerah

ABSTRACT

The use of e-Government through social media by local governments aims to increase interaction with the community. However, in practice, social media services as part of e-Government still do not receive an optimal response from the public. Therefore, a strategy of content variation in the form of videos, images, or text is needed to increase public responses, such as the number of "likes" on social media. This study aims to analyze the 39 most active local government social media accounts based on the number of "likes" and analysis of public sentiment. The data was collected using crawling techniques through Facebook's API, with content classified into three categories: images, videos, and text. The results of the study show that posts in the form of videos on social media tend to get a higher positive response compared to images and text. In addition, analysis of public sentiment shows that sentiment on local government Facebook pages in Indonesia is generally positive.

Keywords: e-government, social media, local government

PENDAHULUAN

Saat ini, penggunaan media sosial di kalangan masyarakat telah meningkat secara signifikan. Kehadiran teknologi dan aplikasi dalam kehidupan sehari-hari mendukung terjadinya interaksi sosial melalui media sosial (Hao, et al., 2016). Media sosial juga berfungsi sebagai platform bagi komunitas dengan minat dan bakat serupa untuk saling berinteraksi. Kehadiran platform seperti Facebook, Twitter, Path, dan Instagram

membantu masyarakat mengakses informasi terkini tentang berbagai peristiwa, baik di lingkungan sekitar maupun secara lebih luas. Berdasarkan hal tersebut, banyak pemerintah daerah memanfaatkan media sosial sebagai bagian dari layanan *electronic government (e-Government)* untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Sebagai alat baru yang melengkapi layanan *e-Government*, penting untuk memahami jenis layanan *e-Government* yang paling sesuai dengan berbagai platform media sosial. Namun, peran layanan *e-Government* dalam adopsi media sosial oleh pemerintah daerah masih kurang dipahami dan diketahui secara mendalam. Penerapan *e-Government* membawa potensi perubahan paradigma yang signifikan, di mana institusi publik menjadi lebih responsif dan transparan, mendukung efisiensi kemitraan pemerintah, serta memberdayakan masyarakat dengan menyediakan akses langsung ke pengetahuan dan sumber daya lainnya. *E-Government* didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pemerintahan atau layanannya, terutama melalui internet, media sosial, dan teknologi berbasis web (Mergel, 2013). Dalam ekosistem *e-Government*, pemerintah berperan sebagai pengguna utama teknologi, kontributor konten, sekaligus pengelola sistem.

Bagi beberapa pemerintah daerah, baik skala besar maupun kecil, penggunaan *Facebook* sebagai alat komunikasi dengan masyarakat sudah menjadi hal yang umum. *Facebook* menawarkan beragam fitur yang mendukung keterbukaan informasi publik, didukung dengan tingkat keamanan informasi yang cukup andal. Penggunaan *platform* ini menjadi salah satu implementasi *electronic government (e-Government)* untuk mempermudah masyarakat mengakses layanan pemerintah. Melalui media sosial, masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan di ruang yang disediakan. Masukan dari masyarakat ini dapat membantu pemerintah mempertimbangkan kebijakan yang lebih baik berdasarkan keluhan yang diterima. Namun, instansi pemerintahan cenderung memberikan perhatian lebih pada keluhan atau pendapat yang disampaikan melalui media cetak, seperti koran, khususnya di kolom Surat Pembaca.

Sejumlah literatur tentang *e-Government* dan media sosial membahas penelitian yang berfokus pada hubungan antara karakteristik layanan *e-Government* dan adopsi *platform* seperti *Facebook* dan *Twitter* dalam konteks pemerintahan daerah (Gao & Lee, 2017). Penelitian tersebut mengajukan hipotesis dengan meninjau hubungan antara *e-Government* dan teknologi media sosial, menggunakan teori pelebagaan untuk menekankan koneksi dan konsistensi antara pengembangan *e-Government* dan adopsi media sosial. Studi ini mengidentifikasi fitur-fitur *Facebook* dan *Twitter* melalui survei terhadap pemerintah daerah di Nebraska. Survei tersebut bertujuan memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara instansi pemerintahan dan penggunaan media sosial. Analisis konten situs web pemerintah daerah berskala kecil juga dilakukan untuk memvalidasi hasil survei dan mengumpulkan data tentang penggunaan *Facebook* dan *Twitter*.

Sebagian besar penelitian terkait media sosial mengaitkan konsep tersebut dengan Web 2.0 atau Government 2.0, yang meliputi pemerintahan yang terbuka dan transparan, partisipasi warga, kolaborasi antarinstansi, serta peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Linders, 2012). Penelitian ini sering mengikuti berbagai kerangka teoretis, seperti dampak teknologi informasi di sektor publik, teori sosioteknis dan struktur, penyesuaian strategi bisnis, serta inovasi dan difusi teknologi (Criado, et al., 2013).

Berdasarkan penelitian literatur sebelumnya, hubungan antara teknologi *e-Government* dan media sosial belum terdefinisi dengan jelas. Beberapa studi menyoroti perbedaan di antara keduanya, dengan menyatakan bahwa media sosial mampu melibatkan warga dalam aktivitas kolaboratif dan transaksional yang tidak dapat dicapai melalui *e-Government* (Bryer, 2011; Li & Feeney, 2014). Namun, penelitian lain menemukan bahwa penggunaan media sosial sering mengikuti pola *e-Government*, meskipun aspek interaktifnya cenderung diabaikan (Feeney & Welch, 2014; Mossberger & Wu, 2012). Studi sebelumnya juga cenderung melihat alat Web 2.0 sebagai entitas yang homogen, tanpa sepenuhnya mengakui perbedaan karakteristik teknis dan variasi tujuan dalam penerapannya (Oliveira & Welch, 2013). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dalam konteks pemerintahan, terdapat ketidakpastian dalam proses adopsi media sosial akibat kurangnya kontrol terhadap perubahan teknologi. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa media sosial yang digunakan merupakan platform milik pihak ketiga, termasuk dalam kaitannya dengan ketertarikan terhadap informasi publik (Mergel, 2013).

Selain itu, beberapa penelitian mengungkapkan bahwa penggunaan media sosial menyumbang sekitar 10% dari total trafik internet secara keseluruhan (Protalinski, 2012). Instansi pemerintahan, meskipun memiliki berbagai sumber daya, menghadapi tantangan dalam menyaring informasi yang dihasilkan oleh pengguna media sosial. Tantangan tersebut meliputi penyaringan gangguan atau "noise" untuk memisahkan informasi yang tidak relevan dan mendapatkan data yang berguna (Bertot, et al., 2012).

Media sosial digunakan pemerintah sebagai alternatif pemberian pelayanan dan pembuatan kebijakan publik, pengumpulan berbagai masukan dari masyarakat, dan untuk lebih mendekatkan diri kepada masyarakat. Pada penelitian terdahulu, pemilihan jenis posting di media sosial dengan format tulisan dan penambahan foto atau gambar merupakan elemen yang paling kondusif. Sementara itu, posting yang paling tidak kondusif pada media sosial adalah posting berupa format link atau tautan (Valerio, et al, 2015). Penggunaan format posting foto yang menarik cenderung dapat ditanggapi dan disukai masyarakat (Kim, 2015). Penggunaan media sosial juga merupakan salah satu bentuk inovasi cara komunikasi pemerintah daerah agar dapat lebih dekat kepada masyarakat karena media sosial sudah menjadi kebutuhan bagi seluruh pengguna layanan internet, khususnya kalangan usia remaja. Komunikasi yang kondusif akan sangat baik untuk mengembangkan hubungan yang sehat dan dekat antara pemerintah sebagai perusahaan dan masyarakat sebagai suatu konsumen (Na Su, 2015).

Untuk memahami lebih lanjut mengenai reaksi yang diberikan oleh warganet, analisis sentimen perlu dilakukan untuk mengumpulkan statistik dari setiap *like* atau reaksi. Penelitian tentang analisis sentimen telah dilakukan oleh Arunachalam (2015) dengan studi kasus pada berbagai pemerintah di seluruh dunia. Analisis ini bertujuan untuk mendekatkan pemerintah dengan warganya, serta mencapai transparansi dan partisipasi. Peningkatan penggunaan media sosial memberikan peluang baru bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat mereka, yang dapat mendukung tercapainya kebijakan pemerintahan yang lebih baik. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan untuk memantau dan menganalisis sentimen warga di media sosial oleh pemerintah, serta menunjukkan bagaimana pendekatan ini dapat memberikan manfaat bagi lembaga pemerintah dalam menangani masalah dunia nyata.

Artikel ini akan membahas tinjauan komprehensif terkait penelitian yang telah dilakukan dalam bidang analisis media sosial, khususnya terkait jumlah *like* pada tiga kategori posting, yaitu gambar, video, dan teks. Fokus utama artikel ini adalah pada analisis jumlah *like* pada posting media sosial pemerintah daerah di Indonesia. Kontribusi utama artikel ini dapat diringkas sebagai berikut:

1. Identifikasi posting media sosial dengan jumlah *like* terbanyak.
2. Penyajian hasil analisis terhadap posting yang paling disukai.
3. Penyajian tinjauan komprehensif tentang perkembangan terbaru dalam analisis media sosial pemerintah daerah di Indonesia.
4. Pembahasan tentang berbagai penerapan skenario dan metode media sosial yang telah diterapkan.
5. Eksplorasi tantangan penelitian serta permasalahan yang belum terpecahkan dalam analisis jumlah *like* pada media sosial pemerintah daerah di Indonesia.
6. Analisis terhadap respons yang diberikan oleh warga net, yang mencakup statistik setiap *like* atau reaksi dengan mengklasifikasikan sentimen positif dan negatif.

PENELITIAN TERKAIT

Penelitian mengenai dampak unggahan video dan jumlah "*like*" telah dilakukan oleh Abdelsalam, dkk. (2013). Penelitian tersebut membahas keberadaan, penggunaan, dan efektivitas situs media sosial yang dimanfaatkan oleh pemerintah Mesir. Implementasi teknologi media sosial ini memberikan gambaran penerapan teori *New Public Service* (NPS) dalam administrasi publik. Dalam penelitiannya, Abdelsalam memulai dengan mengidentifikasi aplikasi media sosial yang digunakan pada situs resmi pemerintah. Selanjutnya, ia menganalisis

penggunaan *Facebook* oleh lembaga pemerintah di Mesir. Data yang digunakan mencakup platform media sosial utama seperti *Facebook*, *Twitter*, dan *YouTube*, yang sejalan dengan survei pada negara maju yang juga memanfaatkan media sosial untuk mendukung kebijakan pemerintah.

Pada pemerintahan di negara maju, penggunaan media sosial ini terbukti efektif dalam menyampaikan informasi kepada warga. Namun, interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat cenderung minim. Hasil penelitian Abdelsalam menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial di Mesir tidak sejalan dengan teori NPS. Penelitian ini memanfaatkan analisis data dari akun Facebook resmi pemerintah Mesir, mencakup elemen seperti jumlah "like", jumlah unggahan, jenis unggahan (tautan, gambar, status, video, animasi Flash, dan pertanyaan), jumlah berbagi (*shares*), serta komentar. Analisis ini dilakukan dengan bantuan alat otomatis berdasarkan langkah-langkah yang telah ditentukan oleh peneliti.

Pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi antara lembaga pemerintah dan masyarakat juga diterapkan di Indonesia. Salah satu contohnya adalah Kementerian Pariwisata Republik Indonesia (Kemenpar RI) melalui akun Instagram resmi @indtravel. Kemenpar RI menggunakan Instagram untuk menyebarkan informasi sekaligus mempromosikan pariwisata Indonesia. Strategi penggunaan media sosial yang terencana dan efektif mampu memberikan dampak maksimal, sehingga mendukung pencapaian visi dan misi lembaga. Dengan strategi yang matang, Kemenpar RI berhasil memaksimalkan penyebaran informasi dan promosi (Atiko, dkk., 2016).

Analisis jenis unggahan dilakukan pada seluruh halaman media sosial yang diteliti. Analisis ini menunjukkan bahwa distribusi unggahan telah sesuai dengan kategorinya. Dari hasil penelitian, tercatat sebanyak 30.751 tautan telah diposkan sejak awal peluncuran akun hingga masa uji coba berlangsung, menjadikannya unggahan terbanyak di peringkat pertama. Di peringkat kedua terdapat unggahan berupa gambar, dengan jumlah 5.361 unggahan. Selanjutnya, unggahan berupa status mencapai 5.180 unggahan, sementara unggahan video tercatat sebanyak 1.884.

Dalam tahap analisis konten, khususnya unggahan video, peneliti mengidentifikasi beberapa temuan penting, seperti alasan munculnya komentar tertentu berdasarkan waktu unggahan, topik yang paling sering dibahas selama periode tertentu, tanggapan warga terhadap topik yang diangkat, serta penyebab menurunnya antusiasme warga dalam beberapa bulan terakhir. Pertanyaan-pertanyaan ini penting untuk diperhatikan dan dianalisis lebih lanjut oleh pemerintah untuk mengoptimalkan penggunaan media sosial.

Penelitian terkait juga menunjukkan bahwa visualisasi berupa gambar dalam media sosial yang menampilkan destinasi wisata dapat memengaruhi perilaku turis dalam menentukan tujuan wisata. Selain itu, kualitas gambar yang disediakan berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna terhadap tempat wisata dan informasi yang disediakan. Dalam penelitian Kim (2017) mengenai kualitas informasi pariwisata di media sosial, ditemukan beberapa faktor yang memengaruhi kualitas informasi, yaitu nilai tambah, relevansi, kelengkapan, daya tarik, dan desain web. Faktor-faktor ini juga berdampak pada bagaimana gambar tempat wisata disajikan.

Format unggahan resmi di media sosial terbukti memiliki dampak signifikan terhadap kepercayaan pembaca terhadap informasi yang disampaikan (Valerio, dkk., 2015). Keterlibatan pengguna, seperti memberikan tanda suka (*like*) atau komentar, menunjukkan partisipasi aktif pengguna media sosial (Chiu, dkk., 2015). Menambahkan ajakan langsung dalam unggahan, seperti "silakan menyukai posting ini," dapat mendorong pengguna untuk memberikan tanda suka. Selain itu, menyisipkan pertanyaan seperti "apa pendapat Anda?" atau "apa pendapat kamu?" di akhir unggahan dapat memicu respons lebih cepat dari pembaca (Na Su, 2015). Reputasi akun media sosial juga meningkat jika unggahannya mendapat banyak tanda suka dan komentar positif. Semakin tinggi jumlah respons positif, semakin baik reputasi akun tersebut (Price, 2014).

Dalam penelitian Kim (2015), ditemukan bahwa banyak perusahaan dengan merek terkenal berskala global secara aktif memanfaatkan media sosial untuk menyebarkan informasi. Perusahaan-perusahaan tersebut rata-rata mengunggah tiga pesan per minggu, dengan fokus pada penggunaan gambar dan konten interaktif untuk mendapatkan respons dari konsumen. Namun, respons konsumen bervariasi tergantung pada kategori produk, jenis media yang digunakan, serta orientasi pesan yang disampaikan (Kim, 2015). Selain media sosial

seperti *Facebook* dan *Twitter*, *Instagram* juga menjadi *platform* yang sering digunakan. Di *Instagram*, setiap unggahan setidaknya harus disertai gambar sebagai media utama. Lebih lanjut, jejaring sosial berbasis visual seperti *Instagram* terbukti lebih efektif sebagai alat promosi, terutama karena memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna melalui desain gambar yang menarik dan inovatif. Selain itu, *Instagram* juga menawarkan keuntungan komersial dengan memfasilitasi promosi langsung produk atau layanan (Limongi, 2016).

METODE

Penelitian ini menggunakan berbagai metode untuk mengumpulkan data dari sumber-sumber yang tersedia di internet, dengan teknik utama berupa *crawling*. *Web crawler* (juga dikenal sebagai *web spider* atau *web robot*) adalah program atau skrip otomatis yang dirancang untuk menjelajahi *world wide web* secara otomatis. *Web crawler* berfungsi sebagai agen perangkat lunak, sering disebut sebagai "bot", yang bekerja berdasarkan kumpulan URL awal yang disebut "seeds." Saat mengunjungi setiap *seed*, crawler mengumpulkan data dari semua *hyperlink* di dalamnya dan membangun sesuatu yang disebut "crawl frontier," yaitu daftar URL untuk mengumpulkan data lebih lanjut (Rajasakera et al., 2009).

HASIL

Dalam penelitian ini, data diperoleh dari situs-situs web pemerintah daerah (Pemda) menggunakan teknik *crawling*. Pengumpulan data dilakukan dengan memanfaatkan R Studio dan *Facebook API* untuk mengambil informasi dari akun Facebook resmi pemerintah daerah. Data yang di-*crawl* meliputi komentar dan *like* pada isu-isu populer yang terjadi di masing-masing Pemda. Data akun Facebook Pemda diperoleh dari *E-Govbench*, sebuah proyek penelitian yang dikembangkan oleh Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisisnya. Analisis sentimen digunakan untuk mengidentifikasi situasi tertentu, yang hasilnya kemudian digunakan sebagai umpan balik bagi pemerintah daerah.

Penggunaan Facebook sebagai alat pengumpulan data dilakukan dengan bantuan bahasa pemrograman R, yang memungkinkan *crawling* data menggunakan token dari Facebook Developer. Teknik *crawling* sendiri adalah metode pemrograman untuk memindai berbagai halaman internet, membangun indeks data, dan mengumpulkan informasi sesuai kebutuhan. Data yang diambil dibatasi pada periode 1 Oktober 2017 hingga 14 November 2017, mencakup *like* dan komentar pada unggahan berupa teks, gambar, dan video dari halaman *Facebook* Pemda. Penelitian ini difokuskan pada 39 Pemda di Indonesia, termasuk Jakarta Selatan, Wonosobo, Bojonegoro, Semarang, Kalimantan Selatan, Sukoharjo, Jawa Tengah, DKI Jakarta, Lumajang, Palopo, Bulungan, Bogor, Sidoarjo, Kutai Kartanegara, Gianyar, Surabaya, Badung, Singaraja, Padang, Bandung, Depok, Banyuwangi, Karanganyar, Jember, Denpasar, Blitar, Metro, Banjarmasin, Manado, Nias Barat, Boyolali, Tuban, Sinjai, Palembang, Kolaka Utara, Tangerang, Ngawi, Madiun, dan Bangli.

Objek penelitian berupa data dari 39 pemerintah daerah tersebut diperoleh melalui monitoring pada proyek aplikasi *E-Govbench*. Aplikasi ini merupakan hasil riset yang dikembangkan di Laboratorium Akuisisi Data dan Diseminasi Informasi, Jurusan Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Fokus aplikasi ini adalah pada pengelolaan data dan informasi, yang merupakan elemen vital dalam kehidupan bermasyarakat. Monitoring dilakukan dengan mengukur tingkat keaktifan media sosial pemerintah daerah di Indonesia, diikuti oleh penyaringan data berdasarkan unggahan terbaru, komentar, dan reaksi terhadap unggahan tersebut.

Berdasarkan halaman media sosial yang di analisis, terdapat unggahan berupa teks dan gambar berita terbaru, serta sejumlah tanda suka atau reaksi dari masyarakat. Data yang diperoleh kemudian di analisis menggunakan *sentiment analysis* untuk mengevaluasi respons masyarakat terhadap informasi yang disajikan pada halaman Facebook Pemda. Analisis ini dilakukan dengan mengidentifikasi emoticon yang digunakan oleh pengguna. Setiap emoticon di Facebook memiliki nilai sentimen yang berbeda. Penelitian ini

menggunakan nilai sentimen yang dikembangkan oleh Departemen Knowledge Technology, Jožef Stefan Institute (Novak, dkk., 2015). Nilai sentimen untuk setiap emoticon didefinisikan dalam rentang -1 (sangat negatif) hingga 1 (sangat positif), dengan nilai 0 menunjukkan sentimen netral.

DISKUSI

Berdasarkan kriteria yang telah dijelaskan sebelumnya, data menunjukkan bahwa total unggahan berupa gambar mencapai 2.302 dengan total *like* sebanyak 123.429. Sementara itu, unggahan berupa video berjumlah 369 dengan total *like* sebanyak 53.236, dan unggahan berupa teks hanya sebanyak 29 dengan total *like* sebanyak 1.340. Dari hasil pengumpulan data pada tahap sebelumnya, diperoleh informasi mengenai jumlah unggahan yang dilakukan di 39 halaman *Facebook* pemerintah daerah, termasuk perincian jenis unggahan masing-masing pemerintah daerah.

Jika dilihat dari jumlah video yang diunggah, Kabupaten Singaraja mencatat angka tertinggi dengan 66 unggahan video. Posisi kedua dan ketiga ditempati oleh Kabupaten Madiun dan Kabupaten Bangli, masing-masing dengan 51 unggahan video. Namun, berdasarkan jumlah tanggapan positif berupa *like* pada unggahan video, halaman *Facebook* pemerintah daerah Provinsi DKI Jakarta berada di peringkat pertama dengan 19.182 *like*. Kota Depok menempati posisi kedua dengan 18.130 *like*, diikuti Kota Singaraja di posisi ketiga dengan 8.549 *like*. Menariknya, jumlah *like* yang diperoleh pada unggahan video tidak selalu berbanding lurus dengan jumlah unggahan yang dibuat, serupa dengan yang terjadi pada unggahan gambar.

Analisis selanjutnya dilakukan pada unggahan teks, atau yang dikenal sebagai status. Penggunaan fitur status di halaman *Facebook* pemerintah daerah sangat minim. Kabupaten Madiun dan Kabupaten Bangli tercatat sebagai yang paling aktif dalam kategori ini, dengan masing-masing hanya mengunggah empat status. Unggahan berupa teks cenderung kurang interaktif dan tidak menawarkan interaksi yang signifikan antara pemerintah daerah dan masyarakat. Penelitian sebelumnya juga mengungkapkan bahwa unggahan berupa gambar dan video lebih menarik perhatian pengguna media sosial dibandingkan unggahan berupa teks.

Hasil analisis sentimen digunakan untuk mengevaluasi reaksi masyarakat terhadap setiap pesan atau informasi yang diunggah oleh pemerintah daerah di media sosial *Facebook*. Analisis ini memberikan wawasan penting bagi pemerintah daerah untuk memahami sentimen masyarakat terhadap isi unggahan. Semakin tinggi nilai sentimen menunjukkan tanggapan masyarakat yang lebih positif terhadap konten unggahan, sedangkan nilai sentimen yang rendah atau negatif menunjukkan tanggapan masyarakat yang cenderung negatif.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini mengungkap sejumlah fenomena menarik terkait dengan respons masyarakat terhadap unggahan di halaman media sosial pemerintah daerah, khususnya mengenai *like* dan analisis sentimen. Unggahan berupa gambar dan video cenderung mendapatkan respons positif yang lebih tinggi dibandingkan unggahan teks. Hal ini disebabkan oleh elemen audio dan visual pada gambar dan video yang lebih interaktif dan menarik. Saat ini, masyarakat lebih menyukai menerima informasi dalam format video dibandingkan gambar atau teks. Video yang menggabungkan elemen grafis dan audio dianggap lebih mudah dipahami dan menarik perhatian dibandingkan informasi dalam bentuk gambar atau teks.

Berdasarkan analisis sentimen masyarakat, ditemukan bahwa tingkat sentimen terhadap halaman *Facebook* pemerintah daerah di Indonesia secara umum masih positif. Artinya, terdapat respons positif yang signifikan dari masyarakat terhadap isi unggahan tersebut.

REKOMENDASI PENGEMBANGAN

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat dikembangkan lebih lanjut. Analisis sentimen yang dilakukan masih terbatas pada unggahan, sehingga diperlukan penelitian lanjutan yang mencakup analisis sentimen terhadap komentar dari masyarakat. Dengan demikian, respons masyarakat yang

diekspresikan melalui komentar dapat di analisis secara langsung. Selain itu, pengukuran sentimen saat ini hanya menggunakan emoticon, sehingga pada penelitian mendatang, variabel lain dapat ditambahkan untuk memberikan hasil analisis sentimen yang lebih komprehensif. Penelitian di masa depan juga dapat memanfaatkan platform media sosial terbaru yang berbasis *mobile*, mengingat penggunaannya semakin populer di kalangan masyarakat saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdelsalam, H. M., Reddick, C. G., Gamal, S., & Al-Shaar, A. (2013). Sosial media in Egyptian government Websites: Presence, usage, and effectiveness. *Government Information Quarterly*, 30(4), 406- 416.
- Arunachalam, R., & Sarkar, S. (2013). The new eye of government: Citizen sentiment analysis in sosial media. In *Sixth International Joint Conference on Natural Language Processing* (p. 23).
- Atiko, G., Sudrajat, R. H., Nasionalita, K., (2016). Analisis strategi promosi pariwisata melalui media sosial oleh kementerian pariwisata ri (Studi deskriptif pada akun instagram @indtravel). *Jurnal Sosioteknologi*, Vol 15, No 3.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Hansen, D. (2012). The impact of polices on government sosial media usage: Issues, challenges, and recommendations. *Government information quarterly*, 29(1), 30- 40
- Bryer, T. A. (2011). The costs of d e m o c r a t i z a t i o n : S o s i a l media adaptation challenges within government agencies. *Administrative Theory & Praxis*, 33(3), 341-361.
- Coelho, R. L. F., Oliveira, D. S. D., & Almeida, M. I. S. D. (2016) Does sosial media matter for post typology? Impact of post content on Facebook and Instagram metrics. *Online Information Review*, 40(4), 458-471.
- Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2013). Government innovation through sosial media. *Government Information Quarterly*, 30(4), 319- 326.
- Feeney, M. K., & Welch, E. W. (2016). Technology–task coupling: Exploring sosial media use and managerial perceptions of E-Government. *The American Review of Publik Administration*, 46(2), 162-179.
- Gao, X., & Lee, J. (2017). E-Government services and sosial media adoption: Experience of small lokal governments in Nebraska state. *Government Information Quarterly*.
- Hao, X., Zheng, D., Zeng, Q., & Fan, W. (2016). How to strengthen the sosial media interactivity of E-Government: Evidence from China. *Online Information Review*, 40(1), 79-96.
- Kabadayi, S., & Price, K. (2014). Consumer–brand engagement on Facebook: liking and commenting behaviors. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 8(3), 203- 223.
- Kim, D. H., Spiller, L., & Hettche, M. (2015). Analyzing media types and content orientations in Facebook for global brands. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 9(1), 4-30.
- Kim, S. E., Lee, K. Y., Shin, S. I., & Yang, S. B. (2017). Effects of tourism information quality in sosial media on destination image formation: The case of Sina Weibo. *Information & Management*.
- Li, M. H., & Feeney, M. K. (2014). Adoption of electronic technologies in lokal US governments: D i s t i n g u i s h i n g b e t w e e n e-services and communication technologies. *The American Review of Publik Administration*, 44(1), 75-91.
- Valerio, G., Herrera-Murillo, D. J., Villanueva-Puente, F., HerreraMurillo, N., & del Carmen Rodríguez-Martínez, M. (2015). The Relationship between Post Formats and Digital Engagement: A Study of the Facebook Pages of Mexican Univerisities. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 12(1), 50.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN ONLINE MELALUI SISTEM WHATSAPP PEDULI WONG CILIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN SIDOARJO

Tata Novia Arinda¹⁾, Sri Kamariyah²⁾, Ika Devy Pramudiana³⁾
^{1,2,3}Institut ilmu Sosial dan Manajemen STIAM I
**Correspondence Author:* suprapti@stiami.ac.id

ABSTRAK

Histori Artikel

Submitted

27 Oktober 2024

Reviewed

12 November 2024

Accepted

4 Desember 2024

Published

31 Desember 2024

Si Whapik adalah sistem pelayanan melalui WhatsApp untuk semua jenis layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, apabila warga mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi layanan yang lain, seperti Si Praja, atau tidak bisa mengurus secara langsung ke Dinas Sosial dikarenakan kondisi darurat, dengan cara mengirimkan file dokumen melalui whatsapp. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi analisis dan kendala yang muncul selama proses pelayanan pengaduan melalui Si Whapik yang tersedia di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian yang diterapkan adalah metode deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori kualitas pelayanan publik dengan menggunakan lima indikator pelayanan yaitu meliputi: Tangible, Reability, Assurance, Responsiveness, Dan Emphaty digunakan sebagai kerangka acuan untuk pengumpulan data. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan melalui Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo sudah terpenuhi dengan adanya pelayanan pengaduan melalui Si Whapik masyarakat tidak perlu jauh – jauh ke Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo untuk melakukan pelayanan, tetapi masih ada hambatan yang di dialami oleh petugas Dinas Sosial Kabupaten yaitu pada sarana dan prasarana dan alur mekanisme pelayanan pengaduan. Namun kendala-kendala yang muncul dalam proses pelayanan pengaduan melalui Si Whapik dapat diatasi dengan baik oleh petugas. Hal Ini menjadi nilai tambah untuk pelayanan pengaduan Si Whapik dan sekaligus memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pengaduan, Si Whapik

ABSTRACT

Si Whapik is a service system through WhatsApp for all types of services provided by the Sidoarjo Regency Social Service, if residents experience problems in using other service applications, such as Si Praja, or cannot take care of directly to the Social Service due to emergency conditions, by sending document files through whatsapp. This study aims to explore the analysis and obstacles that arise during the complaint service process through Si Whapik available at the Sidoarjo Regency Social Service. The research method applied is a qualitative descriptive method, with data collection through interviews, observations, and documentation. The theory of public service quality using five service indicators, namely: Tangible, Reability, Assurance, Responsiveness, and Emphaty is used as a reference framework for data collection. The results of the study show that the complaint service through Si Whapik at the Sidoarjo Regency Social Service has been fulfilled with the existence of complaint services through Si Whapik people do not need to go far to the Sidoarjo Regency Social Service to carry out services, but there are still obstacles experienced by Regency Social Service officers, namely in the facilities and infrastructure and the flow of complaint service mechanisms. However, the obstacles that arise in the complaint service process through Si Whapik can be

overcome properly by the officers. This is an added value for Si Whapik's complaint service and at the same time contributes to improving the overall quality of service.

Keywords: *Service Quality, Complaint Service, Si Whapik*

PENDAHULUAN

Pengembangan teknologi sangat di butuhkan saat ini, karena penguasaan teknologi menjadi salah satu penyebab kemajuan suatu negara. Suatu negara dapat dikatakan maju apabila mempunyai tingkat penguasaan teknologi yang tinggi (Rizal et al., 2021). Perkembangan teknologi ini telah banyak mengubah kebiasaan manusia, jika dulu kita hanya bisa mencari informasi dengan membaca kamus atau buku, kini pencarian informasi bisa dilakukan secara online melalui internet.

Sekarang telah ada berbagai teknologi digital yang dapat digunakan untuk menambah dan meningkatkan strategi pekerjaan, pembelajaran dan kesehatan masyarakat. Selama pandemi covid-19, teknologi memainkan peran penting dalam menjaga kegiatan masyarakat tetap berfungsi pada saat Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). (Ilham M et al., 2021).

Kemajuan teknologi tidak akan berhenti setiap waktunya dan akan ada banyak perubahan, sehingga akan sulit jika kita tidak mengikuti perkembangan teknologi setiap waktunya. Akan tetapi, kita juga harus memanfaatkan teknologi dengan bijak, sehingga teknologi dapat membantu memberikan manfaat yang nyata dalam kehidupan manusia. Dengan berkembangnya teknologi khususnya penggunaan internet dalam berkomunikasi (Ngafifi, 2014).

Pemanfaatan teknologi informasi seperti penggunaan internet telah terdiversifikasi aplikasi seperti media sosial, adalah salah satunya media di mana pengguna dapat belajar, berkomunikasi dan mencari banyak teman lewat suatu aplikasi, Seperti yang kita tahu ada banyak sekali jenis media sosial, antara lain Facebook, Twitter, Line, bbm, whatsapp, instagram dan beberapa jejaring sosial lainnya.

Salah satu aplikasi yang sedang berkembang dan banyak diminati saat ini adalah WhatsApp. WhatsApp adalah aplikasi seluler dan jaringan sosial berbasis web yang terintegrasi dengan berbagai fitur yang biasa digunakan berkomunikasi dengan pengguna lain, Secara keseluruhan, dapat pahami bahwa aplikasi WhatsApp berguna sebagai platform yang digunakan untuk berpartisipasi dalam kegiatan sosial dan komunikasi. (Zakirman & Chichi Rahayu, 2018).

Whatsapp merupakan platform media sosial populer yang digunakan oleh banyak kalangan, terutama pelajar, saat ini. Anwar & Riadi mendefinisikan WhatsApp sebagai program perpesanan yang memungkinkan pengguna mengirim pesan teks, gambar, video, lokasi, dan lainnya ke orang lain menggunakan jenis ponsel cerdas apa pun. Menurut Jumiatmoko, WhatsApp merupakan teknologi pesan instan mirip SMS yang menggunakan data internet dengan fitur pendukung yang lebih tangguh. Ini juga merupakan aplikasi jejaring sosial terpopuler yang dapat digunakan untuk komunikasi. Media WhatsApp mengandung beberapa gangguan. (Nur, 2021)

Ada beberapa keuntungan menggunakan WhatsApp, seperti mudah digunakan, praktis, cepat, akses internet hemat data, dan aksesibilitas hanya di smartphone. Whatsapp juga memiliki berbagai fitur yang dapat digunakan untuk komunikasi grup, seperti Grup Baru, Siaran Baru, WhatsApp Web, Pesan Singkat, dan Pengaturan menggunakan layanan online. (Suharti et al., 2021).

Aplikasi terus berkembang dan diharapkan fungsi aplikasi jejaring sosial seperti WhatsApp tidak hanya digunakan untuk keperluan sekedar mengobrol tetapi lebih dimanfaatkan contohnya seperti kolaborasi lintas aplikasi dan berbagi informasi lebih ditekankan sehingga tujuan dibuatnya aplikasi WhatsApp dapat benar-benar termanfaatkan.

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk, termasuk barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh lembaga pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas layanan, pemerintah telah mengesahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Tentang Pelayanan Publik.

Ruang lingkup pelayanan publik mencakup layanan barang publik, jasa publik, dan layanan administratif yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Untuk mengelola pelayanan publik, diperlukan pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut melibatkan pimpinan forum negara, pimpinan kementerian, pimpinan forum pemerintah non-kementerian, pimpinan forum komisi negara, atau sejenisnya, serta pimpinan forum lainnya. Gubernur bertanggung jawab di tingkat provinsi, bupati di tingkat kabupaten, dan walikota di tingkat kota.

Pembina tersebut di atas mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan pelatihan, observasi, dan penilaian mengenai penerapan tugas yang bersumber dari keyakinan buta. Sementara itu, tanggung jawab merujuk pada sekretaris forum atau pejabat yang dipilih oleh peserta. Tanggung jawab bertanggung jawab untuk meningkatkan pelayanan di setiap unit kerja, mengevaluasi pelayanan, dan melibatkan pembina dalam hal implementasi pelayanan di semua unit kerja.

Dalam suatu organisasi Pemerintah, pelayanan kepada masyarakat umum merupakan tujuan utama yang ditetapkan sebagai syarat untuk melaksanakan pelayanan dengan menyusun rencana yang sebaik-baiknya bagi masyarakat umum. Selain itu, pemerintah memiliki tanggung jawab utama dalam menyediakan pelayanan publik yang vital bagi masyarakat, melibatkan aspek peraturan perundang-undangan dan kebijakan lainnya untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Maka, dalam era otonomi, peningkatan efisiensi instansi pemerintah daerah menjadi perhatian utama dengan memfokuskan pada fungsi pekerjaan umum. Oleh karena itu, berbagai fasilitas terkait pekerjaan perlu disampaikan secara lebih intens kepada masyarakat agar mereka dapat lebih mudah memanfaatkannya. Selain itu, masyarakat umum akan mengetahui manfaat publik ini, sehingga pelaksanaan proyek akan diawasi dan didukung oleh masyarakat umum.

Salah satu elemen dari pelayanan publik melibatkan pengelolaan pengaduan, yang harus diperoleh melalui lembaga penyelenggara pelayanan. Ini mencakup fasilitas pengaduan, personel yang berkompeten, dan mekanisme pengaduan. Selain itu, Pemerintah juga diharapkan untuk memberikan ruang kepada warga untuk menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik, yang nantinya dapat mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Untuk mencapai tujuan tersebut, masyarakat perlu memiliki sarana untuk menyampaikan pengaduan mereka. Sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 mengenai pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat, pengaduan masyarakat merupakan wujud dari pengawasan masyarakat yang disampaikan baik secara lisan maupun tertulis kepada aparat pemerintah terkait. Pengaduan ini dapat berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan, atau pengaduan yang bersifat konstruktif.

Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi daerah, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Dengan berjalannya perkembangan teknologi semua pelayanan publik bisa dilakukan menggunakan teknologi yang memudahkan dalam pelayanan (Prasetya et al., 2013).

Jika dianalisis lebih lanjut, masih terdapat berbagai masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama terkait persyaratan dokumen. Kekurangan informasi yang diterima oleh masyarakat mengenai persyaratan dokumen yang ditetapkan oleh instansi pemerintah juga merupakan isu yang perlu diatasi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan penyelesaian cepat terhadap pengaduan yang diajukan oleh masyarakat kepada penyelenggara layanan, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Setiap bentuk kritik atau aduan yang disampaikan oleh warga kepada suatu instansi seharusnya dianggap sebagai bentuk koreksi untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang. Agar mutu pelayanan publik terus meningkat, para penyedia layanan memiliki kewajiban untuk mengatasi dan mengikuti upaya perbaikan terhadap setiap aduan yang diajukan oleh penduduk.

Dinas sosial sebagai salah satu OPD yang diberikan tugas dalam pelayanan sosial termasuk penanganan kemiskinan didalamnya juga menghadapi tantangan yang tidak ringan. Kemajuan teknologi juga menjadi salah satu faktor pendukung dari sistem pelayanan. Kemajuan teknologi yang memungkinkan terbentuknya

layanan adalah salah satu keuntungan yang dapat diapresiasi.

Hal ini dapat meningkatkan kemudahan dan kecepatan dalam sistem pelayanan. Dapat diartikan dengan adanya pelayanan melalui aplikasi Whatsapp sebagai sarana untuk berkonsultasi dengan tata cara yang sudah ditentukan. Dinas sosial memilih menggunakan aplikasi Whatsapp karena hampir semua orang memiliki aplikasi tersebut dan juga karena mudah di akses semua kalangan.

Sistem WhatsApp Peduli Wong Cilik adalah sistem layanan melalui whatsapp untuk semua jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, apabila masyarakat mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi pelayanan yang lain. Wong cilik adalah sebuah istilah yang digunakan untuk membedakan status sosial dalam masyarakat, masyarakat yang dikelompokkan ke dalam golongan wong cilik adalah sebagian besar massa petani, petani gurem, para pekerja kasar, para pedagang kecil, buruh kecil, di mana kelompok ini merupakan masyarakat kebanyakan dan menjadi lapisan masyarakat bawah.

Magnis-Suseno membedakan arti wong cilik dan orang miskin sebagai berikut: "Antara orang kecil dan orang miskin tidak sama. Orang miskin termasuk orang kecil, sedangkan orang kecil hidupnya sederhana, tapi belum tentu miskin. Franz Magnis Suseno membedakan arti wong cilik dengan orang miskin. Orang miskin termasuk orang kecil. Sedangkan orang kecil hidupnya sederhana, tetapi belum tentu miskin. Wong cilik belum tentu miskin, mereka tidak mempunyai kuasa atau kaum yang lemah dan tak berdaya sehingga mudah untuk dieksploitasi dan dimiskinkan. Meskipun mereka tidak miskin, tetapi mereka mudah untuk dimiskinkan.

Penyusunan rencana strategis dilakukan oleh Dinas Sosial, khususnya dengan memberikan strategi inovatif dalam penciptaan layanan ideal saat menggunakan layanan aplikasi yang ditargetkan untuk meningkatkan efisiensi layanan, menyiapkan rencana strategi penciptaan adalah kerjasama sinkron dalam layanan *online*, meningkatkan keterampilan layanan berbasis teknologi aplikasi, meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan *online*, serta meningkatkan protokol kesehatan.

Layanan ini didefinisikan sebagai jenis pelayanan publik yang revolusioner dalam bentuk gagasan atau ide-ide baru yang tujuan utamanya adalah untuk memberikan pendekatan dan sarana pelayanan kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Aplikasi dalam pelayanan publik merupakan sistem informasi *online* yang dapat diakses dari mana saja selama memiliki koneksi internet melalui komputer atau handphone dengan aplikasi WhatsApp.

Sebagian masyarakat sering merasa bahwa melakukan pengaduan tidak berarti karena sulit untuk mendapatkan tanggapan yang memuaskan dari lembaga terkait. Mereka berpendapat bahwa fasilitas pengaduan yang disediakan seringkali lambat dalam merespons kebutuhan masyarakat dan bahkan sering tidak diikuti dengan tindak lanjut. Sampai saat ini, upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat yang merasa pelayanan belum memuaskan masih belum mencapai tingkat optimal.

Dalam pengamatan penulis masih banyak masyarakat yang belum mengetahui pelayanan pengaduan melalui Si Whapik yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Salah satu permasalahan berikutnya adalah minimnya upaya sosialisasi di lapangan oleh petugas Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, tercermin dari masih adanya warga Kabupaten Sidoarjo yang belum memahami secara keseluruhan mekanisme alur pengaduan online. Selain itu, masih ada masyarakat yang tidak menyadari adanya wadah melalui layanan *online*. Berdasarkan latar belakang yang penulis paparkan, maka penulis mengambil judul "Analisis Kualitas Pelayanan Pengaduan Online Melalui Si Whapik (Sistem WhatsApp Peduli Wong Cilik) di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo".

LANDASAN TEORITIS

1. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang dilaksanakan sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, pelayanan publik merupakan upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara

terhadap barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah "publik" berasal dari bahasa Inggris "public" yang merujuk pada umum, masyarakat, dan negara (Lawongo et al., 2017). Dalam Bahasa Indonesia Baku, "public" diterjemahkan menjadi "publik," yang artinya umum, melibatkan banyak orang, dan bersifat ramai. Dengan dasar pemahaman tersebut, publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum (Setiawan et al., 2021).

Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut (sinambela 2014: 5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Crystallography, 2016) .

Selanjutnya Kurniawan menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Barat, 2018). Menurut Inu Kencana Syafie, dkk (2006: 18), definisi kata "publik" adalah "sekelompok individu yang memiliki kesamaan dalam berpikir, merasakan, berharap, bersikap, dan bertindak yang sesuai dengan nilai-nilai norma yang dimiliki oleh mereka."

2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi panduan dalam pengorganisasian, pelaksanaan kerja, dan evaluasi kinerja setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas ini harus bersifat umum dan dapat beradaptasi dengan berbagai jenis layanan yang dapat diselenggarakan, yang secara langsung mencerminkan esensi pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atau dalam rangka mematuhi perintah perundang-undangan.

Asas pelayanan publik harus dapat beradaptasi, karena mereka berfungsi sebagai pedoman dalam setiap kegiatan administrasi negara yang terkait dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat, baik dalam bidang administratif, jasa, maupun barang, atau bahkan kombinasi dari pelayanan-pelayanan tersebut. Pelayanan publik pada dasarnya dilaksanakan melalui serangkaian kegiatan terpadu yang sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Pandangan ini sejalan dengan Lijan Poltak Sinambela (2011:6) yang menyatakan bahwa asas-asas pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi Pelayanan publik harus disajikan dengan transparan, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan harus disediakan dengan cukup baik serta dapat dipahami dengan mudah.
2. Akuntabilitas Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Kondisional Pemberian pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan, sambil tetap menjaga prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipasi Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak Tidak melakukan diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, golongan, jenis kelamin, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban Memberikan pelayanan publik yang memperhatikan hak dan kewajiban dari setiap individu yang terlibat.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah istilah yang bersifat relatif karena merujuk pada aspek yang bersifat abstrak. Penilaian kualitas dapat dilakukan tergantung pada sejauh mana suatu objek memenuhi spesifikasi atau kriteria yang telah ditetapkan. Jika suatu objek memenuhi spesifikasi, maka kualitasnya dianggap baik; sebaliknya, jika ada ketidaksesuaian dengan spesifikasi, kualitasnya dianggap buruk.

Dalam menentukan kualitas dengan spesifikasi atau persyaratan tertentu, indikator diperlukan. Spesifikasi

dirancang, begitu pula indikator, sehingga kualitas pada dasarnya merupakan hasil dari perancangan yang mungkin perlu diperbarui seiring berjalannya waktu. Menurut Sinambela et al. (2010:6), secara strategis, kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Goetsch dan Davis, yang diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono, mendefinisikan kualitas sebagai "suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan" (2001: 101).

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh semua instansi tentunya harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan (Tjiptono & Diana, 2003:11). Dwiyanto (2006:144) mengatakan kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. (Kasihta & Sadat, 2020)

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11); ada indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu: bukti fisik (tangibles), realibilitas (realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empaty). (Sani, 2022)

1. Tangibilitas adalah dimensi pelayanan yang bisa dilihat dengan kasat mata, misalkan ruangan dan fasilitas di tempat pelayanan.
2. Reliabilitas atau keandalan layanan adalah keandalan layanan yang terpercaya dan akurat.
3. Assurance atau jaminan adalah kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang meyakinkan dan benar-benar membantu masyarakat.
4. Empati adalah menempatkan diri pada posisi para pihak yang dilayani. Sedangkan
5. Responsif atau daya tanggap adalah kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan

METODE

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan deskriptif kualitatif, deskripsi yaitu suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. Penelitian ini menggunakan deskripsi berbentuk kata-kata dan bahasa, dilakukan dalam konteks alamiah, dan memanfaatkan berbagai metode alamiah. David Williams (2016) juga mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif melibatkan upaya peneliti untuk mengumpulkan data berdasarkan latar alamiah. Oleh karena itu, karena dilakukan secara alamiah, hasil penelitian kualitatif dianggap ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan (Fadli, 2022).

Berlawanan dengan pandangan Sugiono (2005), yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif lebih sesuai untuk memahami fenomena sosial dari perspektif partisipan, Sugiono (2005) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif lebih tepat digunakan untuk meneliti kondisi atau situasi dari objek penelitian. Koentjaraningrat (1993: 89) menyajikan tiga format penelitian kualitatif, yaitu penelitian deskriptif, verifikasi, dan Grounded research. Penelitian kualitatif dianggap lebih cocok untuk penelitian yang tidak berpola, dan desain ini dapat membantu dalam penelitian yang memiliki pola tertentu.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian kualitatif berkaitan dengan rumusan masalah dimana rumusan masalah dijadikan sebagai acuan dalam menentukan fokus penelitian. Fokus penelitian dapat berubah-ubah tergantung dari penelitian di lapangan sesuai dengan sifat penelitian kualitatif yang mengikuti pola pikir yang empirik, dimana segala sesuatunya ditentukan dari hasil akhir pengumpulan data yang mencerminkan keadaan di lapangan yang sebenarnya. Untuk itu penulis menggunakan 5 indikator pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yaitu: bukti fisik (tangibles), kehandalan (realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empaty).

3. Lokasi Penelitian

Lokasi yang peneliti ambil berada di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo yang berada di Jl.

Pahlawan No.45, Jetis, Jati, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61226. Penulis mengambil lokasi tersebut karena memang topik yang di ambil sumbernya berasal dari Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Analisis Pelayanan Pengaduan Si Whapik

Menurut konsep yang dikembangkan oleh Zeithaml dan rekan-rekannya, kualitas pelayanan dinyatakan oleh lima dimensi, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Evaluasi dan analisis kualitatif terhadap setiap dimensi kualitas pelayanan dapat dijabarkan dengan penjelasan sebagai berikut:

1) *Tangibles (Bukti Langsung)*

Tangible (bukti langsung) adalah wujud fisik dari bentuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat. Dimensi Tangible (bukti langsung) merupakan salah satu tolak ukur untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan indikator-indikator dalam dimensi Tangible (bukti langsung). Menurut Zeithaml untuk mengukur Dimensi Tangible (bukti langsung) harus melihat indikator-indikator yang harus diperhatikan antara lain yaitu kemudahan akses pelayanan Si Whapik, kemudahan dalam proses pelayanan SiWhapik dan sarana prasarana penunjang pelayanan.

a. Sarana prasarana penunjang pelayanan

Indikator ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dinilai cukup baik. Peralatan yang digunakan untuk mendukung pelayanan yang baik menjadi sangat penting dalam memastikan kinerja optimal Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa peralatan pendukung yang digunakan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo sudah memadai. Jumlah komputer dan printer sudah mencukupi untuk memenuhi kebutuhan, dan jaringan WIFI tersedia di seluruh area kantor. Hal ini memastikan bahwa pelayanan pengaduan melalui Si Whapik dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Tetapi terdapat sedikit kendala ialah dikala admin pelayanan pengaduan ingin login ke aplikasi whatsapp melalui komputer, apabila begitu banyak admin yang login sehingga website akan eror serta menyebabkan pelayanan sedikit terhambat.

b. Kemudahan akses pelayanan Si Whapik

Indikator ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dinilai cukup baik. Peralatan yang digunakan untuk mendukung pelayanan yang baik menjadi sangat penting dalam memastikan kinerja optimal Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa peralatan pendukung yang digunakan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo sudah memadai. Jumlah komputer dan printer sudah mencukupi untuk memenuhi kebutuhan, dan jaringan WIFI tersedia di seluruh area kantor. Hal ini memastikan bahwa pelayanan pengaduan melalui Si Whapik dapat berjalan dengan baik dan lancar. Tetapi terdapat sedikit kendala ialah dikala admin pelayanan pengaduan ingin login ke aplikasi whatsapp melalui komputer, apabila begitu banyak admin yang login sehingga website akan eror serta menyebabkan pelayanan sedikit terhambat.

c. Kemudahan pelayanan melalui Si Whapik

Bedasarkan wawancara pada beberapa informan, untuk kemudahan dalam proses pelayanan melalui Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo di nilai cukup mudah. Selain akses yang bisa digunakan kapan saja dan dimana saja, pelayanan pengaduan melalui Si Whapik juga bisa di akses untuk semua kalangan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Berry menekankan pentingnya kemudahan dalam proses pelayanan sebagai salah satu dari lima dimensi kualitas layanan yang penting bagi pelanggan. Baginya, kemudahan dalam proses pelayanan mencakup berbagai hal mulai dari kemudahan untuk melakukan transaksi hingga kemudahan untuk mendapatkan bantuan atau dukungan saat diperlukan.

2) Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi keandalan (reliability) mencakup tingkat kemampuan Aparatur Sipil Negara dalam menyelenggarakan pelayanan, termasuk kedisiplinan dan kemampuan aparaturnya untuk memberikan pelayanan. Keandalan ini menjadi salah satu kriteria dalam mengukur kualitas pelayanan, dengan memperhatikan indikator-indikator yang terdapat dalam dimensi keandalan. Salah satu indikator yang menjadi fokus adalah kemampuan (kecermatan dan keahlian) aparaturnya dalam menyelenggarakan perizinan, yang telah diupayakan secara maksimal. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, kejelasan prosedur yang jelas dalam pelayanan dan kehandalan petugas dalam pengoperasian pelayanan.

a. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat

Pada indikator ini menunjukkan bahwa petugas Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dinilai cukup cermat oleh pengguna pelayanan pengaduan, petugas cukup cermat dan teliti dalam melayani masyarakat. Kecermatan petugas membantu dalam mencegah terjadinya kesalahan yang dapat merugikan pelanggan atau organisasi. Dengan melakukan tugas dengan teliti dan akurat, petugas dapat mengurangi risiko kesalahan dan memastikan kelancaran operasional.

Menurut Hyken, seorang ahli layanan pelanggan, menyoroti pentingnya kecermatan dalam merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Menurutnya, petugas yang cerdas dan cermat dalam merespons permintaan pelanggan akan membangun hubungan yang lebih kuat dan memperkuat loyalitas pelanggan.

b. Kejelasan prosedur yang jelas dalam pelayanan

Pada indikator ini menunjukkan bahwa kejelasan prosedur dan alur mekanisme pelayanan pengaduan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo belum cukup jelas, terlihat dari masyarakat yang merasa kebingungan dengan prosedur pelayanan pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

c. Kehandalan petugas dalam pengoperasian pelayanan

Pada indikator ini menunjukkan kehandalan petugas dalam pengoperasian pelayanan sudah sangat baik, petugas dapat merespons dengan cepat terhadap permintaan atau pertanyaan pelanggan. Kehandalan dalam memberikan tanggapan yang cepat dan solusi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Parasuraman, dkk yang menyatakan bahwa mereka menyoroti kehandalan sebagai salah satu dari lima dimensi kualitas layanan. Menurut mereka, kehandalan mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan konsisten.

3) Dimensi responsivitas (responsiveness)

Dimensi responsivitas (responsiveness) melibatkan kemauan dan kesiapan para aparaturnya untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas ini menjadi salah satu kriteria dalam mengukur kualitas pelayanan, dengan memperhatikan indikator-indikator yang terdapat dalam dimensi responsivitas. Indikator-indikator yang harus diperhatikan yaitu merespon setiap pemohon yang ingin mendapat pelayanan, petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

a. Merespon setiap pemohon yang ingin mendapat pelayanan

Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan adalah prinsip yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang inklusif dan adil. Setiap orang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan, dan penting bagi petugas untuk memberikan respons yang cepat dan efektif terhadap permintaan tersebut. Pada indikator ini menunjukkan bahwa, petugas Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo merespon pemohon dengan sangat baik.

b. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

Pelayanan yang cepat, tepat, dan cermat adalah kunci untuk memberikan pengalaman yang memuaskan bagi para pemohon atau pelanggan. Ketika petugas atau aparaturnya melakukan pelayanan dengan cara ini, mereka menunjukkan tingkat profesionalisme dan tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas mereka. Pada indikator ini menunjukkan bahwa, petugas Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik dengan melakukan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat kepada masyarakat. Contohnya dengan memastikan berkas pemohon tidak ada kesalahan sama sekali.

- c. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Bagi petugas atau staf layanan untuk merespon semua keluhan pelanggan dengan serius dan segera. Ini merupakan bagian integral dari memberikan pelayanan yang baik dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan. Pada indikator ini menunjukkan bahwa petugas Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo cukup baik untuk merespon keluhan pemohon. Setelah menerima keluhan, petugas segera menindaklanjuti untuk menyelesaikan masalah.

4) Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* (jaminan) mencakup kemampuan aparatur dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan. Assurance (jaminan) menjadi salah satu kriteria dalam mengukur kualitas pelayanan, dengan memperhatikan indikator-indikator yang termasuk dalam dimensi assurance (jaminan).

- a. Petugas memberikan Jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pada indikator ini menunjukkan bahwa petugas memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat, petugas menunjukkan profesionalisme dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas mereka. Hal ini juga membangun kepercayaan antara petugas dan pelanggan, karena pelanggan dapat mengandalkan bahwa layanan akan disediakan sesuai dengan yang dijanjikan. Jaminan tepat waktu juga dapat meningkatkan efisiensi operasional dan membantu menghindari kemacetan atau penundaan yang dapat memengaruhi pengalaman pelanggan secara negative.

- b. Jaminan penarikan biaya dalam pelayanan

Pada indikator ini menunjukkan bahwa petugas tidak memungut biaya sepeserpun untuk melakukan pelayanan pengaduan melalui Si Whapik. Dengan adanya kepastian biaya membuat pemohon tidak khawatir dengan biaya yang akan dikeluarkan dalam pelayanan.

5) Dimensi Emphaty (Empati)

Dimensi *empathy* (empati) melibatkan sikap atau perhatian, keseriusan, dan pengertian dari pemberi layanan terhadap masyarakat penerima layanan. Dimensi empathy (empati) menjadi salah satu kriteria dalam mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan indikator-indikator yang termasuk dalam dimensi empathy (empati). Untuk mengukur Dimensi empathy (empati), perlu melihat indikator-indikator yang perlu diperhatikan, seperti:

- a. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun

Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo berusaha menciptakan sikap kepedulian petugas dalam menjalankan tugas memberikan layanan perizinan yang optimal. Kepedulian ini tercermin melalui perhatian yang diberikan oleh setiap petugas kepada masyarakat penerima layanan. Sikap yang menjadi kewajiban aparatur adalah memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan, dan berdasarkan hasil wawancara, Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo telah menunjukkan sikap yang sangat ramah dan sopan dalam melaksanakan pelayanan pengaduan.

- b. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)

Pelayanan tanpa diskriminasi adalah prinsip penting dalam masyarakat yang adil dan inklusif. Ini berarti bahwa setiap orang harus diperlakukan dengan hormat dan layanan harus disediakan tanpa memandang ras, agama, gender, orientasi seksual, atau karakteristik lainnya. Pada indikator menunjukkan bahwa petugas melayani tanpa membedakan, mereka memastikan bahwa setiap pemohon mendapatkan perlakuan yang adil dan setara.

- c. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Menghargai setiap pemohon adalah kunci untuk memberikan pelayanan yang baik dan membangun hubungan yang positif dengan mereka. Ketika petugas melayani dengan penuh penghargaan, mereka menciptakan lingkungan yang ramah dan menyambut bagi semua pelanggan, tanpa memandang latar belakang atau karakteristik individu. Ini membantu menciptakan pengalaman yang positif bagi pemohon dan membangun reputasi yang baik bagi Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Dengan mengutamakan penghargaan

terhadap setiap pelanggan, petugas juga membantu memastikan bahwa semua orang merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik dalam interaksi mereka..

2. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung dan faktor penghambat dari pelayanan pengaduan melalui Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, yaitu :

- 1) Faktor pendukung pelayanan pengaduan melalui Si Whapik aksesnya yang sangat mudah, dapat dilakukan kapan dan dimana saja karena pelayanan berbasis aplikasi whatsapp, kemampuan dan kehandalan petugas mengoperasikan pelayanan pengaduan melalui Si Whapik, Dinas Sosial memanfaatkan kemajuan teknologi sehingga mempermudah masyarakat untuk melakukan pelayanan tanpa harus jauh jauh ke Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

Sedangkan faktor penghambat dari pelayanan pengaduan melalui Si Whapik yaitu :

- 1) Kurangnya kejelasan mekanisme atau alur pengaduan menyebabkan masyarakat masih bingung untuk melaksanakan pengaduan, masih banyak masyarakat yang gaptek (gagap teknologi) sehingga petugas Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo harus memandu pemohon untuk melakukan pelayanan, pemohon yang belum memahami prosedur pelayanan pengaduan akibatnya pelayanan sedikit terhambat dan fasilitas front office terkadang eror akibat terlalu banyak admin yang login Si Whapik.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait kualitas pelayanan pengaduan online melalui Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dapat diambil kesimpulan dari masing-masing dimensi, yaitu sebagai berikut :

- 1) Tangible (Bukti Fisik)

Dalam dimensi tangible menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo belum terpenuhi. Hal ini dilihat dari hambatan yang ada di indikator sarana dan prasarana penunjang pelayanan Si Whapik. Tetapi untuk akses dan kemudahan pelayanan sudah baik.

- 2) Reability (Kehandalan)

Dalam dimensi reability menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan online melalui Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo sudah terpenuhi. Hal ini dapat dilihat dari kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, kehandala petugas dalam pengoperasian pelayanan dan kejelasan prosedur yang jelas dalam pelayanan pengaduan melalui Si Whapik.

- 3) Responsivnes (Daya Tanggap)

Dalam dimensi responsivnes menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan online melalui Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari petugas merespon setiap pemohon yang ingin mendapat pelayanan dari Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat dan semua keluhan pemohon direspon oleh petugas Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

- 4) Assurance (Jaminan)

Dalam dimensi assurance menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan online melalui Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo sudah terpenuhi. Hal ini dapat dilihat dari jaminan penarikan biaya yang gratis atau tidak membayar sama sekali, adanya kepastian waktu yaitu kurang lebih satu hari pengajuan akan diproses tanpa penundaan yang tidak perlu.

- 5) Emphaty (Empati)

Dalam dimensi emphaty menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan online melalui si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo cukup baik. Hal ini dilihat dengan petugas yang melayani pemohon dengan sikap ramah dan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif dan petugas melayani dan

menghargai setiap pemohon.

Adapun faktor pendukung dari pelayanan pengaduan melalui Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, yaitu :

- 1) Aksesnya sangat mudah dijangkau selama 24 jam, dan dapat di akses dimana dan kapan saja.
- 2) Petugas Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo sudah memanfaatkan teknologi yang ada.
- 3) Kemampuan petugas untuk mengoperasikan pelayanan pengaduan Si Whapik

Dengan adanya pelayanan pengaduan melalui Si Whapik sangat mempermudah masyarakat untuk melakukan pelayanan tanpa harus datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

Sedangkan faktor penghambat dari pelayanan pengaduan melalui Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, diantaranya adalah :

- 1) Masih banyak masyarakat yang gaptek (gagap teknologi) kurang mengetahui perkembangan teknologi sehingga harus di pandu oleh petugas Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo
- 2) Kurangnya informasi mengenai alur atau prosedur pelayanan pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo
- 3) Untuk masyarakat yang belum mengetahui tentang pelayanan pengaduan melalui Si Whapik sehingga mereka harus datang ke tempat.
- 4) Adanya permasalahan pada akses masuk pelayanan pengaduan Si Whapik jika banyak admin yang ingin login maka web akan eror dan menghambat proses pelayanan.

2. Rekomendasi

Bedasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran terkit kualitas pelayanan pengaduan online melalui Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, sebagai berikut :

- 1) Perlu adanya informasi mengenai alur mekanisme atau prosedur pelayanan pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Hal ini bertujuan supaya masyarakat yang ingin melakukan pelayanan pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo tidak merasa bingung.
- 2) Sebaiknya perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat sekitar, dengan cara turun langsung ke desa-desa atau kantor kecamatan setempat untuk menginformasikan terkait tata cara pelayanan pengaduan melalui Si Whapik. Hal ini bertujuan agar masyarakat lebih mudah menggunakan pelayanan Si Whapik tanpa harus datang ke kantor.

DAFTAR PUSTAKA

- Ilham M, R., Putri, A. A., Maulida, A. R., & Kurniadewi, E. (2021). Pemanfaatan Komunikasi Modern di Era Pandemi Covid-19 di Lingkungan Taman Banten Lestari. *Proceedings UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 1(51), 91–101. <https://proceedings.uinsgd.ac.id/index.php/proceedings/article/view/1179>
- Kasihta, N. B., & Sadat, A. (2020). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi Kependudukan di kantor kelurahan teladan barat Kecamatan medan kota. *Inspirasi; Jurnal-Ilmu Sosial*, 17(1), 239–250.
- Ngafifi, M. (2014). Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi*, 2(1), 33–47. <https://doi.org/10.21831/jppfa.v2i1.2616>
- Nur, A. M. (2021). Penggunaan Aplikasi Whatsapp Dalam Media Komunikasi di Perguruan Tinggi Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Universitas Al-Wasliyah Labuhan Batu). *Communication & Social Media*, 1(2), 42–48. <https://doi.org/10.57251/csm.v1i2.318>
- Prasetya, D. R., Domai, T., & Mindarti, L. I. (2013). ANALISIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang) Pendahuluan Manajemen Pelayanan Publik New Public Service Tinjauan Pustaka 1 . Sistem Informasi Manajemen. *Administrasi Publik (JAP)*, 2(1), 1151–1158.
- Rizal, Intani, Sri, & Teguh. (2021). Globalisasi Pendidikan Berbasis Teknologi di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Mipati*, 1, 71–84.

- Sani, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Bangka Tengah. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 1–14. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.61>
- Suharti, S., Nur, F., & Khusnah, N. (2021). Whatsapp Sebagai Media Pembelajaran Online? *AKSIOMA: Jurnal Program Studi Pendidikan Matematika*, 10(3), 1893. <https://doi.org/10.24127/ajpm.v10i3.3724>
- Zakirman, & Chichi Rahayu. (2018). Popularitas WhatsApp sebagai media komunikasi dan berbagi informasi akademik mahasiswa. *Shaut Al-Maktabah Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, 10(1), 27–38. <https://doi.org/10.15548/shaut.v10i1.7>

PERAN KURIKULUM MERDEKA DALAM PENINGKATAN KUALITAS ANAK DIDIK UNTUK MENUJU INDONESIA EMAS 2045 (Studi Kasus Di SDN Banyu Urip 3, Kota Surabaya)

Djoko Siswanto Muhartono¹, Alivia Novita Nur Laili², Bryant Prangdicha³, Veronika Kiky Anggainsi⁴
^{1,2,3,4}Universitas Hang Tuah, Indonesia

*Correspondence Author: djoko.siswanto@hangtuah.ac.id

ABSTRAK

Histori Artikel

Submitted

20 Oktober 2024

Reviewed

1 November 2024

Accepted

2 Desember 2024

Published

31 Desember 2024

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kurikulum merdeka dalam meningkatkan kualitas anak didik dan mengidentifikasi dampak positif penerapan kurikulum merdeka terhadap pencapaian pembelajaran dan kualitas anak didik untuk menuju Indonesia Emas 2045 di SDN Banyu Urip 3, Kota Surabaya. Sumber data meliputi data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen terkait Kurikulum Merdeka, laporan hasil belajar siswa, dan data tentang profil SDN Banyu Urip 3, Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara dokumentasi, wawancara, dan observasi dalam pengumpulan data melalui dokumen terkait penerapan kurikulum merdeka terhadap anak didik di SDN Banyu Urip 3. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif untuk menggambarkan data secara sistematis dan objektif. Temuan penelitian ini dipaparkan berdasarkan analisis data yang diperoleh bahwa

penerapan Kurikulum Merdeka memberikan dampak positif terhadap pencapaian pembelajaran dan karakter siswa, meliputi peningkatan kemampuan berpikir kritis, kreativitas, dan komunikasi siswa. Kesimpulan penelitian ini dirumuskan berdasarkan analisis data dan temuan yang diperoleh adalah Kurikulum Merdeka di SDN Banyu Urip 3 dapat membentuk profil pelajar Pancasila yang siap menghadapi tantangan persaingan global dalam mencapai visi Indonesia Emas 2045 dengan menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, berkompeten, dan berdaya saing tinggi.

Kata Kunci: Kurikulum Merdeka, Kualitas peserta didik, Indonesia emas

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of the independent curriculum in improving the quality of students and identify the positive impact of the implementation of the independent curriculum on the achievement of learning and the quality of students towards a Golden Indonesia 2045 at SDN Banyu Urip 3, Surabaya City. The data sources related to the Independent Curriculum, student learning outcome reports, and data on the profile of SDN Banyu Urip 3, Surabaya City. The data collection techniques used are documentation, interviews, and observations. The data analysis using qualitative. The findings of this study is presented based on the analysis of data obtained that the implementation of the Independent Curriculum has a positive impact on students' learning achievement and character, including improving students' critical thinking skills, creativity, and communication. The conclusion of this study will be formulated based on data analysis and the findings obtained are that the Independent Curriculum at SDN Banyu Urip 3 can form a profile of Pancasila students who are ready to face the challenges of global competition in achieving the vision of Golden Indonesia 2045 by creating quality, competent, and highly competitive human resources.

Keywords: Independent curriculum, Quality of students, Golden Indonesia

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2024 tentang Kurikulum pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar dan Jenjang Pendidikan Menengah, yaitu mengatur penyelenggaraan Kurikulum Merdeka Kebijakan "Merdeka Belajar" di mana merupakan sebuah inisiatif yang bertujuan untuk memperbaiki sistem pendidikan di negara kita. Konsep ini mencakup berbagai ide yang diharapkan dapat menciptakan suasana pendidikan yang dinamis dan nyaman, sekaligus mampu menghasilkan pendidikan yang ideal dan relevan dengan perkembangan zaman.

Persyaratan pendidikan untuk menghadapi Revolusi Industri 4.0 sangatlah penting. Kebijakan "Merdeka Belajar" hadir untuk merealisasikan pendidikan yang ideal, yaitu pendidikan yang siap berinovasi dan berkolaborasi di berbagai bidang. Dalam hal ini, teknologi terkini menjadi fondasi utama dalam inovasi pendidikan, mencakup sistem pembelajaran, keterampilan para guru, dan kompetensi pengajaran. Dengan memanfaatkan teknologi, metode pembelajaran virtual, serta strategi pengajaran yang kreatif, kita dapat mendorong proses belajar yang lebih efektif dan menyenangkan (Darise, 2021).

Penelitian ini mengkaji peran Kurikulum Merdeka dalam meningkatkan kualitas pendidikan anak-anak di Indonesia, terutama dalam konteks menuju Indonesia Emas 2045. Kurikulum ini diciptakan sebagai respons terhadap adanya kesenjangan dalam kualitas pendidikan di tanah air, di mana beberapa daerah masih menghadapi tantangan dalam akses dan mutu pendidikan. Salah satu faktor yang menghambat kualitas pendidikan adalah kurikulum yang kurang relevan dengan kebutuhan zaman dan perkembangan teknologi. Oleh karena itu, tantangan yang dihadapi bangsa Indonesia adalah bagaimana Kurikulum Merdeka dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pendidikan anak didik demi mencapai visi Indonesia Emas 2045.

Dampak dari permasalahan ini adalah munculnya kesenjangan kualitas pendidikan yang berpotensi memperlebar kesenjangan kualitas sumber daya manusia di Indonesia. Hal ini bisa menghambat kemajuan bangsa, di mana generasi muda dengan pendidikan yang kurang memadai akan kesulitan menghadapi tantangan global, seperti persaingan ekonomi, perubahan iklim, dan perkembangan teknologi. Dalam konteks ini, Kurikulum Merdeka diharapkan dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan mempersiapkan anak didik untuk menghadapi tantangan tersebut. Namun, penting untuk dicatat bahwa implementasi Kurikulum Merdeka masih berada pada tahap awal dan masih banyak tantangan yang harus dihadapi.

Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2024 tentang Kurikulum pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar dan Jenjang Pendidikan Menengah, mengatur penyelenggaraan Kurikulum Merdeka. Teori yang relevan dengan permasalahan ini adalah Teori Profil Pelajar Pancasila. Teori ini bertujuan untuk membentuk sosok pelajar yang beriman, bertakwa, berakhlak mulia, memahami keberagaman global, serta memiliki semangat gotong royong, kemandirian, kemampuan berpikir kritis, kreativitas, dan komunikasi yang baik. Penelitian ini akan berfokus pada analisis peran Kurikulum Merdeka dalam meningkatkan kualitas pendidikan anak di Indonesia, dengan sasaran mencapai tujuan Indonesia Emas 2045. Penelitian ini akan dilaksanakan di SDN Banyu Urip 3, Kota Surabaya, sebagai studi kasus.

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan analisis deskriptif kualitatif. Tujuan dari analisis ini adalah memberikan deskripsi mendetail mengenai pelaksanaan Kurikulum Merdeka dalam upaya meningkatkan kualitas siswa. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data meliputi dokumentasi, wawancara, dan observasi. Observasi dilakukan di SDN Banyu Urip 3 Kota Surabaya, di mana peneliti menerapkan strategi *purposive sampling* untuk mengidentifikasi pemangku kepentingan utama, termasuk siswa dan guru, dalam proses pemilihan topik. Untuk mendalami bagaimana kepala sekolah dan guru kelas berkolaborasi dalam menghasilkan generasi emas, peneliti melakukan wawancara dengan mereka.

Untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam tentang strategi pengajaran guru, peneliti melakukan wawancara terbuka dan tidak terstruktur. Selain itu, peneliti juga mendokumentasikan apa yang dipelajari siswa di kelas melalui gambar-gambar. Selanjutnya, peneliti menarik kesimpulan dan memverifikasinya dengan menyajikan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dikumpulkan. Pada tahap awal, peneliti fokus pada aspek-aspek paling krusial dari penelitian ini. Setelah mengumpulkan informasi tentang metode pengajaran yang digunakan guru untuk mencetak generasi emas, peneliti menyusun laporan naratif singkat. Informasi ini diharapkan dapat membantu peneliti dalam memahami situasi yang ada dan merencanakan langkah selanjutnya, seperti mengumpulkan dan menganalisis lebih banyak data.

HASIL

Hasil analisis mengenai peran Kurikulum Merdeka menunjukkan adanya perubahan signifikan dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Kurikulum ini berfokus pada pengembangan siswa dan penguatan tenaga pengajar dalam mengimplementasikan metode pembelajaran, baik di dalam kelas maupun di luar kelas.

Kurikulum Merdeka mendorong kemandirian siswa dengan pendekatan yang lebih aktif, melalui proyek dan kreativitas dalam menyelesaikan tugas yang telah ditetapkan. Pendekatan ini memungkinkan siswa terlibat dalam proyek nyata yang relevan, sekaligus mengembangkan keterampilan dan pemahaman yang mendalam dalam mengelola proses belajar mereka secara mandiri.

Selain itu, kurikulum ini memberikan fleksibilitas kepada guru untuk menyusun penyampaian materi yang sesuai dengan karakteristik siswa, sehingga dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan mereka. Kehadiran Kurikulum Merdeka diharapkan dapat mendukung pencapaian visi Indonesia Emas 2045 melalui peningkatan kualitas generasi penerus bangsa.



Gambar 1 Pelaksanaan Gelar Karya P5 di SDN Banyu Urip 3
Sumber: SDN Banyu Urip 3



Gambar: 2 Pengenalan Makanan Khas Daerah Madura
Sumber: SDN Banyu Urip 3



Gambar: 3 Penggambaran Makanan Khas Daerah Madura
Sumber: SDN Banyu Urip 3

PEMBAHASAN

Teori administrasi publik memainkan peranan penting dalam menganalisis interaksi antara berbagai aktor dalam organisasi pendidikan, seperti guru dan siswa. Salah satu inisiatif yang relevan adalah Kurikulum Merdeka, yang beriringan dengan Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila (P5). Selain itu, teori ini juga membantu kita memahami bagaimana struktur organisasi, norma, dan nilai-nilai yang ada dalam lingkungan pendidikan dapat memengaruhi perilaku dan praktik saat mengimplementasikan program-program tersebut. P5 mengadopsi pendekatan pembelajaran berbasis proyek yang berbeda dari model pembelajaran berbasis proyek lainnya yang biasanya diterapkan dalam program intrakurikuler di dalam kelas.

Dalam rangka memaksimalkan potensi Kurikulum Merdeka, terdapat beberapa strategi yang dapat diterapkan. *Pertama*, penting untuk memberikan ruang bagi siswa agar mereka dapat bereksperimen dan mengembangkan ide-ide baru. Selain itu, *Kedua*, mendukung inovasi dalam pembelajaran juga merupakan langkah krusial. Untuk meningkatkan kompetensi guru, pelatihan yang fokus pada implementasi Kurikulum Merdeka perlu diadakan.

Lebih jauh, pihak berwenang dapat melakukan evaluasi untuk menilai kemampuan guru dan memberikan umpan balik yang konstruktif, sehingga tenaga pendidik dapat lebih berkualitas dalam menjalankan peran mereka di institusi pendidikan. Tidak kalah penting, keterlibatan orang tua dan masyarakat dalam proses pembelajaran anak sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif.

Kurikulum Merdeka memiliki potensi besar untuk berkontribusi pada visi Indonesia Emas 2045. Dengan menyiapkan anak didik yang siap menghadapi masa depan, kurikulum ini fokus pada pengembangan kompetensi yang relevan dengan dunia kerja serta kemampuan untuk menghadapi tantangan global. Upaya ini akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pemikiran kreatif dan inovatif, sehingga diharapkan dapat melahirkan berbagai inovasi baru yang mampu mendorong kemajuan bangsa, terutama dalam bidang pendidikan. Dengan demikian, Kurikulum Merdeka merupakan langkah signifikan menuju kemajuan pendidikan di Indonesia.

Kurikulum ini dirancang untuk mengembangkan potensi siswa secara menyeluruh, mencakup aspek intelektual, emosional, sosial, dan spiritual. Fokus utama dari kurikulum ini adalah pembentukan karakter serta penanaman nilai-nilai moral, yang sangat penting untuk menciptakan individu yang bertanggung jawab, memiliki integritas, dan menghargai orang lain. Selain itu, kurikulum ini juga memberikan kesempatan bagi siswa untuk mengembangkan potensi seni dan budaya mereka, yang bermanfaat dalam membangun identitas nasional di tengah arus globalisasi dan westernisasi.

KESIMPULAN

SDN Banyu Urip III adalah salah satu sekolah dasar negeri di Kota Surabaya yang menerapkan Kurikulum Merdeka. Kurikulum ini dirancang untuk meningkatkan kualitas peserta didik dengan mengedepankan metode pembelajaran yang partisipatif dan interaktif, sehingga menciptakan suasana belajar-mengajar yang lebih dinamis. Metode yang digunakan meliputi diskusi kelompok, proyek kolaboratif, dan evaluasi yang lebih menyeluruh dibandingkan dengan pendekatan tradisional. Kurikulum Merdeka juga mendorong inovasi dalam pemecahan masalah dan pemikiran kritis, yang mempersiapkan siswa untuk menghadapi tantangan global dengan cara berpikir yang mandiri dan solutif.

Penerapan Kurikulum Merdeka di SDN Banyu Urip III telah membawa sejumlah implikasi positif yang mendukung visi Indonesia Emas 2045. Dengan penekanan pada individualisme dan kemampuan beradaptasi, Kurikulum Merdeka membekali generasi mendatang dengan kompetensi dan kemandirian yang diperlukan untuk bersaing di kancah internasional. Melalui berbagai program inovatif dan proyek kolaboratif, siswa didorong untuk menjadikan ide-ide mereka nyata dan berkontribusi sebagai agen perubahan. Integrasi nilai-nilai moral dan etika dalam setiap aspek kurikulum juga berperan dalam membentuk karakter siswa yang kuat dan bertanggung jawab, sejalan dengan prinsip-prinsip bangsa Indonesia. Penerapan Kurikulum Merdeka di SDN Banyu Urip III membuktikan bahwa model pendidikan yang fleksibel, inklusif, dan inovatif sangat efektif dalam meningkatkan kualitas generasi muda. Selain memperkuat struktur akademis, kurikulum ini juga mengembangkan kepribadian dan karakter siswa yang diperlukan untuk meraih cita-cita Indonesia Emas 2045.

REKOMENDASI PENGEMBANGAN

1. Pendekatan berbasis kompetensi menekankan pentingnya pengembangan kompetensi dasar yang esensial untuk masa depan, termasuk kemampuan berpikir kritis, kreativitas, kolaborasi, dan komunikasi.
2. Integrasi teknologi dalam proses pembelajaran melibatkan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan aksesibilitas dan memperluas wawasan siswa. Hal ini dapat dilakukan melalui pembelajaran daring dan penggunaan aplikasi edukatif. Pembelajaran kontekstual melibatkan penyesuaian materi ajar dengan konteks lokal dan global, sehingga proses belajar menjadi lebih relevan. Hal ini akan mendorong keterlibatan siswa dan membantu mereka memahami penerapan materi dalam kehidupan sehari-hari.
3. Pendidikan karakter bertujuan untuk menanamkan nilai-nilai seperti gotong royong, toleransi, dan tanggung jawab. Hal ini dilakukan untuk membentuk generasi yang tidak hanya cerdas, tetapi juga memiliki integritas.

4. Sosialisasi dan edukasi dilakukan untuk menginformasikan manfaat Kurikulum Merdeka kepada seluruh pemangku kepentingan. Tujuannya adalah untuk mengurangi resistensi terhadap perubahan yang sedang dihadapi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arviansyah, M. R., & Shagena, A. (2022). Efektivitas dan peran guru dalam kurikulum merdeka belajar. *Lentera: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 17(1), 40-50.
- Aprianti, A., & Maulia, S. T. (2023). Kebijakan Pendidikan: Dampak Kebijakan Perubahan Kurikulum Pendidikan Bagi Guru Dan Peserta Didik. *Jurnal Pendidikan Dan Sastra Inggris*, 3(1), 181-190.
- Barlian, U. C., & Solekah, S. (2022). Implementasi kurikulum merdeka dalam meningkatkan mutu pendidikan. *JOEL: Journal of Educational and Language Research*, 1(12), 2105-2118.
- Baharuddin, M. R. (2021). Adaptasi kurikulum merdeka belajar kampus merdeka (Fokus: model MBKM program studi). *Jurnal Studi Guru Dan Pembelajaran*, 4(1), 195-205.
- Cholilah, M., Tatuwo, A. G. P., Rosdiana, S. P., & Fatirul, A. N. (2023). Pengembangan kurikulum merdeka dalam satuan pendidikan serta implementasi kurikulum merdeka pada pembelajaran abad 21. *Sanskara Pendidikan dan Pengajaran*, 1(02), 56-67.
- Nikmah, N. K. (2024). Impresi Kurikulum Merdeka Dalam Mendidik Anak Menuju Indonesia Emas 2045 (Studi Kasus Sdn 111 Pidoli Dolok Mandailing Natal). *Journal Of Islamic Primary Education*, 2(1), 1-13.
- Nursafinah, S., Aisah, S., & Pricilia, H. (2024). Peran Kurikulum Merdeka untuk Memajukan Kualitas Pembelajaran di Sekolah. *Karimah Tauhid*, 3(8), 9050-9059.
- Rahmawati, H., Iskandar, S., Rosmana, P., Nabilah, A. P., Rahmawati, A., Herlina, P., & Agustiani, N. (2023). Peran Guru Penggerak Terhadap Penerapan Pembelajaran Kurikulum Merdeka Untuk Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 4039-4050.

EVALUASI KETERSEDIAAN SHELTER RUMAH AMAN DALAM MEWUJUDKAN KOTA LAYAK ANAK DI KOTA SURABAYA

Putri Octafiani¹, Ika Devy Pramudiana², Sri Roekminiati³
^{1,2,3} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya
*Correspondence Author: ika.devy@unitomo.ac.id

ABSTRAK

Histori Artikel

Submitted

28 Oktober 2024

Reviewed

15 November 2024

Accepted

12 Desember 2024

Published

31 Desember 2024

Kota Surabaya telah terpilih menjadi Kota Layak Anak sejak tahun 2014. Namun kasus kekerasan terhadap anak di Kota Surabaya masih tergolong tinggi dibanding kota-kota tetangga. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis data yang meliputi: 1) Kinerja kebijakan Kota Layak Anak dalam mencegah dan menanggulangi kasus kekerasan anak; serta 2) Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaan kebijakan Kota Layak Anak. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan elemen evaluasi dari William N. Dunn yakni efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Penelitian ini menggunakan metode analisis menurut Miles & Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data berdasarkan wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi kebijakan Kota Layak Anak sudah berjalan cukup baik, dapat dilihat dari 6 elemen. Pertama yaitu efektivitas, program kebijakan Kota Layak Anak sudah efektif dengan didukung adanya program pembangunan shelter rumah aman yang sebagai tempat untuk anak yang sedang berhadapan dengan hukum. Kedua yaitu efisiensi, strategi yang telah dilakukan oleh pihak DP5A yaitu dengan membuat peraturan daerah agar mendukung program tersebut dan juga program shelter rumah aman tidak dipungut biaya sepeserpun. Ketiga yaitu kecukupan, dilihat dari banyaknya program pendukung kebijakan Kota Layak Anak ini, seperti PUSPAGA, Shelter Rumah Aman, dan lain-lain. Keempat yaitu perataan, untuk sosialisasinya ada beberapa program pendukung yang tidak banyak orang tahu seperti shelter rumah aman karena memang program ini bersifat rahasia. Lalu untuk sosialisasi dari DP5A terus melakukan kontribusi dengan dinas-dinas yang ada di Kota Surabaya. Kelima yaitu responsivitas, dapat dilihat dari ramainya rumah anak prestasi dan terus bertambahnya sekolah ramah anak. Keenam yaitu ketepatan, kebijakan Kota Layak Anak dapat menekan angka kekerasan di Kota Surabaya. Namun ada faktor penghambat seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai apa saja program pendukung dari kebijakan ini dan masih adanya beberapa oknum yang nakal dalam bertugas, sehingga menimbulkan beberapa permasalahan kecil. Saran penulis untuk Kota Surabaya terus melakukan sosialisasi terhadap masyarakat agar masyarakat tahu tentang adanya kebijakan ini dan juga agar generasi muda juga dapat kontribusi dalam pelaksanaan program ini.

Kata Kunci: Evaluasi, Tempat Penampungan Rumah Aman, Kota Ramah Anak, Pelecehan Anak

ABSTRACT

The city of Surabaya has been selected as a Child-Friendly City since 2014. However, cases of violence against children in the city of Surabaya are still relatively high compared to neighboring cities. The purpose of this study is to describe and analyze data which includes: 1) The performance of the Child-Friendly City policy in preventing and overcoming cases of child violence; and 2) What factors support and hinder the implementation of the Child-Friendly City policy. This research was conducted using evaluation elements from William N. Dunn, namely effectiveness, efficiency, adequacy, alignment, responsiveness, and accuracy. This study uses the analysis method according to Miles & Huberman, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions or verification. This research uses a qualitative approach, data

collection techniques based on interviews, documentation, and observations. The results of this study show that the evaluation of the Child-Friendly City policy has gone quite well, which can be seen from 6 elements. The first is effectiveness, the Child-Friendly City policy program has been effective with the support of a safe house shelter construction program as a place for children who are facing the law. The second is efficiency, the strategy that has been carried out by the DP5A is to make regional regulations to support the program and also the safe house shelter program is free of charge. The third is adequacy, judging from the many programs that support this Child-Friendly City policy, such as PUSPAGA, Safe House Shelter, and others. Fourth, namely leveling, for socialization there are several supporting programs that not many people know about, such as safe house shelters because this program is secret. Then for socialization from DP5A, it continues to contribute to the agencies in the city of Surabaya. The fifth is responsiveness, which can be seen from the crowded children's homes and the increasing number of child-friendly schools. Sixth, the stipulation that the Child-Friendly City policy can reduce the number of violence in the city of Surabaya. However, there are inhibiting factors such as the lack of socialization to the public about what are the supporting programs of this policy and there are still some mischievous individuals in their duties, thus causing several small problems. The author's suggestion for the city of Surabaya is to continue to socialize the community so that the public knows about this policy and also so that the younger generation can also contribute to the implementation of this program.

Keywords: Evaluation, Safe House Shelter, Child Friendly City, Child Abuse

PENDAHULUAN

Total populasi anak-anak di Indonesia sekitar 33%, dengan jumlah sekitar 85 juta (Satiti, 2019). Angka ini menempatkan Indonesia sebagai negara dengan jumlah anak-anak terbesar keempat di dunia (Devi et al., 2016). UNICEF mengklaim bahwa penurunan tingkat kesuburan dan kematian menunjukkan "kesenjangan demografis" antara tingkat kelahiran dan harapan hidup akan berkurang pada tahun 2030-an, tetapi jumlah orang muda yang lebih besar akan terus mendorong pertumbuhan ekonomi. Badan Pusat Statistik (BPS) telah menginformasikan bahwa jumlah anak usia dini di Indonesia diperkirakan mencapai 30,73 juta pada tahun 2022, yang setara dengan 11,21% dari total populasi Indonesia pada tahun tersebut. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, terdapat penurunan tipis sebesar 0,32%, dimana pada tahun 2021, BPS memproyeksikan jumlah anak usia dini sebanyak 30,83 juta di Indonesia. Selain itu, rasio jenis kelamin anak usia dini pada tahun 2022 menunjukkan kecenderungan lebih banyak anak laki-laki dengan angka 105,01, yang mengindikasikan adanya 105 anak laki-laki setiap 100 anak perempuan.

Dewasa ini, kekerasan terhadap anak sudah menjadi fenomena yang sering ditemui tidak hanya di kota-kota besar saja, namun sudah masuk ke lingkup pedesaan yang notabene belum banyak dipengaruhi oleh gaya hidup (Lailiyah et al., 2023). Menurut WHO, kekerasan terhadap anak merupakan suatu tindak kekerasan baik secara fisik, emosional, seksual bahkan termasuk di dalamnya tindakan pengabaian. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari SIMFONI (Sistem Informasi Online), sebanyak 11.057 kasus kekerasan terhadap anak tercatat pada tahun 2019. Jumlah ini meningkat sebesar 221 kasus pada tahun 2020, mencapai 11.278 kasus, dan peningkatan yang signifikan terjadi pada tahun 2021, mencapai 14.517 kasus, dan pada tahun 2022, tercatat 16.106 kasus. Kekerasan yang dialami anak-anak paling sering adalah kekerasan seksual dengan 9.588 kasus.

Selain itu, Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) mencatat 4.683 aduan yang diterima sepanjang tahun 2022. Hampir 5.000 aduan ini berasal dari berbagai sumber, termasuk pengaduan langsung, pengaduan tidak langsung melalui surat dan email, internet, dan media massa. Kluster Perlindungan Khusus Anak (PKA) memiliki 2.133 kasus, dengan 834 kasus tertinggi dalam kejahatan seksual terhadap anak. Data pelanggaran perlindungan anak yang dikumpulkan oleh KPAI tersebar di berbagai provinsi, kota, dan kabupaten di seluruh Indonesia. Dari sepuluh provinsi dengan jumlah pengaduan terbanyak, Jawa Barat menduduki peringkat pertama dengan 929 kasus, disusul oleh DKI Jakarta dengan 769 kasus, Jawa Timur dengan 345 kasus, Banten dengan 312 kasus, Jawa Tengah dengan 286 kasus, Sumatera Utara dengan 197 kasus, Sumatera Selatan dengan 62 kasus, Sulawesi Selatan dengan 54 kasus, Lampung dengan 53 kasus, dan Bali dengan 49 kasus.

Menurut sumber berita Liputan6.com, kasus kekerasan anak masih mendominasi angka kasus kekerasan yang terjadi di Surabaya. Dari total 173 kasus yang tercatat pada periode Januari hingga Agustus 2023, sebanyak 122 diantaranya merupakan kasus kekerasan terhadap anak. Sementara itu, 51 kasus sisanya melibatkan kekerasan yang menimpa orang dewasa. Ida Widayati, Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3A-PPKB) Surabaya, menjelaskan bahwa kasus kekerasan terhadap anak mencakup kekerasan pada Anak yang Berhadapan dengan Hukum (ABH) sebanyak 27 kasus, kekerasan anak karena Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) sebanyak 26 kasus, dan kekerasan non-KDRT dalam rumah tangga sebanyak 69 kasus. Sementara itu, kasus kekerasan terhadap orang dewasa melibatkan 39 korban KDRT dan 12 kasus non-KDRT.

Indonesia, bersama dengan negara-negara di seluruh dunia, sepakat untuk menempatkan kepentingan terbaik bagi anak dengan memenuhi hak-hak anak melalui forum internasional yang mendeklarasikan "*World Fit for Children*" (Susilowati & Susanto, 2020). Deklarasi ini diumumkan pada tanggal 20 November 1989, dan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KPP-PA) Indonesia telah menindaklanjuti deklarasi tersebut sejak tahun 2006 melalui pengembangan program Kabupaten/Kota Layak Anak (KLA). Upaya ini disambut baik oleh UNICEF, yang memberikan dukungan kepada Pemerintah Kota Surabaya dalam mengikuti penilaian tingkat dunia untuk Kota Layak Anak atau CFCI (*Child Friendly Cities Initiatives*). Pemerintah kota mendapat dukungan dari berbagai pihak, termasuk LSM, Organisasi Non-Pemerintah (NGO), media massa, dan elemen masyarakat lainnya yang peduli dan berkomitmen untuk menjadikan Surabaya sebagai Kota Layak Anak tingkat dunia (Vibriyanti, 2018). Program Kota Layak Anak sebagai bagian dari upaya mencapai status Indonesia Layak Anak mulai dikembangkan pada tahun 2006 dengan memilih lima daerah percontohan (Rachmawati & Irfan Ridwan Maksum, 2022).

Pengembangan Kabupaten/Kota Layak Anak (KLA) adalah kabupaten/kota yang memiliki sistem pembangunannya (Mahmud & Suandi, 2020). Program lain yang termasuk di dalamnya adalah Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak (P2TP2A), pembentukan forum anak di tingkat provinsi dan kabupaten, penyediaan ruang sidang yang ramah anak, kampanye gerakan perlindungan anak, dan Gerakan Nasional Anti Kekerasan terhadap Anak (GN-AKSA).

Penelitian ini difokuskan dalam evaluasi kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak yang berada dibawah naungan DP5A. Karena ingin mengetahui bagaimana tindakan pemerintah serta bagaimana evaluasi terhadap program ini, selain itu masyarakat Surabaya juga masih belum banyak yang mengetahui tentang Kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak serta program pendukungnya, disini DP5A beserta pemerintah bisa melakukan inovasi-inovasi yang dapat membuat masyarakat Surabaya lebih mengetahui tentang Kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak agar dapat merasakan program-program pendukung dari kebijakan ini. Munculnya program berkaitan dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, dengan adanya hal tersebut maka Pemerintah Kota Surabaya mengeluarkan program tersebut sebagai umpan untuk mensejahterakan masyarakat khususnya anak-anak (Aulia Rahman et al., 2019).

Maka dari itu, penulis ingin mendapatkan informasi lebih dalam terkait dengan bagaimana proses pelaksanaan kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak dan ingin meneliti serta mengkaji bagaimana kegiatan pengawasan serta evaluasi dari berjalannya kebijakan tersebut. Hal ini kemudian menjadi pertimbangan untuk dijadikan penelitian dengan judul "Evaluasi Ketersediaan Shelter Rumah Aman dalam Mewujudkan Kota Layak Anak di Kota Surabaya".

LANDASAN TEORITIS

1. Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah wewenang pemerintah untuk melaksanakan tugas dan fungsi dalam kaitannya dengan masyarakat dan sektor bisnis (Meutia Fitri, Intan, 2017). Charles O. Jones (1984:25) menyatakan bahwa istilah "kebijakan" digunakan dalam konteks sehari-hari untuk menggantikan kegiatan atau keputusan yang berbeda secara signifikan. Easton mendefinisikan kebijakan publik sebagai pengalokasian nilai-nilai secara paksa kepada seluruh anggota masyarakat. Sementara itu, Laswell dan Kaplan mengartikan kebijakan publik sebagai suatu program yang memproyeksikan tujuan, nilai, dan praktik-praktik yang terarah.

Menurut Nugroho, terdapat dua karakteristik utama dari kebijakan publik, yaitu:

- 1) Definisi kebijakan publik dapat dengan mudah dipahami sebagai tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan nasional.
- 2) Kemajuan pencapaian cita-cita dalam kebijakan publik dapat diukur secara jelas, sehingga memberikan gambaran sejauh mana tujuan tersebut telah tercapai.

Berdasarkan definisi dari para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian keputusan bijaksana yang diambil oleh satu individu atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu dalam masyarakat. Meskipun ada banyak kategori dan definisi terkait kebijakan publik, setiap definisi tersebut menyoroti satu aspek tertentu, yang dapat gagal menjelaskan aspek lainnya. Oleh karena itu, perlu memperhatikan preposisi yang menyatakan bahwa kebijakan publik dikembangkan dan ditetapkan oleh lembaga dan pejabat pemerintah untuk membedakannya dari kebijakan lain, seperti yang dikeluarkan oleh sektor swasta.

Meskipun kebijakan publik dapat dipengaruhi oleh aktor dan faktor di luar pemerintah, kebijakan publik dapat diartikan sebagai pilihan kebijakan yang dibuat oleh pejabat atau lembaga pemerintah dalam suatu bidang khusus, seperti pendidikan. Kebijakan publik memiliki keterkaitan yang erat antara pemerintah sebagai pembuat kebijakan dan masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap kebijakan tersebut (Tri & Gedeona, 2006).

2. Proses Kebijakan Publik

Siklus kebijakan adalah yang paling penting. Thomas R, karena kebijakan publik adalah proses yang terus menerus. Dye (2001) membagi tahapan kebijakan publik menjadi beberapa langkah, seperti:

Identifikasi Masalah Kebijakan (*Identification of Policy Problem*)

Tuntutan yang menuntut tindakan pemerintah dapat diidentifikasi untuk mengidentifikasi masalah kebijakan.

1) Penyusunan Agenda (*Agenda Setting*)

Penyusunan agenda juga dikenal sebagai *agenda setting*, adalah upaya untuk menarik perhatian pejabat publik dan media massa pada keputusan yang akan dibuat tentang masalah publik tertentu.

2) Perumusan Kebijakan (*Policy Formulation*)

Perumusan juga disebut sebagai *formulation*, adalah tahap pengusulan rumusan kebijakan, di mana usulan kebijakan dimulai dan disusun melalui organisasi perencanaan kebijakan, kelompok kepentingan, birokrasi pemerintah, presiden, dan lembaga legislatif.

3) Pengesahan Kebijakan (*Legitimizing of Policies*)

Tindakan politik dari partai politik, kelompok penekan, presiden, dan kongres mengesahkan kebijakan.

4) Implementasi Kebijakan (*Policy Implementation*)

Birokrasi, anggaran publik, dan tindakan agen eksekutif yang terorganisir memastikan pelaksanaan kebijakan.

5) Evaluasi Kebijakan (*Policy Evaluation*)

Lembaga pemerintah, konsultan non-pemerintah, media, dan masyarakat (publik) melakukan evaluasi kebijakan.

3. Evaluasi Kebijakan Publik

Menurut William N. Dunn (2003:608-610) istilah evaluasi memiliki arti yang sama, masing-masing menunjuk pada penerapan skala nilai terhadap hasil program dan kebijakan. Menurut Dunn W. (1999), kriteria evaluasi atau elemen telah dikembangkan. Ini termasuk enam elemen berikut:

1) Efektivitas

Berhubungan dengan apakah alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau tujuan dari tindakan.

2) Efisiensi

Efisiensi didefinisikan sebagai jumlah upaya yang dibutuhkan untuk mencapai tingkat efektivitas tertentu. Perhitungan biaya per unit produk atau layanan biasanya digunakan untuk menentukan efisiensi. Kebijakan yang mencapai efisiensi tertinggi dengan biaya terkecil disebut efisiensi.

3) Kecukupan

Kecukupan berhubungan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang yang menyebabkan masalah muncul. Namun, kecukupan masih berhubungan dengan efektivitas, yang merupakan ukuran seberapa jauh pilihan yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang untuk menyelesaikan masalah yang ada.

4) Pemerataan

Kebijakan yang berfokus pada pemerataan adalah kebijakan yang mengalokasikan usaha secara adil. Program tertentu mungkin berhasil dan mencukupi jika biaya manfaatnya sama.

5) Responsivitas

Untuk mengukur keberhasilan suatu kebijakan, perlu memprediksi bagaimana masyarakat akan menanggapi pelaksanaannya. Tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan kebijakan dapat ditunjukkan dalam bentuk dukungan atau penolakan, atau dalam bentuk yang positif. Karena kriteria responsivitas dapat digunakan untuk menilai kriteria lain, mereka sangat penting.

6) Ketepatan

Ketepatan adalah kriteria yang digunakan untuk memilih beberapa alternatif dan menilai apakah hasilnya merupakan pilihan tujuan yang layak. Kriteria ini berfokus pada substansi tujuan, bukan metode atau alat untuk mencapainya.

4. Kebijakan Kota Layak Anak

Pada tanggal 6 April 2021, Peraturan Presiden Republik Indonesia (Perpres) Nomor 25 Tahun 2021 tentang Kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak (KLA) telah ditandatangani oleh Presiden Joko Widodo (Jokowi). Untuk memenuhi ketentuan Pasal 21 ayat (6) Undang-Undang (UU) Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, peraturan ini dikeluarkan, yang dapat diakses di situs JDIH Sekretariat Kabinet. KLA adalah kabupaten/kota dengan sistem pembangunan yang menjamin pemenuhan hak anak dan perlindungan khusus anak yang dilakukan secara terencana, menyeluruh, dan berkelanjutan, seperti yang dijelaskan dalam Perpres. Tujuan kebijakan KLA, menurut Perpres, adalah untuk mewujudkan hak anak dan perlindungan khusus anak melalui pembentukan KLA di kabupaten dan kota di seluruh Indonesia.

Dalam kebijakan Kota Layak Anak ada indikator-indikator yang menjadi dasar kota tersebut dapat dikatakan layak atau tidaknya kabupaten/kota tersebut layak untuk anak bermain dan belajar. Indikator ini ada di dalam 5 klaster, diantaranya: Kelembagaan(Perda KLA, Terlembaga KLA, Keterlibatan masyarakat, dunia usaha, dan media)

1) Klaster I (Hak Sipil Kebebasan) termasuk Akta kelahiran, Informasi layak anak, Partisipasi anak

2) Klaster II (Lingkungan Keluarga & Pengasuhan Alternatif) termasuk Perkawinan anak, Lembaga konsultasi bagi orang tua atau keluarga, Lembaga pengasuhan alternatif, Infrastruktur ramah anak, PAUD-HI

3) Klaster III (Kesehatan Dasar & Kesejahteraan) termasuk Persalinan di faskes, Prevalensi gizi, PMBA, Fasilitas Kesehatan dengan pelayanan ramah anak, Air minum dan sanitasi, Iklan, promosi, dan sponsor rokok

4) Klaster IV (Pendidikan, Pemanfaatan Waktu Luang & Kegiatan Budaya) termasuk Wajib belajar 12 tahun, Sekolah Ramah Anak, PKA,

5) Klaster V (Perlindungan Khusus) termasuk Korban kekerasan dan eksploitasi, Korban pornografi dan situasi darurat, Penyandang disabilitas, Anak berhadapan hukum, terorisme, dan stigma

4. Program Shelter Rumah Aman

Dalam rangka menyamakan persepsi antara Provinsi dan Kabupaten/Kota dalam pemanfaatan shelter yang ada di UPT Dinsos sebagai tanggung jawab Pemerintah hadir dalam permasalahan perempuan. Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam upaya menjamin kesejahteraan dan perlindungan terhadap perempuan perlu memperluas layanan kesejahteraan sosial bagi perempuan, selain yang telah ada juga memperluas dan memperkuat peran shelter perlindungan perempuan korban tindak kekerasan.

Adapun shelter atau rumah aman yang tersedia antara lain UPT PRSMP Surabaya (Jl. Balongsari Dalam No. 1 Kota Surabaya); UPT PPSPA Batu (Jl. Trunojoyo No. 93 Batu); UPT PRSBKW Kediri (Jl. Semeru No. 76 Kota Kediri) UPT PPSAA Sumenep (Jl. Halim Perdana Kusuma N. 86 Sumenep).

Shelter ABH dan Shelter Anak Perempuan Korban Kekerasan merupakan rumah aman atau rumah singgah sementara bagi ABH (Anak Berhadapan Hukum) dan Anak Perempuan Korban Kekerasan Warga Surabaya yang berusia tidak lebih dari 18 tahun yang difasilitasi oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (DP3APKB) (*Diah Mutiara (01-02-20-10-33-46), n.d.*).

Keberadaan Shelter ABH dan Shelter Anak Perempuan Korban Kekerasan Kota Surabaya berdasarkan pada:

- 1) UU Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.
- 2) Surat Keputusan Bersama (SKB) antara Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan, Menteri Kesehatan, Menteri Sosial dan Kepala Kepolisian Negara RI (Oktober 2002) tentang Pelayanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan.
- 3) Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan.
- 4) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.
- 5) Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Anak.
- 6) SK Walikota Surabaya Nomor 188.45/151/436.1.2/2022 tentang Tim Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Surabaya.

METODE

1. Jenis Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran tentang evaluasi kebijakan Layak Anak Kabupaten dan Kota Surabaya. Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk jenis penelitian yang dia lakukan. Menurut Bogdan dan Taylor (1975:5) dalam Moleong (2016), metodologi kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif dari orang-orang dan perilaku mereka yang dapat diamati.

Penelitian kualitatif biasanya menggunakan wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen (Nilamsari, 2014). Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial dari perspektif partisipan dengan menggunakan pendekatan interaktif dan fleksibel (Waruwu, 2023).

2. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan teori evaluasi oleh William N. Dunn, penelitian ini berfokus pada bagaimana program PUSPAGA dievaluasi dalam pembuatan kebijakan Kota Layak Anak. Program ini dievaluasi dengan enam variabel diantaranya efisiensi, efektivitas, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Fokus penelitian adalah arahan untuk observasi dan analisa hasil penelitian karena fokus penelitian sendiri merupakan garis besar dari pengamatan penelitian.

Agar pembahasan tidak terjadi terlalu luas dan menyebabkan ketidaksesuaian dengan apa yang menjadi judul penelitian, maka digunakanlah indikator-indikator pada fokus penelitian. Alasan peneliti menggunakan teori ini yakni sebagai landasan berpikir dan sangat relevan dengan variabel yang digunakan serta permasalahan sesuai dengan fenomena atau gejala sosial sehingga menjadi sasaran utama dalam penelitian ini. Dengan teori William N. Dunn memungkinkan peneliti dapat mengumpulkan informasi yang detail dan mencakup segala tipe kriteria tersebut.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat penelitian dilakukan untuk mendapatkan data atau informasi tentang masalah atau subjek penelitian. Studi ini dilakukan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kota Surabaya dan Shelter Rumah Aman. Sesuai dengan judul penelitian “Evaluasi Ketersediaan Shelter Rumah Aman Dalam Mewujudkan Kota Layak di Kota Surabaya”. lokasi penelitian dipilih oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi akurat tentang subjek penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Evaluasi Kebijakan Program Shelter Rumah Aman dan Kabupaten/Kota Layak Anak di Kota Surabaya

Banyaknya kasus mengenai kekerasan pada anak membuat Indonesia melakukan program pengembangan kota/kabupaten layak anak atau yang disingkat sebagai KLA. Program Kota Layak Anak ini telah disetujui oleh presiden dengan bukti penandatanganan Peraturan Presiden Republik Indonesia (Perpres) Nomor 25 Tahun 2021 tentang Kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak (KLA) pada tanggal 6 April 2021.

Evaluasi merupakan kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan, apakah kebijakan tersebut sudah tepat dan sesuai sasaran. Evaluasi bertepatan dengan produksi informasi mengenai nilai dan manfaat dari hasil kebijakan (Dunn:2000). Kinerja suatu program adalah proses yang dilakukan dalam mencapai hasil atau prestasi yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian dimiliki dalam mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan. Sejalan dengan apa yang dikemukakan Soekarna (2002:131) yang mengatakan kinerja yaitu gambaran mengenai tingkatan pencapaian, pelaksanaan suatu kegiatan atau suatu program dalam mewujudkan sasaran sesuai dengan tujuan, visi, misi organisasi. Kinerja kebijakan kabupaten/kota layak anak mengacu pada banyaknya program pendukung yang diciptakan oleh pemkot dan sudah mencapai goalsnya.

Kinerja dapat dikatakan berhasil dan baik jika tujuan yang sudah ditetapkan dapat tercapai dan terlaksana dengan baik sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan. Peneliti ingin mengetahui apakah program ini telah terlaksana dengan baik dengan melakukan evaluasi kebijakan kota layak anak di Kota Surabaya dalam penelitian ini dievaluasi dengan menggunakan teori kebijakan William N. Dunn. Terbagi menjadi enam variabel yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, serta ketetapan. Peneliti ingin mengevaluasi apakah kebijakan KLA sudah efektif dalam mengurangi angka kekerasan pada anak di Kota Surabaya dan juga mampu mempertahankan Kota Surabaya dalam predikat Kota Layak Anak, sebagai berikut:

1) Efektivitas

Efektivitas merupakan pencapaian hasil yang sesuai dengan apa yang menjadi tujuan seperti apa yang telah ditetapkan, sehingga efektivitas akan menunjukkan keberhasilan dari tercapainya kinerja dan sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kebijakan mendekati sasaran maka efektivitas juga akan tinggi. Menilai efektivitas diberikan untuk menjawab bagaimana ketepatan waktu pencapaian hasil atau tujuan dari sebuah kebijakan.

Dalam hal ini, kebijakan Kota Layak Anak di Kota Surabaya memberikan berbagai macam program untuk mendukung kebijakan ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti shelter rumah aman. Untuk saat ini menurut informan terdapat 5 shelter yang tersebar di Surabaya dengan 2 shelter dinaungi pemerintah dan sisanya oleh lembaga swasta. Dengan tersebarnya dan adanya shelter bagi anak yang berhadapan dengan hukum atau biasa disebut dengan ABH hal ini cukup membantu karena dapat menciptakan tempat bermain yang aman dan nyaman.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa program pendukung agar efektivitas program utama yakni kota layak anak atau KLA didukung dengan adanya program pembangunan shelter rumah aman. Shelter atau rumah aman ini bertujuan untuk membantu anak-anak yang sedang dilanda masalah hukum akibat kekerasan agar ia mendapatkan tempat yang nyaman dan aman selama proses hukum yang sedang dijalani berjalanan.

2) Efisiensi

Efisiensi menurut William N Dunn (2003: 430) berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan efektivitas tertentu. Efisiensi merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha. Efisiensi akan terjadi jika penggunaan sumber daya diberdayakan secara optimum untuk mencapai tujuan suatu kebijakan. Efisiensi biasanya ditentukan dengan perhitungan biaya per unit produk atau layanan. Kebijakan yang mencapai efektivitas tertinggi dengan biaya terkecil pelaksanaan program kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak. Peneliti ingin melihat evaluasi dari Apa usaha yang dilakukan agar kebijakan KLA dapat berjalan.

Pada evaluasi kebijakan Kota Layak Anak dengan elemen efisiensi yakni strategi apa saja yang telah dilakukan oleh dinas DP5A agar Kota Surabaya tetap bisa mempertahankan predikat Kota Layak Anak dari tahun ke tahun. Pada hasil wawancara yang telah dijelaskan dapat diketahui ada beberapa usaha yang mendukung kelancaran program kota layak anak yakni adanya kebijakan dari pemerintah dengan membuat peraturan daerah sehingga saat ada anak mengalami kekerasan dan disinggahkan ke shelter atau rumah aman pihak-pihak yang dibutuhkan terkait seperti rumah sakit. Pihak DP5A dapat langsung menerima bantuan karena adanya peraturan dengan jelas. Selain itu, shelter tidak dipungut biaya dapat dikatakan gratis khususnya bagi shelter atas naungan pemerintah.

Namun, dari penjelasan informan yang pernah magang di lembaga SCCC mengatakan bahwa shelter naungan swasta juga tidak dipungut biaya sehingga dana yang dibutuhkan dari bantuan pihak eksternal maupun internal lembaga tersebut. Dapat disimpulkan bahwa program layak anak di Kota Surabaya dapat dikatakan efisien.

3) Kecukupan

Kecukupan dalam kebijakan publik dapat disebut dengan tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan manfaatnya untuk mencukupi berbagai hal. Kecukupan masih berhubungan dengan efektivitas dengan memprediksi seberapa jauh alternatif yang dapat memuaskan kebutuhan, nilai dan kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi. Peneliti ingin mengevaluasi Apakah kebijakan KLA manfaatnya sudah dirasakan oleh masyarakat dan dapat memecahkan masalah seperti penurunan angka kekerasan terhadap anak, tersedianya ruang belajar yang ramah anak.

Informan atau masyarakat khususnya Kota Surabaya menjelaskan bahwa masyarakat telah menerima dampak dari adanya program kota layak anak yang telah diciptakan. Hal ini karena banyaknya program pendukung yang seperti didirikannya sekolah ramah anak. Sekolah ramah ini didirikan dengan tujuan untuk membantu menciptakan lingkungan yang mendukung untuk perkembangan anak baik fisik, emosional, sosial, dan akademiknya. Sekolah ramah anak ini telah dideklarasikan oleh Pemerintah Kota Surabaya sejak tahun 2019. Menurut website suara Surabaya pada tahun 2023 masih 10% dari total sekolah di Surabaya yang menggalakan program sekolah ramah ini sehingga pemerintah perlu melakukan edukasi terhadap kepala-kepala sekolah agar program sekolah ramah dapat terlaksana secara menyeluruh. Selain sekolah ramah anak, adapun program bagi anak-anak penyandang disabilitas yakni Rumah Anak Prestasi. Program ini bertujuan bagi anak-anak disabilitas agar mereka dapat menuangkan keahlian khusus mereka dibantu oleh tenaga ahli. Yang terakhir yakni program pendukung PUSPAGA untuk mencegah terjadinya kekerasan anak dan sebagai tempat konsultasi untuk keluarga yang menghadapi masalah dalam rumah tangga.

Dari keterangan wawancara dan ulasan diatas memberikan kesimpulan bahwa segala kecukupan dari adanya kebijakan Kota Layak Anak dan program shelter rumah aman serta program-program pendukung lainnya sudah sangat mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di bidang masing-masing dengan baik.

1) Perataan

Pemerataan suatu kebijakan dapat dilihat dari beberapa temuan data di lapangan sehingga dapat mengetahui apakah kebijakan kabupaten/kota layak anak dapat dijangkau seluruh masyarakat Kota Surabaya. Dalam faktor ini penulis mengevaluasi Apakah kebijakan KLA dapat dijangkau seluruh

masyarakat Kota Surabaya, sosialisasinya sudah merata dan semua masyarakat banyak yang menggunakan program pendukung dari kebijakan KLA.

Berdasarkan data informan pihak terkait dalam pelaksanaan program kota atau kabupaten layak anak telah dilakukan dengan baik dengan melakukan rapat koordinasi dengan dinas-dinas yang berkaitan dengan program ini. Pihak penyelenggara program tidak dapat langsung berkomunikasi langsung kepada masyarakat untuk bersosialisasi dikarenakan program ini bersifat tidak dapat berdiri sendiri sehingga perlu kontribusi pemerintah Kota Surabaya dan dinas terkait.

Pada kesimpulannya masyarakat masih belum banyak mengetahui adanya program shelter atau rumah aman bagi anak yang berhadapan hukum. Program ini hanya diketahui oleh orang-orang yang memang membutuhkan saja. Masyarakat Kota Surabaya tidak semuanya mengerti tentang adanya program ini. Dikarenakan program ini diperuntukkan kepada anak-anak yang sedang berhadapan dengan hukum, jadi untuk lokasi dari shelter rumah aman ini sendiri dirahasiakan. Jadi yang mengetahui tentang program ini hanya mereka yang memang membutuhkan shelter rumah aman.

2) Responsivitas

Responsivitas berarti tanggapan sasaran kebijakan publik atas penerapan suatu kebijakan. Berkenaan dengan suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan atau nilai dari kelompok masyarakat tertentu. Responsivitas juga menjadi tolak ukur sudah semaksimal apakah sebuah kebijakan untuk mencapai tujuan. Responsivitas Kebijakan Kota Layak Anak dalam kriteria penulis sesuai dengan pendapat menurut Sinambela, dkk (2011:6) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Selanjutnya agar mencapai kepuasan tersebut adalah pelayanan harus mencapai kualitas prima yang terlihat dari pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua orang atau semua pihak.

Penulis ingin mengevaluasi apakah hasil kebijakan KLA memuaskan masyarakat Kota Surabaya. Fakta dilapangan dari hasil wawancara dengan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak, masyarakat telah merasa puas dapat dibuktikan dengan kebijakan program ini disambut dengan baik dengan ramainya rumah prestasi dan bertambahnya sekolah ramah anak setiap tahunnya sehingga secara tidak langsung pemerintah Kota Surabaya telah menjalankan program kota layak anak dengan maksimal.

3) Ketetapan

Ketetapan merupakan secara dekat berhubungan dengan rasionalitas substantif, pertanyaan tentang ketepatan suatu program kebijakan tidak berkenaan satu kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria bersama-sama. Ketetapan merujuk pada nilai dari sebuah program atau kuatnya asumsi yang melandasi tujuan kebijakan tersebut. Dalam ketetapan merupakan proses keberhasilan suatu kebijakan yang dapat dilihat dari tujuan apakah sudah benar-benar tercapai, berguna dan bernilai bagi kelompok sasaran, mempunyai dampak perubahan sesuai dengan misi kebijakan tersebut dan apakah kebijakan Kabupaten/Kota Layak anak serta program pendukungnya. Peneliti ingin mengevaluasi apakah program pendukung kebijakan KLA pilihan yang terbaik bagi masyarakat untuk jembatan atas permasalahan terkait anak-anak.

Menurut kedua informan yang telah diwawancarai berpendapat bahwa pemerintah kota Surabaya telah membuat kebijakan yang dinilai sudah cukup baik bagi permasalahan anak-anak dan program ini tepat di suatu kondisi tertentu contohnya yakni program pada saat covid sudah tidak dijalankan lagi karena orang yang terdampak covid sudah semakin berkurang sehingga pemerintah mengikuti kondisi di kota Surabaya. Maka dapat disimpulkan program pendukung atas program utama kota layak anak sudah tetap sesuai kondisi sekarang.

1) Faktor Pendukung Kebijakan Kota Layak Anak

Faktor pendukung kebijakan Kota Layak Anak yakni sumber daya manusia seperti pelaksana, tenaga ahli, dan serta dukungan masyarakat telah berusaha semaksimal mungkin untuk keberlangsungan kebijakan ini. Contohnya sarana dan prasarana pada shelter atau rumah aman dalam kondisi tersembunyi, aman, dan nyaman sehingga anak terlindungi privasinya.

2) Faktor Penghambat Kebijakan Kota Layak Anak

Faktor penghambat kebijakan Kota Layak Anak yakni oknum yang tidak berkompeten dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sedikit membuat warga tak acuh selain itu yakni target masyarakat untuk mengetahui adanya kebijakan ini belum terpenuhi akibat kurangnya komunikasi.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa:

1. Faktor Efektivitas

Program Kota Layak Anak telah terlaksana secara efektif terbukti dengan adanya program pendukung seperti adanya shelter atau rumah aman bagi anak yang berhubungan dengan hukum. Sudah tersebar sekitar 5 shelter yang ada di Surabaya untuk melindungi anak dari tindak kejahatan kekerasan.

2. Faktor Efisiensi

Bagi anak yang berhubungan dengan hukum dan membutuhkan tempat berlindung selama ada proses hukum. Tidak ada pungutan biaya dari pihak manapun sehingga program kota layak anak dapat dikatakan efisien.

3. Faktor Kecukupan

Program Kota Layak Anak memiliki program-program pendukung yang berjalan dengan baik seperti sekolah ramah anak, rumah prestasi bagi penyandang disabilitas dan PUSPAGA untuk bimbingan permasalahan rumah tangga. Dapat dikatakan kebijakan ini sangat bermanfaat bagi warga Surabaya.

4. Faktor Pemerataan

Pelaksana kebijakan Kota Layak Anak telah berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan sosialisasi agar program terlaksana dan sampai kepada warga Surabaya.

5. Faktor Responsivitas

Warga Surabaya telah merespon dengan baik adanya program kota layak anak beserta program pendukung lainnya dengan bukti sekolah ramah anak mulai ramai dan banyaknya anak disabilitas yang bergabung pada rumah prestasi.

6. Faktor Ketetapan

Menurut peneliti ketetapan adanya program ini sudah tetap sesuai dengan kondisi di Surabaya. Contohnya adanya program saat pandemi telah dihapuskan karena saat ini Surabaya tidak dalam kondisi pandemi sehingga program tepat dan relevan.

Rekomendasi

Berdasarkan penelitian di atas, adapun rekomendasi yang penulis berikan, diantaranya:

1. Bagi Pemerintah Kota Surabaya

Yakni menambahkan sosialisasi ke desa-desa atau kelurahan agar warga Surabaya lebih mengetahui adanya program Kota Layak Anak sehingga kebijakan ini dapat terlaksana dengan baik.

2. Bagi Masyarakat

Yakni perlu adanya dukungan dari generasi muda dengan membuat edukasi mengenai kebijakan ini agar masyarakat tertarik untuk mendukung pelaksanaan program ini.

REFERENSI

- Aulia R., & Halim, S. (2019). Implementasi Kebijakan Kota Surabaya untuk Mengatasi Ketimpangan Sosial Ekonomi Masyarakat dalam Mewujudkan Stabilitas Keamanan Daerah (Studi Pada Program Peningkatan Keberdayaan Masyarakat). *Jurnal Surya Kencana Dua*, 5(2), 43–54.
- Devi, S., Fatchiya, A., & Susanto, D. (2016). Kapasitas Kader dalam Penyuluhan Keluarga Berencana di Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Penyuluhan*, 12(2), 144–156.
- Lailiyah, K., Nirmala, A. P., & Fadhil, A. (2023). Sinergitas Peran Keluarga dan Pemerintah Kota Pekalongan dalam Pencegahan Tindak Kekerasan Pada Anak. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 21(1), 19–27.
- Mahmud, A., & Suandi, S. (2020). Implementasi Kebijakan Pengembangan Kabupaten/Kota Layak Anak (KLA) di Kota Palembang. *Journal PPS UNISTI*, 2(2), 36–52.
- Nilamsari, N. (2014). Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. *Wacana*, 8(2), 177–182.

- Rachmawati, & Irfan, R. M. (2022). Implementasi Kebijakan Kota Layak Anak Dalam Upaya Pemenuhan Hak Anak Selama Pandemi Covid-19 di Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Niara*, 15(2), 252–262.
- Satiti, S. (2019). Gerakan Ayo Sekolah di Kabupaten Bojonegoro: Peningkatan Sumber Daya Manusia Melalui Pendidikan Untuk Menyongsong Bonus Demografi. *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 14(1), 77–88.
- Tri, H., & Gedeona, W. (2006). Arti Penting Evaluasi Politik Formulasi Kebijakan Publik Bagi Kelangsungan Pemerintahan. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 3(2), 135–146.
- Vibriyanti, D. (2018). Surabaya Menuju Kota Ramah Lansia: Peluang dan Tantangan (Surabaya Toward Age-Friendly City: Opportunities and Challenges). *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 13(2), 117–132.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif, dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–291

TANTANGAN DAN PELUANG DALAM IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LINGKUNGAN DI PEMERINTAHAN DAERAH

Faizah Julina¹; Suprati Widiasih²; Dini Sekarsari³

^{1,2,3} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

*Correspondence Author: suprati@stiami.ac.id

ABSTRAK

Histori Artikel

Submitted

1 November 2024

Reviewed

30 November 2024

Accepted

10 Desember 2024

Published

31 Desember 2024

Implementasi kebijakan lingkungan hidup di pemerintah daerah menghadapi berbagai tantangan yang kompleks. Salah satu tantangan utama adalah terbatasnya sumber daya, baik di dalam maupun di luar negeri dari segi keuangan dan sumber daya manusia yang kompeten. Banyak pemerintah daerah mengalami kesulitan menyediakan anggaran yang memadai untuk program lingkungan hidup karena bersaing dengan sektor lain seperti infrastruktur dan kesehatan. Selain itu, kurangnya tenaga ahli di bidang lingkungan hidup juga semakin parah situasi ini, menghambat efektivitas penerapan kebijakan tersebut telah dirumuskan. Di sisi lain, tantangan regulasi dan koordinasi antar lembaga juga menimbulkan kendala yang signifikan. Ketidaksinkronan peraturan antara pemerintah pusat dan daerah sering kali menjadi penyebabnya kebingungan dalam melaksanakan kebijakan di lapangan. Koordinasi

yang buruk antar institusi pemerintah, baik secara horisontal maupun vertikal, juga menjadi penyebabnya program yang tumpang tindih dan kebijakan yang tidak efektif. Kondisi ini semakin parah oleh rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan yang menyebabkan kurangnya dukungan dari masyarakat. Namun terdapat peluang besar dalam upaya penerapan lingkungan hidup kebijakan yang dapat dioptimalkan oleh pemerintah daerah. Penggunaan teknologi dan inovasi dalam pengelolaan lingkungan hidup, seperti informasi geospasial sistem dan pemantauan kualitas udara secara real-time, dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas program lingkungan. Selain itu, kemitraan dengan sektor swasta dan organisasi non-pemerintah juga dapat menjadi katalisator memperkuat kapasitas dan pembiayaan. Adanya kesadaran global tentang pentingnya kelestarian lingkungan juga membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk memperoleh dukungan internasional dalam bentuk dana dan teknis untuk proyek lingkungan.

Kata Kunci: Kebijakan Lingkungan, Pemerintah Daerah, Regulasi

ABSTRACT

The implementation of environmental policies in local governments faces various complex challenges. One of the main challenges is the limited resources, both at home and abroad in terms of financial and competent human resources. Many local governments have difficulty providing adequate budgets for environmental programs because they compete with other sectors such as infrastructure and health. In addition, the lack of experts in the field of environment is also worsening this situation, hindering the effectiveness of the implementation of the policy that has been formulated. On the other hand, regulatory challenges and coordination between institutions also pose significant obstacles. The inconsistency of regulations between the central and regional governments is often the cause of confusion in implementing policies in the field. Poor coordination between government institutions, both horizontally and vertically, is also the cause of overlapping programs and ineffective policies. This condition is exacerbated by the low level of community participation in the policy-making and implementation process which leads to a lack of support from the community. However, there is a great opportunity in efforts to implement environmental policies that can be optimized by local governments. The use of technology and innovations in environmental management, such as system geospatial information and real-time air quality monitoring, can improve the efficiency and effectiveness of environmental programs. In addition,

partnerships with the private sector and non-governmental organizations can also be a catalyst for capacity building and financing. The existence of global awareness of the importance of environmental sustainability also opens up opportunities for local governments to obtain international support in the form of funds and technical for environmental projects.

Keywords: *Environmental Policy, Local Government, Regulation*

PENDAHULUAN

Implementasi kebijakan lingkungan hidup pada pemerintah daerah merupakan aspek penting dalam upaya menjaga kelestarian ekosistem dan kualitas hidup masyarakat. Kebijakan tersebut mencakup berbagai program dan peraturan yang bertujuan untuk mengurangi dampak negatif aktivitas manusia terhadap lingkungan, seperti pengelolaan limbah, perlindungan keanekaragaman hayati, dan mitigasi perubahan iklim. Namun dalam praktiknya, implementasi kebijakan lingkungan hidup di tingkat daerah menghadapi berbagai tantangan yang memerlukan perhatian serius. Keterbatasan sumber daya keuangan dan manusia, kurangnya sinkronisasi peraturan antara pemerintah pusat dan daerah, serta tidak efektifnya koordinasi antar lembaga merupakan beberapa permasalahan utama yang kerap menghambat implementasi kebijakan ini secara *perfect*.

Salah satu tantangan terbesar adalah keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Anggaran yang terbatas sering kali membuat pemerintah daerah kesulitan untuk membiayai program-program lingkungan yang membutuhkan investasi besar. Selain itu, kekurangan tenaga ahli di bidang lingkungan juga memperparah situasi ini, mengakibatkan pelaksanaan kebijakan tidak berjalan sesuai rencana. Regulasi yang tidak sinkron antara pemerintah pusat dan daerah juga menambah kompleksitas, karena sering kali menimbulkan kebingungan dan inkonsistensi dalam implementasi di lapangan. Selain itu, koordinasi yang buruk antara berbagai lembaga pemerintah, baik di tingkat lokal maupun nasional, mengakibatkan tumpang tindih program dan kebijakan yang tidak efektif. Keterbatasan sumber daya *cash related* dan manusia, kurangnya sinkronisasi regulasi antara pemerintah pusat dan daerah serta koordinasi yang tidak efektif antar lembaga adalah isu utama yang sering menghambat pelaksanaan kebijakan ini secara *perfect* (Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik and Rahmadi, 2022).

Di sisi lain, terdapat berbagai peluang yang dapat dioptimalkan untuk memperkuat implementasi kebijakan lingkungan di pemerintahan daerah. Penggunaan teknologi inovatif seperti sistem informasi geospasial dan alat pemantauan kualitas udara *real-time* dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan lingkungan. Kemitraan strategis dengan sektor swasta dan organisasi non-pemerintah juga menawarkan peluang untuk memperluas kapasitas dan sumber daya melalui kolaborasi dan sinergi. Selain itu, meningkatnya kesadaran *around the world* tentang pentingnya kelestarian lingkungan membuka akses pada dukungan internasional dalam bentuk pendanaan dan bantuan teknis. Dengan memanfaatkan peluang-peluang ini, pemerintah daerah dapat mengatasi berbagai tantangan dan lebih efektif dalam melaksanakan kebijakan lingkungan, demi mencapai pembangunan yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menggali tantangan dan peluang dalam implementasi kebijakan lingkungan di pemerintahan daerah. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam dan komprehensif mengenai dinamika yang terjadi dalam konteks implementasi kebijakan tersebut. Metode penelitian yang digunakan meliputi studi literatur, wawancara mendalam, dan analisis dokumen.

1. Studi Literatur:

Studi literatur dilakukan untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber yang relevan, termasuk buku, artikel jurnal, laporan penelitian, dan dokumen kebijakan. Tahap ini bertujuan untuk memahami kerangka teoritis dan konteks kebijakan lingkungan, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang yang telah diungkapkan dalam penelitian sebelumnya

2. Wawancara Mendalam:

Wawancara mendalam dilakukan dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pejabat

pemerintah daerah, ahli lingkungan, perwakilan organisasi nonpemerintah, dan anggota masyarakat yang terlibat dalam isu-isu lingkungan. Pemilihan responden dilakukan secara purposive sampling untuk memastikan variasi perspektif yang memadai. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan langsung mengenai pengalaman, persepsi, dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan lingkungan, serta untuk mengidentifikasi peluang yang dapat dimanfaatkan. Pertanyaan wawancara difokuskan pada isu-isu spesifik seperti alokasi anggaran, koordinasi antar lembaga, partisipasi masyarakat, dan penggunaan teknologi dalam pengelolaan lingkungan.

Wawancara mendalam dilakukan dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pejabat pemerintah daerah, ahli lingkungan, perwakilan organisasi nonpemerintah, dan anggota masyarakat yang terlibat dalam isu-isu lingkungan. Pemilihan responden dilakukan secara purposive sampling untuk memastikan variasi perspektif yang memadai. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan langsung mengenai pengalaman, persepsi, dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan lingkungan, serta untuk

3. Analisis Dokumen:

Analisis dokumen melibatkan pemeriksaan dokumen kebijakan, laporan resmi, data statistik, dan laporan proyek terkait implementasi kebijakan lingkungan di berbagai daerah. Dokumen-dokumen ini dianalisis untuk mengidentifikasi pola, tren, dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan. Analisis ini juga membantu mengonfirmasi temuan dari wawancara dan studi literatur, serta memberikan konteks tambahan yang mendalam. Data yang diperoleh dari ketiga metode ini kemudian dianalisis secara tematik. Proses analisis tematik ini melibatkan pengkodean data untuk mengidentifikasi tema utama, menghubungkan tema-tema tersebut dengan tantangan dan peluang yang dihadapi, serta mengembangkan rekomendasi strategis untuk meningkatkan implementasi kebijakan lingkungan di pemerintahan daerah. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan rekomendasi yang aplikatif bagi pembuat kebijakan dan praktisi di lapangan.

HASIL

Hasil Penelitian ini mengidentifikasi beberapa tantangan utama dalam implementasi kebijakan lingkungan di pemerintahan daerah. Pertama, keterbatasan sumber daya finansial dan manusia menjadi hambatan signifikan. Banyak pemerintah daerah mengalami kesulitan dalam menyediakan anggaran yang memadai untuk program lingkungan karena prioritas anggaran sering kali dialokasikan ke sektor lain seperti infrastruktur dan kesehatan. Selain itu, kekurangan tenaga ahli di bidang lingkungan mengakibatkan rendahnya kapasitas teknis dalam merencanakan dan melaksanakan program lingkungan secara efektif.

Kedua, terdapat masalah koordinasi dan sinkronisasi regulasi antara pemerintah pusat dan daerah. Regulasi yang tidak sinkron sering kali menimbulkan kebingungan di lapangan, menghambat implementasi kebijakan yang efektif. Koordinasi yang buruk antar lembaga pemerintah, baik di tingkat horizontal (antar lembaga di tingkat daerah) maupun vertikal (antara pusat dan daerah), juga menyebabkan tumpang tindih program dan kebijakan yang tidak efektif.

Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan beberapa peluang yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan implementasi kebijakan lingkungan. Penggunaan teknologi inovatif, seperti sistem informasi geospasial dan alat pemantauan kualitas udara real-time, terbukti dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan lingkungan. Selain itu, kemitraan dengan sektor swasta dan organisasi non-pemerintah menawarkan dukungan tambahan dalam bentuk pendanaan dan peningkatan kapasitas.

PEMBAHASAN

Pembahasan, Keterbatasan sumber daya finansial dan manusia merupakan tantangan yang umum dihadapi oleh banyak pemerintah daerah. Untuk mengatasi hal ini, perlu adanya upaya peningkatan efisiensi anggaran serta pengembangan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendidikan. Pengalokasian anggaran yang lebih bijaksana, dengan memprioritaskan program-program yang berdampak langsung pada perbaikan lingkungan, dapat menjadi salah satu solusi. Selain itu, kolaborasi dengan sektor

swasta dalam bentuk kemitraan publik-swasta dapat membantu menutupi kekurangan dana dan sumber daya.

Masalah koordinasi dan sinkronisasi regulasi antara pemerintah pusat dan daerah memerlukan pendekatan yang lebih terintegrasi. Pemerintah pusat perlu memastikan bahwa regulasi yang dibuat sinkron dengan kebutuhan dan kondisi lokal di daerah. Selain itu, peningkatan komunikasi dan koordinasi antara berbagai lembaga pemerintah melalui forum koordinasi dan platform berbagi informasi dapat mengurangi tumpang tindih program dan kebijakan.

Peluang penggunaan teknologi inovatif dalam pengelolaan lingkungan menunjukkan hasil yang menjanjikan. Pemerintah daerah dapat memanfaatkan teknologi 235 ini untuk pemantauan dan pengelolaan sumber daya alam secara lebih efektif. Implementasi sistem informasi geospasial, misalnya, dapat membantu dalam perencanaan tata ruang yang lebih baik, sementara alat pemantauan kualitas udara real-time dapat memberikan data yang diperlukan untuk mengambil tindakan cepat dalam menghadapi masalah polusi.

Kemitraan strategis dengan sektor swasta dan organisasi non-pemerintah juga menawarkan berbagai keuntungan. Sektor swasta dapat memberikan dukungan finansial dan teknologi, sementara organisasi non-pemerintah dapat berperan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan advokasi kebijakan. Dengan membangun kemitraan yang kuat, pemerintah daerah dapat mengatasi beberapa tantangan utama dalam implementasi kebijakan lingkungan dan memanfaatkan peluang yang ada untuk mencapai hasil yang lebih baik. .

KESIMPULAN

Pemanfaatan teknologi dan inovasi dalam pengelolaan lingkungan hidup, seperti sistem informasi geospasial dan pemantauan kualitas udara secara real-time, dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas program lingkungan hidup. Selain itu, kemitraan dengan sektor swasta dan organisasi nonpemerintah juga dapat menjadi katalis dalam memperkuat kapasitas dan pembiayaan. Adanya kesadaran global akan pentingnya kelestarian lingkungan hidup juga membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk memperoleh dukungan internasional baik berupa dana maupun teknis untuk proyekproyek lingkungan hidup

REFERENSI PENGEMBANGAN

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat banyak tantangan dalam implementasi kebijakan lingkungan di pemerintahan daerah, ada juga berbagai peluang yang dapat dimanfaatkan. Dengan pendekatan yang strategis dan kolaboratif, tantangan tersebut dapat diatasi dan implementasi kebijakan lingkungan dapat ditingkatkan untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan. Penelitian lebih mendalam terkait peran masyarakat dan swasta dalam pengelolaan lingkungan secara inklusif diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teknologi yang berwawasan lingkungan dan menjadi dasar pengambilan kebijakan oleh pemerintah daerah yang berbasis masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik, J. G., & Rahmadi, N. (2022). Pembaharuan Dalam Manajemen Pelayanan Publik Daerah: Tantangan dan Peluang Dalam Desentralisasi Pemerintahan di Indonesia. *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 1(2), 148-160. <https://doi.org/10.38156/governancejkmp.v1i2.27>
- Ridwan, R., & Delima, S. (2021). Implementasi Pengawasan Dinas Lingkungan Hidup Dalam Mengatasi Pencemaran Lingkungan Pada Kawasan Industri Di PT. Perkebunan Nusantara VI. *Jurnal Politik Dan Pemerintahan Daerah*, 3(2), 88-100. <https://doi.org/10.36355/jppd.v3i2.31>
- Pambudi, A. S. (2023). Capaian, tantangan implementasi, dan rekomendasi kebijakan perhutanan sosial di indonesia. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 74-94. <https://doi.org/10.33701/jkp.v6i2.3551>
- Azis, M., & Suryana, E. A. (2023). Komparasi dan implementasi kebijakan digitalisasi pertanian:

- Peluang dan tantangan. *RISALAH KEBIJAKAN PERTANIAN DAN LINGKUNGAN Rumusan Kajian Strategis Bidang Pertanian Dan Lingkungan*, 10(3), 179-198.
<https://doi.org/10.29244/jkebijakan.v10i3.51083>
- Wibowo, T. U. S. H. (2022). Peluang Dan Tantangan Implementasi Kebijakan “Merdeka Belajar, Kampus Merdeka” Dalam Pendidikan Dan Pembelajaran Sejarah. <https://doi.org/10.31219/osf.io/dr38u>
- Madani, M. (2020). Interaksi Pemerintahan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Dalam Penyusunan Kebijakan Anggaran Di Kota Makassar. <https://doi.org/10.31227/osf.io/heg9z>
- Eryani, N. D. (2022). Kebijakan pemerintahan daerah dalam pengelolaan kerusakan lingkungan hidup di kabupaten sijnjung dan kabupaten dharmasraya. *Jurnal Demokrasi Dan Politik Lokal*, 2(1), 1-15.
<https://doi.org/10.25077/jdpl.2.1.1-15.2020>
- Madani, M. (2020). Interaksi Pemerintahan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Dalam Penyusunan Kebijakan Anggaran Di Kota Makassar. <https://doi.org/10.31219/osf.io/jqstb>
- Azikin, A. (2018). Konsep dan implementasi ideologi pancasila dalam perumusan kebijakan pemerintahan. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 77-90. <https://doi.org/10.33701/jkp.v1ino.2.1098>
- Achmad, F. Y. N. A. (2024). Tantangan dan peluang implementasi kebijakan zero waste di kota baubau. *Journal Publicuho*, 7(1), 212-223. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i1.348>
- Pradana, R. S. (2019). Peluang dan tantangan subsektor perikanan dalam menopang perekonomian provinsi banten. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 3(2), 113- 126.
<https://doi.org/10.37950/jkpd.v3i2.70>
- Achmad, F. Y. N. A. (2024). Tantangan dan peluang implementasi kebijakan zero waste di kota baubau. *Journal Publicuho*, 7(1), 212-223. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i1.348>
- Puspitawati, D. (2020). Pembangunan wilayah kepulauan berlandaskan poros maritim dalam perspektif negara kepulauan: Tantangan dan peluang perimbangan keuangan daerah. *Bina Hukum Lingkungan*, 4(2), 251. <https://doi.org/10.24970/bhl.v4i2.107>
- Thahir, B. (2018). Memahami kawasan khusus dalam sistem pemerintahan daerah di indonesia. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 103-114. <https://doi.org/10.33701/jkp.v1ino.2.1100>
- Rahman, M. A. (2023). Tantangan dan Solusi Dalam Implementasi Program Kebijakan “Merdeka Belajar, Kampus Merdeka” (MBKM) di Perguruan Tinggi. <https://doi.org/10.31237/osf.io/m32va>
- Wulandari, C., Budiono, P., & Nurrochmat, D. R. (2017). Kesiapan daerah dalam implementasikan program perhutanan sosial pasca terbitnya uu 23/2014 tentang pemerintahan daerah. *RISALAH KEBIJAKAN PERTANIAN DAN LINGKUNGAN: Rumusan Kajian Strategis Bidang Pertanian Dan Lingkungan*, 3(2), 22.
<https://doi.org/10.20957/jkebijakan.v3i2.15512>
- Sudirman, D., W., & S., M. (2005). Partisipasi masyarakat dalam pembuatan kebijakan daerah di kabupaten Tanjung Jabung Barat, Jambi: Ketidakpastian, tantangan, dan harapan. <https://doi.org/10.17528/cifor/001694>
- Braksa, A. R., & Ridwan, R. (2019). Implementasi Peraturan Daerah nomor 3 tahun 2011 tentang retribusi parkir di tempat khusus dalam pengelolaan parkir untuk meningkatkan pendapatan asli daerah. *Jurnal Politik Dan Pemerintahan Daerah*, 1(2), 131-144. <https://doi.org/10.36355/jppd.v1i2.12>
- MUSLIMAH,. (2023). Tantangan dan Peluang dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Indonesia. <https://doi.org/10.31237/osf.io/a2yxu>
- Anggraini, T., & Agustian, D. (2021). Peran badan penanggulangan bencana daerah dalam upaya pencegahan bencana kebakaran hutan dan lahan (karhutla) di kabupaten musi banyuasin. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 41-46. <https://doi.org/10.33701/jkp.v4i1.1510>
- Aprimawati, B. (2016). Kebijakan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan persampahan dinas pengelolaan lingkungan hidup dan keindahan kota makassar. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 42(2), 61. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v42i2.150>
- Afriansyah, A. (2017). Implementasi program kartu jakarta pintar di dki: Peluang dan tantangan dalam pemenuhan keadilan sosial di bidang pendidikan. *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 12(1), 55. <https://doi.org/10.14203/jki.v12i1.196>
- Norhadijah, N., Yuni, S., & Christian, F. (2023). PENGARUH IMPLEMENTASI TRANAKSI NON TUNAI, AKUNTABILITAS, DAN KEBIJAKAN LEGAL SISTEM INFORMASI

- TERHADAP PENGELOAAN KEUANGAN DAERAH (Studi Pada OPD di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Barito Selatan). *Balance: Media Informasi Akuntansi Dan Keuangan*, 14(1), 22-34. <https://doi.org/10.52300/blnc.v14i1.8554>
- Ina Loriana Lorenza, & Aan Anwar Sihabudin., (2022). Implementasi kebijakan pemerintah daerah dalam pembinaan prestasi olahraga oleh komite olahraga nasional indonesia di kabupaten ciamis. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(4), 856-867. <https://doi.org/10.25157/moderat.v8i4.2869>
- Solihah, R. (2018). Peluang dan tantangan pemilu serentak 2019 dalam perspektif politik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 73. <https://doi.org/10.14710/jiip.v3i1.3234>
- Asparill, T. A. (2022). ~~Pemerintahan Daerah dan Fasilitas Pendidikan Politik: Peluang dan Tantangan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat.~~ *Jurnal Mengkaji Indonesia*, 1(2), 147-171. <https://doi.org/10.59066/jmi.v1i2.126>
- Syarief, M. (2020). Optimalisasi pemutakhiran kode dan data wilayah administrasi pemerintahan (wap) dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di negara kesatuan republik indonesia. *JURNAL CAPITAL : Kebijakan Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(2), 1-19. <https://doi.org/10.33747/capital.v3i2.48>
- Andri, Y., & Aziz, Y. M. A. (2021). Strategi Kebijakan Lingkungan Program Citarum Harum Di Kabupaten Bandung. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 3(2), 114-124. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v3i2.13561>
- Mayor, D., & Syafitri, A. A. (2019). Implementasi gerakan desa mengajar dalam peningkatan angka melek huruf dan rata-rata lama sekolah di kabupaten bogor provinsi jawa barat. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 75-89. <https://doi.org/10.33701/jkp.v2i1.918>
- Muhammad, F., & Mahmudi, M. (2006). Tantangan dan Peluang Pemerintah Daerah dalam PenanggulanganKemiskinan. *Unisia*, 29(59), 99-110. <https://doi.org/10.20885/unisia.vol29.iss59.art7>
- Mayor, D., & Syafitri, A. A. (2019). Implementasi gerakan desa mengajar dalam peningkatan angka melek huruf dan rata-rata lama sekolah di kabupaten bogor provinsi jawa barat. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 75-89. <https://doi.org/10.33701/jkp.v2i1.918>