

## ***Implementation of Good Corporate Governance (GCG) Principles in PDAM Tirta Ogan, Ogan Ilir District***

**Hendra<sup>1</sup>, Arry Halbadika Fahlevi<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Student of State Administration Study Program, STIA & Government Annisa Dwi Salfarizi, Indonesia.

<sup>2</sup>STIA & Government Science Study Program Annisa Dwi Salfarizi, Indonesia.

(email: toend65@gmail.com)

### **Abstrak**

Sejak berdirinya PDAM Tirta Ogan didapati adanya fenomena kelemahan pelaksanaan *Good Corporate Governance (GCG)* dalam praktiknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan prinsip GCG serta segala problem yang menyangkut dengan masalah itu secara komprehensif. Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kesesuaian tata kelola PDAM Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir dengan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* yang dilihat dari aspek keuangan, aspek teknis dan operasional dan aspek kelembagaan maka dapat disimpulkan bahwa masih jauh kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance (GCG)*. Ketidakesesuaian tata kelola perusahaan dengan prinsip-prinsip korporasi mengakibatkan PDAM Tirta Ogan tidak mampu melaksanakan fungsi yang dimiliki sebagai BUMD belum bisa diwujudkan yaitu mensejahterakan masyarakat PDAM masih terkendala dengan pelayanan yang masih jauh dari harapan, dan juga PDAM belum mampu meraup keuntungan sama sekali tidak bisa dicapai karena PDAM Tirta Ogan masih mengalami kerugian.

### **Kata kunci:**

GCG; BUMD; PDAM

### **Pendahuluan**

Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik atau yang lebih dikenal dengan istilah *Good Corporate Governance (GCG)* menjadi isu yang mengemuka di Indonesia. Hal tersebut merupakan topik utama yang banyak diperbincangkan khalayak ramai dalam beberapa tahun ini, terutama sejak krisis di Indonesia tahun 1998, pertama kali konsep *Good Corporate Governance (GCG)* yang diperkenalkan oleh Pemerintah Indonesia dan *International Monetary Fund (IMF)* dalam rangka pemulihan pasca krisis. Dewasa ini, tuntutan atas implementasi prinsip-prinsip GCG pada perusahaan dan lembaga usaha menjadi permasalahan yang sangat penting. Penerapan GCG juga membuat pengelolaan perusahaan menjadi lebih fokus dan lebih jelas dalam pembagian tugas, tanggung jawab, dan pengawasan.

*Corporate Governance* yang diterapkan pada perusahaan di berbagai negara dipengaruhi oleh berbagai faktor baik dari segi latar belakang budaya masyarakat yang ada, sejarah ekonomi dan politik suatu negara, serta dari sistem hukum yang diberlakukan, sehingga istilah corporate

governance di masing-masing negara tentunya akan berbeda, namun kesemua istilah yang ada memiliki inti pengertian yang sama. Komite Cadbury tahun 1992 memberikan definisi tata kelola perusahaan (*Corporate Governance*) adalah prinsip langsung yang mengendalikan perusahaan untuk mencapai keseimbangan antara kekuatan dan kewenangan perusahaan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada pemegang saham (shareholders) khususnya, dan para pemangku kepentingan di perusahaan (*stakeholders*).

Terdapat 5 (lima) prinsip yang secara umum wajib diterapkan oleh suatu perusahaan dalam menciptakan GCG antara lain independensi (*independency*), transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), pertanggungjawaban (*responsibility*), dan kewajaran atau kesetaraan (*fairness*). Pasal 1 angka (1) Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang BUMD (selanjutnya disingkat PP BUMD) mengatur pengertian BUMD sebagai berikut: “Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah” Sebagai salah satu aset daerah adalah Perusahaan Daerah atau di Indonesia dikenal dengan nama Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memainkan peranan penting untuk meraih pendapatan daerah. Keberadaan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sebagai lembaga yang dimiliki dan dikelola oleh pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam pembangunan daerah. <sup>1</sup>Keberadaan BUMD diyakini dapat memberikan multiplier effect yang sangat besar bagi perekonomian masyarakat khususnya di daerah. Pendirian BUMD diharapkan dapat membuka lapangan kerja baru, menggerakkan sektor-sektor ekonomi produktif, serta dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Layaknya sebuah perusahaan, BUMD memiliki tugas untuk mengelola suatu bisnis yang memiliki prospek keuntungan, di mana dengan adanya keuntungan tersebut akan menjadi pemasukan bagi daerah untuk membiayai pembangunan daerahnya.

Penerapan prinsip-prinsip GCG disadari berbagai pihak misalnya pemerintah mendukung penerapan GCG pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berdasarkan dalam Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor PER- 01/MBU/2011 tentang penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada BUMN harus senantiasa berdasarkan prinsip-prinsip berlandaskan peraturan perundang-undangan dan etika. Pertama, transparansi (*transparency*), yaitu keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengungkapkan informasi material dan relevan mengenai perusahaan. Kedua, akuntabilitas (*accountability*), yaitu kejelasan fungsi, pelaksanaan dan

---

<sup>1</sup>Mentari Octovia, ‘Implikasi Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Bumd Terhadap Penjaminan Aset Bumd Kepada Bank’, *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran*, 1.2 (2020), pp. 303–14, doi:10.23920/jphp.v1i2.292.

pertanggungjawaban Organ sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif. Ketiga, pertanggungjawaban (*responsibility*), yaitu kesesuaian didalam pengelolaan perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat. Keempat, kemandirian (*indepency*), yaitu keadaan dimana perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat. Kelima, kewajaran (*fairness*), yaitu keadilan dan kesetaraan didalam memenuhi hak-hak Pemangku Kepentingan (*stakeholders*) yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan. BUMD wajib melakukan pengukuran terhadap pelaksanaan GCG, sehingga apabila masih terdapat kekurangan dalam pengimplementasiannya, BUMD dapat segera menetapkan rencana tindak (*actionplan*) yang meliputi tindakan korektif (*corrective action*) yang diperlukan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Ogan merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kabupaten Ogan Ilir. Sebagaimana umumnya, sebuah perusahaan memiliki kewajiban untuk mengikuti ketentuan tertentu sebagaimana peruntukannya. PDAM Tirta Ogan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pengelolaan distribusi air bersih. Tugas PDAM Tirta Ogan yaitu menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan, pelayanan umum serta melaksanakan kebijakan umum. Fungsi utama bagi PDAM Tirta Ogan yaitu pelayanan umum dan jasa bagi masyarakat, penyelenggaraan kepentingan umum, dan berkontribusi bagi pendapatan daerah.

Dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat di daerah kabupaten ogan ilir, maka PDAM Tirta Ogan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat II Kabupaten Ogan Ilir No. 28 tahun 2006 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ogan lir. Sebagai perusahaan daerah yang diadakan sebagai penunjang di daerah, terutama di era otonomi daerah, PDAM juga diperlukan oleh masyarakat Kabupaten Ogan Ilir dalam menunjang pendapatan atau pembangunan daerahnya.

Berdasarkan studi pendahuluan (*preliminary survey*) yang dilakukan oleh peneliti, yaitu sejak berdirinya PDAM Tirta Ogan adanya fenomena yang terjadi tersebut menegaskan kelemahan pelaksanaan GCG dalam praktik di PDAM Tirta Ogan. Fenomena yang terjadi tersebut membuat banyak pihak yang mulai berpikir bahwa Pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (GCG) menjadi suatu kebutuhan sebagai barometer akuntabilitas dari suatu perusahaan. Penyajian informasi akuntansi yang berkualitas dan lengkap dalam laporan tahunan memberikan manfaat yang optimal bagi pemakai laporan keuangan dalam pengambilan keputusan.

Pada tahun 2014, telah terbit UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Dalam UU ini sudah mengatur secara umum mengenai penerapan GCG di BUMD.<sup>2</sup> Pada pasal 343,

disebutkan bahwa pengelolaan BUMD paling sedikit harus memenuhi 14 (empat belas) unsur. Terkait dengan GCG, maka unsur poin ke 4 (empat) yaitu “Tata kelola perusahaan yang baik” merupakan unsur yang harus ada dalam pengelolaan BUMD. Dengan kata lain dalam UU sudah mewajibkan, maka yang dibutuhkan selanjutnya dalam penerapan dan/atau pelaksanaannya adalah adanya. peraturan turunan, baik Peraturan Pemerintah ataupun Peraturan Daerah.

Oleh karena itu, penulis mencoba mengkaji dan meneliti masalah tersebut, guna mengetahui segala problem yang menyangkut dengan masalah itu secara komprehensif. Sekaligus merumuskan solusi terbaik bagi PDAM Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir, yang dituangkan dalam bentuk skripsi yang judul “**Pelaksanaan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Pada PDAM Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir**”.

## **Metode**

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan metode kualitatif guna menganalisis pelaksanaan *good corporate goverance* (GCG) pada PDAM Tirta Ogan. Dari hasil analisis tersebut maka dapat diketahui pelaksanaan GCG pada PDAM.<sup>3</sup> Data yan menjadi bahan analisis berasal dari Laporan Evaluasi Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir Tahun Buku 2023 yang dilakukan oleh Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan Perwakilan (BPKP) Provinsi Sumatera Selatan Nomor PE.09.02/ST-263/PW07/4/2023.

## **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir, berikut ini deskripsi atau uraian hasil analisis maupun interpretasi data dalam Pelaksanaan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Pada PDAM Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir. Penjelasan lebih lanjut akan peneliti sajikan menyeluruh pada uraian dbawah ini:

1. Pelaksanaan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Pada PDAM Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir

BUMN/BUMD merupakan salah satu penggerak ekonomi di Indonesia meskipun dari tahun ke tahun kuantitas BUMN/BUMD tersebut terus menurun. Hal ini sesuai dengan tuntutan zaman agar negara mengurangi jumlah BUMN/BUMD (Akadun, 2007: 1). Menurut Hamid dan Ato (2000) dalam Akadun (2007: 1) pemerintah memiliki peran strategis dalam perekonomian suatu negara baik sebagai pelaku maupun fasilitator tidak lagi diperdebatkan dalam teori-teori maupun khasanah pemikiran ekonomi. Melalui berbagai kebijakan yang terkait sektor publik, pemerintah

mempunyai peranan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi.<sup>4</sup> Pertumbuhan ekonomi misalnya, didorong oleh kebijakan pemerintah yang berupaya melakukan investasi dan menarik investor, mendorong perkembangan teknologi, atau menghasilkan tenaga kerja yang dibutuhkan oleh bursa tenaga kerja.

Setiap BUMN/BUMD dicanangkan untuk menghasilkan laba selain berfungsi untuk mensejahterahkan masyarakat. Maka prinsip ekonomi mulai berlaku. Konsekuensinya, para manajemen BUMN/BUMD berlomba-lomba menjadi penerima amanah yang dapat diandalkan profesional, serta berjiwa *entrepreneur*. Sebagai indikator keberhasilan manajemen tersebut adalah laba yang semakin meningkat secara signifikan.

Profesionalisme adalah syarat yang tidak dapat ditawar untuk menjadi pemimpin BUMN/BUMD. Bagi BUMN/BUMD profit memang harus ada perhitungan tentang biaya produksi per unit, biaya subsidi silang dan sebagainya. Namun demikian pimpinan perusahaan seringkali melupakan fungsi pelayanan publik dengan menjalankan BUMN/BUMD sebagai suatu bisnis murni yang dikelola secara komersial. Menurut Akadun (2007: 5) BUMD/BUMD sangat penting untuk dibenahi. Hal ini perlu dilakukan karena sejumlah BUMN/BUMD berarti memiliki kinerja keuangan dan manajemen yang buruk. Bahkan sebagian besar BUMN/BUMD menghasilkan laba yang tidak sebanding dengan modal yang ditanam. Demikian juga sebagian besar BUMN/BUMD dikategorikan tidak sehat dan kurang sehat. Melihat berbagai permasalahan yang menggelayuti BUMN/BUMD maka ada beberapa langkah yang harus dilakukan. *Pertama*, apabila perusahaan bergerak pada barang dan jasa yang menguasai hajat orang banyak maka selayaknya pemerintah tidak membebani pimpinan BUMN/BUMD tersebut untuk menjalankan amanatnya dengan prinsip bisnis murni. Meskipun demikian *good corporate governance* harus tetap dipegang pemimpin tersebut dalam mengelola perusahaan.

*Kedua*, pemimpin BUMN/BUMD yang bersentuhan langsung dengan kehidupan masyarakat harus peka. Selain memang harus profesional dalam pengertian manajerial, dia juga harus mengacu pada misi UUD 1945. BUMN/BUMD perlu pemimpin profesional sekaligus bernurani kebangsaan sebagaimana diamanatkan oleh para pendiri negara. Dengan demikian, laba BUMN/BUMD tersebut bukan menjadi tujuan utama, termasuk upaya restrukturisasi, *merger*, privatisasi selayaknya ditujukan kepada kesehatan BUMN/BUMD sehingga mereka dapat dijadikan alat untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Penerapan prinsip-prinsip GCG disadari berbagai pihak. Misalnya kewajiban penerapan GCG pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berdasarkan dalam Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor PER- 01/MBU/2011 tentang penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada BUMN harus senantiasa berlandaskan pada lima prinsip dasar.

Berikut ini akan peneliti sajikan data- data yang berkaitan dengan permasalahan Pelaksanaan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) pada PDAM Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir sebagai berikut: Menurut hasil evaluasi kinerja PDAM Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir Tahun Buku 2023 antara tim BPKP dengan pihak PDAM Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir, Penilaian Kinerja Berdasarkan Indikator Dirjen Cipta Karya Kementerian PUPR indikator ukuran kinerja PDAM menggunakan Buku Petunjuk Teknis Penilaian Kinerja PDAM berdasarkan Keputusan Ketua BPPSPAM Nomor 002/KPTS/K-6/IV/2010, dengan kategori sehat, Kurang Sehat, Sakit.

Nilai Kinerja Perusahaan Tahun 2023 berdasarkan indikator kinerja Dirjen Cipta Karya Kementerian PUPR untuk sebesar 2,11 atau tergolong "*Sakit*". Hasil penilaian kinerja berdasarkan indikator Kementerian PUPR disajikan. Rendahnya tingkat kesehatan terutama disebabkan oleh:

#### A. Aspek Keuangan

Capaian aspek keuangan Tahun 2023 lebih rendah hal ini menunjukkan perusahaan belum mampu memanfaatkan ekuitas yang dimiliki untuk menghasilkan laba.

1. Masih tingginya rasio operasional. Hal ini disebabkan realisasi Beban Operasi lebih tinggi dibandingkan realisasi Pendapatan Operasi.
2. Rasio kas dibawah standar tingkat hal ini menunjukkan ketersediaan kas di Perusahaan belum cukup untuk memenuhi kewajiban Hutang Lancar.
3. Efektifitas penagihan piutang air belum maksimal. Hal tersebut menunjukkan efektifitas penagihan Piutang masih kurang lancar.

#### B. Aspek Pelayanan

Capaian aspek pelayanan Tahun 2023 masih rendahnya capaian ini terutama terjadi karena cakupan pelayanan teknis belum sepenuhnya memenuhi seluruh wilayah Kabupaten Ogan Ilir.

#### C. Aspek Operasi

Capaian aspek operasi Tahun 2023 rendah capaian ini terutama terjadi karena volume produksi riil lebih rendah dari kapasitas terpasang. Hal ini disebabkan kondisi instalasi pengolahan air yang sudah tidak beroperasi karena kondisi rusak.

#### D. Aspek Sumber Daya Manusia (SDM)

Capaian aspek SDM Tahun 2023 berdasarkan indikator masih rendah karena kurang kompetennya SDM yang ada.

2. Hambatan dalam pelaksanaan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) di PDAM Tirta Ogan?

PDAM Tirta Ogan merupakan salah satu perusahaan daerah yg dimiliki Pemerintah Kabupten Ogan Ilir yang diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pembangunan di Daerah tersebut khususnya terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Ogan Ilir. Pelaksanaan

prinsip-prinsip GCG pada tata kelola perusahaan adalah solusi perusahaan PDAM Tirta Ogan supaya bias mengelola perusahaan secara sehat. Namun untuk menerapkan prinsip tersebut didalam perusahaan tidaklah mudah, karena berbagai hambatan yang harus dihadapi oleh PDAM Tirta Ogan. Hal ini peneliti ketahui melalui hasil penelitian yang telah dilakukan, dengan kondisi dan data-data yang didapatkan peneliti di PDAM Tirta Ogan.

a. Masalah Keuangan

Berdasarkan aspek keuangan yang diketahui capaian PDAM Tirta Ogan Tahun 2023 masih sangat rendah, tingginya rasio operasional yang disebabkan realisasi beban operasi lebih tinggi dibandingkan realisasi pendapatan yang menyebabkan rasio kas masih rendah.

b. Masalah Sumber Daya Manusia (SDMO)

Capaian aspek SDM pada perusahaan tahun 2023 indikator yang didapat masih rendah, dikarenakan masih kurangnya kompetensi pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa tata kelola PDAM Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir belum sepenuhnya dapat menerapkan prinsip-prinsip GCG dalam tata kelola perusahaan. Akadun (2007: 158) memberikan penjelasan mengenai bagaimana cara mengukur indikator kinerja GCG, maka dalam penelitian ini pengukuran kinerja menurut Akadun tersebut akan peneliti pakai sebagai berikut:

1. Internal Operating Activities, contoh indikator ini adalah tercapainya efisiensi operasi dan pelayanan, jumlah produk rusak, siklus waktu, tingkat pemakaian kapasitas, ketepatan pemakaian tenaga kerja dan vahan baku, ketepatan persediaan, jumlah persediaan yang dikembalikan, jumlah tagihan yang diragukan.
2. Intellectual capital dan corporate learning, pencapaian indikator ini yaitu proses pengembangan pegawai seperti pelatihan pegawai, proses pembelajaran pegawai, produktivitas dan pemberdayaan pegawai.
3. Corporate capacity to innóvate dan responds to market, pencapaian dari indikator ini adalah perubahan manajemen, fleksibilitas struktur organisasi, incubator produk-produk baru, ketepatan pemakaian teknologi.
4. Product/service quality dan market acceptance, pencapaian indikator berikut ini adalah ketepatan manajemen pemasaran, kualitas produk/jasa, ketepatan delivery.
5. Customer relation, pencapaian indikator ini sangat berkaitan dengan pencapaian indikator sebelumnya. Seperti telah disebutkan diatas bahwa pencapaian indikator sebelumnya belum tercapai maka begitu juga indikator yang berikut ini yaitu kepuasan pelanggan.

6. Investors Relation, pencapaian dari indikator ini adalah harmonisasi hubungan dengan pemegang saham, bank, pemasok dana lainnya, ketepatan penyampaian laporan keuangan.
7. Relationship with partners and other stakeholders, Public relations, Environment, health, and safety practice. Pencapaian indikator dari ini adalah harmonisasi hubungan dengan pemasok, harmonisasi hubungan dengan public service, maksimalisasi sistem manajemen internal, tingkat pencemaran limbah, tingkat kecelakaan kerja.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kesesuaian tata kelola PDAM Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir dengan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) yang dilihat dari aspek keuangan, aspek teknis dan operasional dan aspek kelembagaan maka dapat disimpulkan bahwa masih jauh kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG). Ketidakesesuaian tata kelola perusahaan dengan prinsip-prinsip korporasi mengakibatkan PDAM Tirta Ogan tidak mampu melaksanakan fungsi yang dimiliki sebagai BUMD belum bias diwujudkan yaitu mensejahterakan masyarakat PDAM masih terkendala dengan pelayanan yang masih jauh dari harapan, dan juga PDAM belum mampu meraup keuntungan sama sekali tidak bias dicapai karena PDAM Tirta Ogan masih mengalami kerugian. Yang pada akhirnya kewajiban PDAM Tirta Ogan belum mampu memberikan kontribusi PAD kepada Kabupaten Ogan Ilir.

## Daftar Pustaka

- Octovia, Mentari, „Implikasi Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Bumd Terhadap Penjaminan Aset Bumd Kepada Bank“, *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran*, 1.2 (2020), pp. 303–14, doi:10.23920/jphp.v1i2.292
- R. Didi Djadjuli, „Peran Pemerintah Dalam Pembangunan Ekonomi Daerah“, *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5.2 (2018), pp. 8–21
- Sonu, Sri Sunarni, Lintje Kalangi, and Jessy Warongan, „Analisis Pelaksanaan Good Corporate Governance (Studi Kasus Pada Perusahaan Daerah Air Minum Duasudara Kota Bitung)“, *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing 'Goodwill'*, 10.2 (2019), p. 149, doi:10.35800/jjs.v10i2.25624
- Sulistiowati, Rahayu, and dan Nana Mulyana, „Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pembangunan Ketahanan Pangan Melalui Program Lumbung Pangan Masyarakat (Studi Kelompok Wanita Tani Guyup Rukun Pekon Sukoharjo Ii Kecamatan Sukoharjo

Kabupaten Pringsewu).“, *Prosiding Seminar Nasional FISIP Universitas Lampung (SeFila) 3*  
*‘Agenda Baru Pembangunan Indonesia Berbasis Local Knowledge’*, 9 786239  
1.9 (2019) <<http://ejurnal.litbang.pertanian.go.id/index.php/fae/article/view/3903>>

## Kesiapan Implementasi Layanan Penerbitan Sertifikat Elektronik di kantor wilayah BPN Provinsi Bengkulu

Ezi Syafitri<sup>1</sup>, Jatmiko Yogopriyatno<sup>2</sup>, Abdul Aziz Zuhakim<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Bengkulu (email: ezisyafitri2403@gmail.com, jyogop@unib.ac.id,  
abdul.azizzuhakim@unib.ac.id)

### **Abstract**

*This research examines the readiness of implementation of electronic certificate issuance services at the Bengkulu Province BPN Regional Office. The urgency of this research lies in the need to address the various problems that arise from the use of analog certificates, such as forgery and land disputes. This research uses a qualitative approach with a case study method, involving in depth interviews, observation, and document analysis. The results show that despite significant efforts in adopting digital technology, there are still challenges related to implementing IT infrastructure, human resource competencies, and system integration. Key recommendations include comprehensive and ongoing training for officers, and improved service system. Implementation of these recommendations is expected to improve the efficiency and accuracy of electronic certificate issuance as well as strengthen public trust in land administration services.*

### **Keywords:**

*BPN; e-government; electronic certificate; digital transformation; public services*

### **Abstrak**

Penelitian ini mengkaji Kesiapan Implementasi Layanan Penerbitan Sertifikat Elektronik di Kantor Wilayah BPN Provinsi Bengkulu. Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengatasi berbagai masalah yang muncul dari penggunaan sertifikat analog, seperti pemalsuan dan sengketa tanah. penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, melibatkan wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada upaya signifikan dalam mengadopsi teknologi digital, tetapi masih terdapat tantangan terkait pengaplikasian infrastruktur IT, kompetensi sumber daya manusia, dan integrasi sistem. Rekomendasi utama meliputi pelatihan komprehensif dan berkelanjutan bagi petugas, serta peningkatan sistem layanan. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi penerbitan sertifikat elektronik, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap layanan administrasi pertanahan.

### **Kata Kunci:**

*BPN; e-government; layanan publik; transformasi digital; sertifikat elektronik*

## Pendahuluan

Realisasi Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) telah menjadi salah satu program unggulan pemerintah yang bertujuan untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan hak atas tanah bagi masyarakat. Secara kuantitas semua target bisa tercapai, namun kenyataannya di lapangan menunjukkan masih banyak terdapat lahan yang belum tercapai. Pada tahun 2018, hasil PTSL menunjukkan bahwa dari 7,7 juta bidang tanah, 62,1% diantaranya dapat didaftarkan dengan pendaftaran normal, sedangkan 24,6% tidak dapat disertifikasi dikarenakan pemilik tanah berstatus hukum yang belum pasti. Sementara itu sebanyak 13,2 % dari total merupakan sertifikat tanah yang belum dipetakan dan sekitar 2.200 merupakan kasus sengketa atau sedang dalam proses di pengadilan. Kasus-kasus sengketa ini menunjukkan betapa rumitnya administrasi pertanahan yang ada dan bagaimana hal ini dapat menghambat usaha pemerintah dalam memberikan layanan yang efektif kepada masyarakat. Sebagai bentuk upaya untuk melengkapi dan mempercepat pencapaian tersebut maka penggunaan sertifikat tanah elektronik merupakan salah satu strategi untuk mencapai target. Keakuratan dan efisiensi pendataan spasial dapat ditingkatkan melalui penggunaan sertifikat tanah digital, Tempo (dalam Huda, 2021).

Tanah merupakan aset yang tidak bisa bergerak, tidak bisa disimpan di tempat penyimpanan sebagaimana aset bergerak, oleh karena itu sebagai tanda bukti kepemilikan wajib dilakukan dalam bentuk dokumen atau yang biasa disebut dengan sertifikat. Sistem sertifikat dalam bentuk analog atau fisik mempunyai kelemahan dimana berbagai hal administratif dapat menemui celah yang memungkinkan terjadinya pemalsuan, sertifikat ganda, dan sengketa tanah. Kasus-kasus sengketa kepemilikan dan hak pengelolaan atas aset tanah sering terjadi karena adanya celah prosedur administratif. Maka dari itu sudah seharusnya sistem administrasi pertanahan terus dilakukan perbaikan dan peningkatan dengan sistem yang lebih kokoh agar meminimalisir kemungkinan sengketa. Pemerintah mengambil langkah penting dalam rangka memperbaiki dan memodernisasi sistem administrasi pertanahan, yaitu dengan penerbitan sertifikat secara elektronik (Sudarto Sudarto, 2022).

Peralihan dari sertifikat tanah analog ke sertifikat tanah elektronik dimaksudkan untuk mengurangi jumlah sengketa tanah dan tuntutan hukum terhadap pertanahan, Mudakir (dalam Adinegoro, 2023). Setiap sistem pendaftaran tanah di seluruh dunia telah berpartisipasi dalam proses modernisasi dengan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi. Transformasi sertifikat elektronik ini mendukung budaya *paperless office* di era digital, sehingga menjadikannya lebih mudah dalam pemeliharaan dan pengelolaan, dapat diakses dimanapun dan kapanpun, febrianti (dalam Syamsur et al., 2023). Transformasi ini menjadi penting

mengingat di era digital saat ini, kebutuhan akan transparansi dan efisiensi dalam pengelolaan data semakin mendesak.

Era digital merupakan transisi yang menandai sebuah era dari yang sifatnya *offline* menuju *online* (Putra & Winanti, 2024). Menurut Silcock (Wulan Titik Andari & Aries Mujiburohman, 2023) masuknya teknologi secara eksplosif ke dalam seluruh aspek kehidupan telah mengubah cara hidup masyarakat, cara mereka bekerja, cara organisasi menjalankan bisnis, dan cara pemerintah melayani warganya. Kemajuan TIK telah mendorong adanya inovasi dari cara konvensional ke digital atau yang biasa disebut dengan transformasi digital. Transformasi digital terdiri dari beberapa efek gabungan berbagai inovasi dan teknologi digital yang memperkenalkan struktur, praktik, nilai, kebijakan, dan keyakinan baru yang mengubah, menggantikan, atau melengkapi aturan yang ada dalam organisasi, ekonomi, dan industri, Westerman et al (dalam Tulungen et al., 2022). Setiap aspek kehidupan manusia tidak dapat terlepas dari pengaruh transformasi digital, karena transformasi digital merupakan sebuah strategi untuk tetap bertahan dari ancaman dan tantangan akibat perkembangan teknologi yang semakin canggih.

Transformasi digital tidak hanya tentang penerapan teknologi, akan tetapi tentang perubahan budaya dan cara berpikir dalam organisasi. Transformasi digital penting bagi setiap sektor swasta maupun sektor pemerintah yang sangat bergantung dengan sistem, TIK, strategi, dan sumber daya manusia (Tulungen et al., 2022). Terdapat dua alasan mengapa transformasi digital sangat diperlukan dalam pemerintahan, terkhusus pada penerapan *E-Government*, Adams et al ( dalam Susilawati et al., 2023) pertama menciptakan pelayanan publik dan pemerintahan administrasi menjadi lebih baik. Kedua, membangun kesiapan pemerintah menghadapi gelombang perubahan yang disebabkan oleh adanya industri 4.0 dan masyarakat 5.0. Transformasi digital telah merubah cara kebijakan publik disusun dan diimplementasikan, hal inilah yang memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas dalam pelaksanaan layanan publik.

Kebijakan publik merupakan sebuah kebijakan yang dibuat oleh administrator negara atau administrator publik, dengan demikian kebijakan publik merupakan setiap hal yang dikerjakan dan tidak dikerjakan oleh pemerintah (Publik et al., 2009). Kebijakan publik tercipta dari adanya kebutuhan dan permasalahan yang terjadi di dalam kehidupan masyarakat (Desrinelti et al., 2021). Kebijakan publik diartikan sebagai sebuah hubungan dalam menuju sasaran dan tujuan dari hasil akhir aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintah (Coryanata, 2012). Menurut (Achmad, 2016) kegiatan lanjutan dari perumusan dan pengesahan kebijakan yaitu pelaksanaan kebijakan. Pelaksanaan kebijakan terdapat tiga unsur utama, yaitu 1) rincian

program yang spesifik, 2) alokasi sumber daya, 3) keputusan, berhubungan dengan ketetapan yang dilaksanakan, Jann and Wegrich (dalam Desrinelti et al., 2021). Kebijakan publik yang dirancang dengan baik menjadi dasar yang kuat untuk meningkatkan pelayanan publik.

Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat setiap waktu, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan (Lestari & Santoso, 2022). Sebagai organisasi publik, memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas pokok pemerintah, oleh karena itu aparatur pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan dapat memuaskan semua pihak. Serta memiliki keharusan untuk mampu mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat, karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah (Solong & Muliadi, 2021).

*E-Government* adalah suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah guna meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik. *E-Government* merujuk pada pendistribusian informasi dan layanan kepada masyarakat atau perusahaan atau departemen pemerintah lainnya oleh pemerintah nasional atau lokal melalui internet atau sarana digital lainnya (Shafira & Kurniasiwati, 2021). *E-Government* tidak hanya tentang menghubungkan komputer atau membangun situs web untuk mengakses informasi, namun tentang mengubah hubungan mendasar antara pemerintah dengan publik, mengubah pencapaian layanan pemerintah melalui penggunaan teknologi (Salmi et al., 2016). Dengan adanya *E-Government*, layanan dapat diakses dimana saja dan kapan saja menggunakan jaringan internet. Birokrasi dan pelayanan publik yang kaku juga dapat dihilangkan sehingga menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi kepada pengguna (Setiawan et al., 2023). Dalam pemerintahan proses penerapan E-Government akan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah (Ardiyati, 2022).

Konsep *E-Government* berkembang karena terdapat tiga pemicu utama yaitu: pertama, munculnya era globalisasi lebih cepat dari yang diperkirakan. Kedua, pesatnya kemajuan teknologi informasi menyebabkan data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebar luaskan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam sepersekian detik saja. Ketiga, kualitas hidup masyarakat di dunia yang meningkat, tidak lepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melaksanakan kegiatan perekonomiannya (Indrajit, 2016). Kecepatan peningkatan kinerja di

sektor swasta tidak diikuti dengan kecepatan yang sama di sektor publik, sehingga terjadi kepicangan dalam standard kualitas pemberian pelayanan. Ketiga aspek tersebut menimbulkan terjadinya tekanan dari masyarakat agar pemerintah meningkatkan kinerjanya secara signifikan dengan cara memanfaatkan seluruh teknologi yang ada. Dalam rangka mewujudkan tekanan dan harapan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah memberikan layanan digital secara *real-time* bernilai tinggi, mereka mengubah standar operasional demi meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga mencapai tujuan utama yaitu transparansi dan memberikan kepuasan kepada publik, Mergel et al (dalam Pangandaheng et al., 2022).

Proses implementasi merupakan suatu penerapan kebijakan yang dilaksanakan secara terencana dengan tujuan meraih kinerja yang tinggi dan berlangsung dalam hubungan antar variable tertentu (Irviani & Wijayanto, 2021). Kemudian menurut (Agindawati, 2019) implementasi merupakan suatu langkah dalam proses kebijakan publik, pada umumnya implementasi diterapkan setelah suatu kebijakan ditetapkan kepada masyarakat. Sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil seperti yang diharapkan. Salah satu aspek terpenting dalam keseluruhan proses kebijakan publik yaitu implementasi kebijakan (Hakim & Tukiman, 2022). Bentuk inovasi dari implementasi kebijakan pemerintah dibidang pertanahan yaitu adanya penerbitan sertifikat elektronik. Kebijakan ini diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Sertifikat Elektronik. Kebijakan ini ditetapkan sebagai wujud modernisasi pelayanan publik dari kementerian ATR/BPN untuk meningkatkan indikator kemudahan berusaha dan pelayanan publik kepada masyarakat.

Sertifikat tanah elektronik merupakan dokumen resmi sebagai bukti kepemilikan yang sah atas suatu bidang tanah yang diterbitkan dalam bentuk elektronik. Sertifikat elektronik merupakan bentuk yang paling aman serta memiliki kepastian hukum yang lebih kuat karena menggunakan tanda tangan elektronik dan seluruh informasi data disimpan pada pangkalan data sistem elektronik. Sertifikat tanah elektronik bukan hanya sekadar inovasi, tetapi merupakan bagian dari transformasi digital yang lebih luas dalam administrasi pertanahan. Dengan mengalihkan sertifikat fisik ke format digital, diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam proses pendaftaran tanah. Transformasi ini sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin menginginkan layanan yang lebih cepat dan efisien, di mana sertifikat tanah elektronik memberikan solusi yang lebih baik dalam hal akses dan penyimpanan dokumen. Hal ini sangat penting mengingat data pertanahan merupakan informasi strategis yang memerlukan perlindungan dan pengelolaan yang baik.

Penerapan sertifikat tanah elektronik diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Rasa percaya ini sangat penting dalam konteks pelayanan publik, karena akan mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam program-program pemerintah. Semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat, semakin besar kemungkinan mereka untuk berpartisipasi aktif dalam berbagai program pembangunan yang ditawarkan oleh pemerintah. Keunggulan sertifikat tanah elektronik dapat diakses secara online dimana saja dan kapan saja serta dokumennya dapat dicetak ulang dengan mudah. Tujuan dari perubahan kebijakan sertifikat analog menjadi sertifikat elektronik yaitu : 1) menciptakan kegiatan pendaftaran tanah yang lebih efisien, 2) memberi kepastian dan perlindungan hukum bagi pemegang sertifikat, 3) meminimalkan sengketa, konflik, dan perkara pertanahan, dan 4) menaikkan nilai *registering property* dalam rangka peningkatan peringkat *Ease Of Doing Business* Di Indonesia (Widiyantoro et al., 2022).

Riset-riset terdahulu tentang layanan sertifikat elektronik sudah banyak dilakukan, seperti; riset tentang transformasi digital pemerintah (studi kasus : implementasi E-Government dan hambatanannya) (Susilawati et al., 2023) . Selanjutnya riset tentang kesiapan implementasi sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi (SRIKANDI) di Kota Bengkulu (Yogopriyatno & Roeliana, 2024). Kemudian penelitian tentang implementasi sertifikat elektronik sebagai jaminan kepastian hukum kepemilikan hak atas tanah di Indonesia (Alimuddin, 2021). Serta penelitian tentang tantangan implementasi sertifikat tanah elektronik di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan pertanahan nasional Republik Indonesia (Adinegoro, 2023).

Permasalahan dalam sertifikat tanah analog yaitu terdapat banyak kekurangan dari segi keamanannya. Sertifikat analog akan mudah hilang atau rusak saat terjadi bencana alam seperti banjir, tanah longsor, kebakaran, dll. Selain itu masih sering terjadi sertifikat ganda, pemalsuan sertifikat, dan sengketa tanah. Oleh karena berbagai permasalahan tersebut, sertifikat elektronik sebagai jawaban berbentuk inovasi baru dari Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) untuk mengatasi permasalahan di atas. Dengan adanya sertifikat elektronik, dokumen dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Sertifikat elektronik dapat terhindar dari pemalsuan sertifikat, sertifikat ganda, dan sengketa tanah karena menggunakan nomor sistem identifikasi yang hanya dapat diuraikan oleh petugas BPN serta menggunakan tanda tangan elektronik yang sudah terverifikasi oleh Badan Keamanan Sandi Dan Siber Negara (BSRE). Selain itu, digitalisasi sertifikat tanah diharapkan dapat mengurangi kesalahan manusia yang sering terjadi dalam pengelolaan dokumen fisik. Penggunaan sistem digital memungkinkan untuk melakukan pencatatan yang lebih akurat dan

mudah diakses. Dengan adanya sistem yang lebih canggih, potensi terjadinya sengketa tanah akibat kesalahan administrasi bisa diminimalkan.

Pelaksanaan sertifikat elektronik ini dilakukan secara bertahap di seluruh kantor ATR/BPN di Indonesia. Kantor wilayah Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Provinsi Bengkulu menjadi provinsi ke-9 di Indonesia yang seluruh kantor pertanahannya mengimplementasikan layanan sertifikat elektronik sejak tanggal 26 Juni 2024. Rumusan permasalahan penelitian ini apakah Kantor Wilayah BPN Provinsi Bengkulu sudah siap untuk mengimplementasikan layanan penerbitan sertifikat elektronik? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kesiapan implementasi layanan penerbitan sertifikat elektronik di Kantor Wilayah BPN Provinsi Bengkulu. Penelitian ini akan mengidentifikasi dan mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesiapan infrastruktur teknologi, kesiapan kompetensi sumber daya manusia, regulasi dan kebijakan, serta persepsi pemangku kepentingan.

Dalam penelitian ini menggunakan teori pengembangan *E-Government* dari Richardus Eko Indrajit (2016), terdapat 3 aspek :

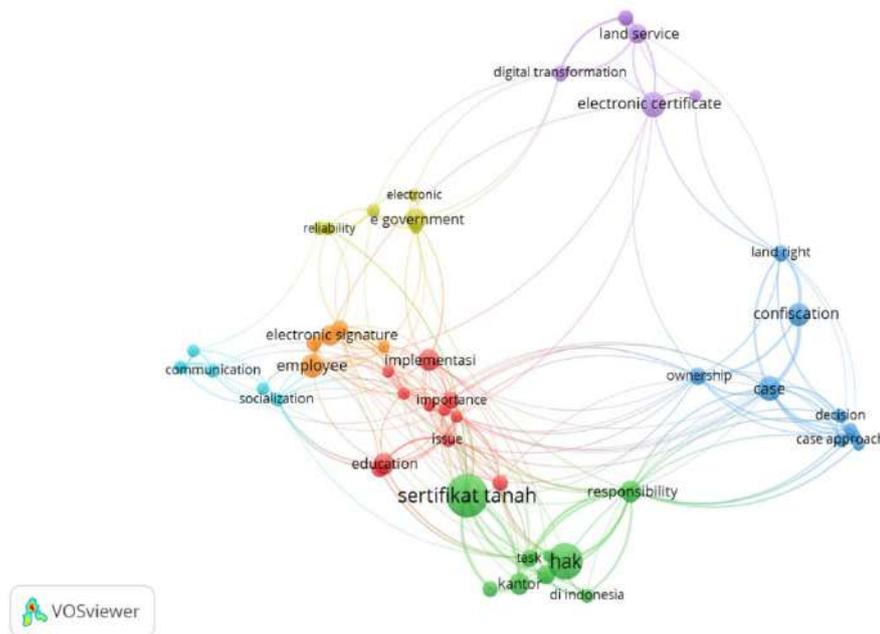
1. *Support* (Dukungan), yaitu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemerintah. Aspek support(dukungan) menyoroti keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik untuk benar-benar menerapkan konsep *E-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau untuk mendapatkan citra publik. Selain itu tanpa adanya unsur "*political will*" akan sulit bagi berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-Government* untuk berjalan lancar.
2. *Capacity* (kapasitas), mengacu pada kemampuan atau keberdayaan pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *E-Government* menjadi kenyataan.
3. *Value* (nilai) merupakan elemen terakhir yang melibatkan masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan. Aspek-aspek pertama dan kedua dilihat dari perspektif pemerintah sebagai penyedia layanan, sementara aspek ini menentukan seberapa besar manfaat yang diperoleh masyarakat dengan adanya *E-Government*.

Analisis bibliometric dengan aplikasi VOSviewer terhadap 81 artikel penelitian lima tahun terakhir (2019-2024) yang diperoleh dari *Publish or Perish* (POP). Analisis *network visualization*, *overlay visualization*, dan *desity visualization* dilaksanakan dengan menggunakan kata kunci "*BPN, e-government, layanan publik, transformasi digital, sertifikat elektronik*". Hasil analisis aplikasi ini disajikan dalam bentuk analisis jaringan sebagaimana Gambar 1.

Network visualization menunjukkan 7 cluster dengan 53 kata kunci yang beberapa diantaranya, yaitu: *e-government*, *digital transformation*, sertifikat elektronik. Ketiga konsep tersebut berkaitan dengan topik Penelitian Kesiapan Implementasi Layanan Penerbitan Sertifikat Elektronik Di Kantor Wilayah Bpn Provinsi Bengkulu dan sudah menjadi topik kajian yang besar. *Overlay visualization* menunjukkan bahwa pada tahun 2022 kajian sertifikat elektronik berada pada warna hijau. *Density visualization* menunjukkan kata kunci *e-government*, *digital transformation*, sertifikat elektronik berada pada area terang yang menunjukkan penelitian dalam tema tersebut paling banyak dilakukan.

**Gambar 1.**

***Network Visualization* Publikasi Artikel Penelitian Kesiapan Implementasi Layanan Penerbitan Sertifikat Elektronik Di Kantor Wilayah Provinsi Bengkulu Tahun 2019-2024.**



*Sumber: Literature Riview Publish Or Perish, 2024*

Belum adanya artikel yang secara khusus membahas tentang kesiapan implementasi layanan penerbitan sertifikat elektronik di Kantor Wilayah BPN Provinsi Bengkulu. Hal ini menunjukkan potensi penelitian yang belum dieksplorasi dalam konteks spesifik ini. Dengan demikian penelitian yang berfokus pada Kesiapan Implementasi Layanan Penerbitan Sertifikat Elektronik di Kantor Wilayah BPN Provinsi Bengkulu bisa memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi BPN dalam meningkatkan kesiapan dan suksesnya implementasi layanan penerbitan sertifikat elektronik. Dengan begitu, harapan untuk menciptakan layanan publik yang lebih baik, efisien, dan transparan dapat tercapai, serta masyarakat dapat merasakan

manfaat langsung dari perubahan ini. Transformasi digital dalam administrasi pertanahan diharapkan menjadi bagian integral dari upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjawab tuntutan zaman. Dengan segala tantangan dan potensi yang ada, kesuksesan implementasi sertifikat tanah elektronik diharapkan dapat menjadi model bagi daerah lain di Indonesia dalam mengadopsi sistem serupa.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali pemahaman yang lebih mendalam terkait kesiapan implementasi layanan penerbitan sertifikat elektronik di Kantor Wilayah BPN Provinsi Bengkulu. Pendekatan kualitatif dipilih karena sifatnya yang fleksibel dan dapat menangkap kompleksitas fenomena sosial, pandangan, serta pengalaman para pemangku kepentingan yang terlibat dalam implementasi layanan tersebut. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat mengungkap berbagai faktor yang mempengaruhi kesiapan implementasi, seperti dukungan regulasi, kesiapan teknologi, serta kompetensi sumber daya manusia. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus tunggal. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena dalam konteks tertentu secara mendalam. Fokus penelitian diarahkan pada Kantor Wilayah BPN Provinsi Bengkulu, yang menjadi unit analisis utama.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan berbagai teknik yang saling melengkapi, yaitu: 1. Wawancara Mendalam: Wawancara mendalam dilakukan dengan staf Kantor Wilayah BPN Provinsi Bengkulu yang terlibat langsung dalam pelaksanaan layanan penerbitan sertifikat elektronik. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi terkait persepsi, pengalaman, kendala, dan peluang yang ada. Dengan wawancara mendalam, peneliti dapat mengeksplorasi lebih dalam mengenai pemahaman informan serta memperoleh data yang lebih kaya. 2. Observasi: Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas implementasi layanan penerbitan sertifikat elektronik di kantor tersebut. Melalui observasi, peneliti dapat mengamati kesiapan infrastruktur, interaksi antarstaf, serta proses operasional layanan. Observasi juga memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melihat fenomena yang mungkin tidak terungkap dari wawancara. 3. Dokumentasi: Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang relevan, seperti kebijakan internal, regulasi, laporan tahunan, serta dokumen terkait yang mendukung proses penerbitan sertifikat elektronik. Dokumentasi ini berfungsi sebagai pelengkap data primer yang diperoleh dari wawancara dan observasi, sehingga peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai konteks regulasi dan kebijakan.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif menurut Ridder (2014). Model ini melibatkan empat komponen utama yang dilakukan secara interaktif dan berulang, yaitu: 1. Pengumpulan Data: Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber, baik primer maupun sekunder, dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang terkumpul akan direkam, ditranskrip, dan diorganisasikan untuk mempermudah proses analisis selanjutnya. 2. Reduksi Data: Reduksi data dilakukan dengan memilah dan merangkum data yang diperoleh untuk memfokuskan pada informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Pada tahap ini, data yang tidak relevan disisihkan, dan data yang penting disederhanakan untuk memudahkan penarikan kesimpulan. Reduksi data ini dilakukan dengan cara memberikan kode-kode pada bagian-bagian penting yang terkait dengan tema kesiapan implementasi, seperti kesiapan teknologi, sumber daya manusia, serta regulasi dan kebijakan. 3. Penyajian Data: Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk matriks, bagan, atau narasi deskriptif. Penyajian data ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam melihat hubungan antar variabel serta pola-pola yang muncul dari data yang telah dianalisis. Penyajian data yang sistematis akan membantu peneliti untuk mengidentifikasi isu-isu utama serta keterkaitan antar komponen kesiapan. 4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi: Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil reduksi dan penyajian data yang telah dilakukan. Kesimpulan yang diambil bersifat tentatif dan dapat berubah seiring dengan proses verifikasi yang dilakukan secara terus menerus. Verifikasi dilakukan dengan memeriksa kembali data dan hasil analisis untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil valid dan sesuai dengan data yang ada.

Model analisis interaktif ini memungkinkan peneliti untuk melakukan proses analisis secara berulang, sehingga setiap langkah yang dilakukan dapat saling menguatkan dan memberikan hasil yang lebih akurat. Selain itu, pendekatan ini juga fleksibel dan dapat diterapkan pada berbagai jenis data, baik yang bersifat deskriptif maupun naratif, sehingga cocok untuk menganalisis fenomena kesiapan implementasi layanan di Kantor Wilayah BPN Provinsi Bengkulu. Validitas data dijaga dengan menggunakan teknik triangulasi, yaitu membandingkan informasi dari berbagai sumber data (wawancara, observasi, dan dokumentasi) serta melakukan pengecekan ulang dengan informan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akurat. Sementara itu, reliabilitas dijaga dengan mendokumentasikan setiap tahap penelitian secara rinci, sehingga proses analisis dapat diulang oleh peneliti lain dengan hasil yang konsisten.

## Hasil dan Pembahasan

Kantor Wilayah Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Provinsi Bengkulu berlokasi di Jalan Basuki Rahmat No.7, Sawah Lebar Baru, Kec. Ratu Agung, Kota Bengkulu. Terdapat 2 informan dalam wawancara : 1) Bapak Aulia Kurniawan, S.E sebagai Kepala Sub bagian Umum dan Humas/Koordinator Penetapan Hak Tanah dan Ruang, 2) Bapak Khalid Al Walid, S.H sebagai Penata Pertanahan Pertama.

Dalam penelitian ini menggunakan teori pengembangan *E-Government* dari Richardus Eko Indrajit (2016), terdapat 3 aspek, yaitu :

### 1. *Support* (Dukungan)

Aspek dukungan atau support sangat berperan penting dalam keberhasilan implementasi layanan sertifikat elektronik. Dukungan yang kuat, baik dari segi kebijakan maupun pelaksanaan, dapat menjadi faktor pendorong utama dalam mengadopsi layanan digital ini.

Menurut hasil wawancara dengan Bapak KL, implementasi layanan sertifikat elektronik di Kantor Wilayah BPN Provinsi Bengkulu diresmikan pada tanggal 26 Juni 2024. Acara tersebut dihadiri oleh Gubernur Bengkulu dan Kepala BPN Provinsi Bengkulu, yang menunjukkan adanya komitmen politik (*political will*) dari para pejabat publik untuk mendukung digitalisasi layanan sertifikat. Hal ini sesuai dengan teori Indrajit yang menyebutkan bahwa implementasi e-government akan berhasil jika ada dukungan politik yang kuat. Gubernur Bengkulu, dalam sambutannya, menegaskan pentingnya modernisasi layanan pertanahan untuk meningkatkan kemudahan berusaha dan pelayanan kepada masyarakat.

Dukungan ini juga terlihat dari alokasi sumber daya manusia dan finansial yang cukup untuk mendukung implementasi layanan sertifikat elektronik. Berdasarkan wawancara, layanan ini sudah berhasil menerbitkan 665 sertifikat elektronik hingga 23 Juli 2024. Jumlah ini menunjukkan adanya antusiasme dari masyarakat dan efisiensi yang dicapai oleh kantor BPN dalam memberikan layanan yang lebih cepat dan aman.

Namun, implementasi layanan digital ini tidak lepas dari tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kebingungan dan kekhawatiran masyarakat, khususnya dari kalangan yang kurang familiar dengan teknologi. Sosialisasi dan edukasi menjadi langkah penting untuk memperkenalkan inovasi ini kepada masyarakat. BPN Provinsi Bengkulu telah melakukan dua kali sosialisasi sejak layanan ini diluncurkan, yang menargetkan berbagai lapisan masyarakat, termasuk kelompok masyarakat desa dan orang tua yang kurang memiliki akses terhadap teknologi. Sosialisasi ini penting untuk

memastikan bahwa seluruh masyarakat dapat memanfaatkan layanan sertifikat elektronik.

Kerja sama dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) dalam menjaga keamanan data sertifikat elektronik juga merupakan bentuk dukungan yang sangat krusial. Dengan memanfaatkan teknologi tanda tangan elektronik dan Nomor Induk Bidang Elektronik (NIBEL), sertifikat elektronik dijamin keamanannya dan terhindar dari pemalsuan. Sistem keamanan yang kuat ini menjadi aspek penting dalam menjaga kepercayaan publik terhadap layanan digital yang diberikan.

Dukungan dari berbagai pihak dalam implementasi layanan sertifikat elektronik tidak hanya terbatas pada unsur kebijakan, tetapi juga mencakup dukungan operasional dan teknis. Berdasarkan wawancara dengan Bapak AK, dukungan dari level kebijakan seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertifikat Elektronik menjadi dasar yang kuat dalam pelaksanaan layanan ini. Kebijakan ini mengatur tentang prosedur, standar keamanan, serta mekanisme verifikasi sertifikat elektronik yang harus diterapkan di seluruh kantor wilayah BPN di Indonesia, termasuk di Bengkulu. Kebijakan tersebut mencerminkan adanya political will dari pemerintah pusat untuk mendorong transformasi digital dalam pelayanan publik, khususnya dalam bidang pertanahan.

Pelaksanaan kebijakan ini membutuhkan penyesuaian di berbagai aspek, salah satunya adalah penyiapan perangkat teknis seperti perangkat lunak dan perangkat keras yang mendukung digitalisasi sertifikat. Kantor Wilayah BPN Provinsi Bengkulu telah berkolaborasi dengan penyedia teknologi informasi untuk memastikan bahwa sistem yang digunakan mampu mengelola data pertanahan secara elektronik dengan aman dan efisien. Selain itu, dukungan teknis juga terlihat dari kerja sama antara Kantor Wilayah BPN dengan pihak-pihak eksternal, seperti konsultan teknologi dan vendor penyedia perangkat lunak, yang bertanggung jawab dalam memastikan bahwa sistem yang diimplementasikan sesuai dengan kebutuhan dan standar keamanan.

Dalam aspek operasional, staf BPN di Bengkulu juga mendapatkan pelatihan terkait penggunaan sistem baru ini. Pelatihan ini tidak hanya terbatas pada aspek teknis, seperti cara mengoperasikan sistem sertifikat elektronik, tetapi juga mencakup sosialisasi mengenai pentingnya menjaga keamanan data digital, terutama terkait dengan dokumen resmi negara seperti sertifikat tanah. Menurut hasil wawancara,

pelatihan tersebut berlangsung sebanyak dua kali dan melibatkan seluruh staf, mulai dari level manajemen hingga staf operasional.

Sementara itu, dukungan dari masyarakat dalam implementasi layanan sertifikat elektronik juga sangat penting. Masyarakat merupakan pengguna akhir dari layanan ini, sehingga mereka perlu memiliki pemahaman yang cukup mengenai manfaat dan cara penggunaan sertifikat elektronik. Sosialisasi yang dilakukan oleh BPN kepada masyarakat bertujuan untuk meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat, terutama mereka yang tinggal di daerah pedesaan dan kurang memiliki akses terhadap teknologi. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Khalid Al Walid, sosialisasi yang dilakukan mencakup penjelasan mengenai cara penggunaan aplikasi "Sentuh Tanahku" dan manfaat dari penggunaan sertifikat elektronik, seperti keamanannya yang lebih tinggi dibandingkan sertifikat fisik. Sosialisasi ini dilakukan melalui media massa lokal, pertemuan langsung dengan masyarakat, dan melalui platform digital.

## 2. Kapasitas (Capacity)

Kapasitas yang dimiliki oleh Kantor Wilayah BPN Provinsi Bengkulu menjadi faktor kunci dalam mewujudkan implementasi layanan sertifikat elektronik. Berdasarkan wawancara dengan informan, kapasitas ini mencakup tiga elemen utama, yaitu:

a) Sumber Daya Manusia (SDM): Ketersediaan SDM yang cukup dan terampil menjadi syarat penting dalam implementasi layanan digital. Di Kantor Wilayah BPN Provinsi Bengkulu, jumlah staf yang terlibat dalam proses penerbitan sertifikat elektronik sudah memadai, dan kerja sama antar pegawai berlangsung dengan baik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing. Selain itu, BPN juga mengalokasikan anggaran yang cukup untuk mendukung layanan ini, termasuk pengadaan sarana dan prasarana teknologi.

b) Infrastruktur Teknologi Informasi: Infrastruktur teknologi informasi yang memadai sangat diperlukan untuk mendukung layanan sertifikat elektronik. Kantor Wilayah BPN Provinsi Bengkulu telah dilengkapi dengan perangkat teknologi seperti komputer, laptop, printer, server, dan jaringan internet yang stabil. Semua ini berperan penting dalam mempercepat proses penerbitan sertifikat dan memastikan bahwa layanan berjalan dengan efisien.

c) Pelatihan dan Pengembangan SDM: Salah satu tantangan dalam transformasi dari layanan analog ke digital adalah kesiapan pegawai dalam menggunakan teknologi baru.

Untuk mengatasi hal ini, BPN Provinsi Bengkulu telah melakukan dua kali Bimbingan Teknis (BIMTEK) kepada para pegawai. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam mengoperasikan sistem sertifikat elektronik, sehingga mereka dapat menjalankan tugasnya dengan lebih efektif. Dengan adanya pelatihan ini, diharapkan pegawai dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan teknologi dan memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat tetap berkualitas.

Kapasitas yang dimiliki oleh Kantor Wilayah BPN Provinsi Bengkulu dalam mendukung implementasi layanan sertifikat elektronik tidak hanya terlihat dari tersedianya SDM dan infrastruktur teknologi yang memadai, tetapi juga dari kemampuan adaptasi organisasi terhadap perubahan yang terjadi. Perubahan dari sistem analog ke digital bukanlah hal yang mudah, terutama bagi pegawai yang telah terbiasa bekerja dengan sistem manual selama bertahun-tahun. Oleh karena itu, pelatihan menjadi elemen kunci dalam membangun kapasitas organisasi.

Pelatihan yang diberikan kepada pegawai tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada aspek manajerial, seperti bagaimana mengelola proses digitalisasi ini secara efektif dan efisien. Menurut hasil wawancara dengan Bapak Aulia Kurniawan, pelatihan ini melibatkan para pimpinan di setiap divisi, sehingga mereka dapat memberikan arahan yang jelas kepada staf di bawahnya mengenai tugas dan tanggung jawab dalam menggunakan sistem sertifikat elektronik. Selain itu, pelatihan juga mencakup simulasi penggunaan sistem, yang memungkinkan para pegawai untuk memahami bagaimana proses penerbitan sertifikat elektronik berjalan dari awal hingga akhir.

Dari segi infrastruktur teknologi, BPN Provinsi Bengkulu telah melakukan pembaruan pada sistem jaringan internet dan perangkat komputer untuk memastikan bahwa layanan sertifikat elektronik dapat berjalan dengan lancar. Jaringan internet yang stabil sangat diperlukan dalam proses ini, mengingat semua data sertifikat disimpan secara digital dan harus diakses melalui jaringan internet. Selain itu, pembaruan perangkat keras seperti komputer dan server juga dilakukan untuk memastikan bahwa sistem dapat menampung dan mengelola data dalam jumlah besar dengan aman dan efisien.

Selain pelatihan internal, BPN Provinsi Bengkulu juga telah bekerja sama dengan lembaga-lembaga eksternal, seperti perusahaan teknologi dan lembaga pelatihan, untuk memberikan bimbingan teknis (BIMTEK) kepada pegawai. BIMTEK ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis pegawai dalam menggunakan sistem digital dan

memahami prosedur keamanan yang harus diterapkan dalam pengelolaan data sertifikat elektronik. Menurut informan, BIMTEK ini telah dilakukan sebanyak dua kali dan melibatkan seluruh pegawai, baik yang bertanggung jawab langsung dalam proses penerbitan sertifikat maupun yang terlibat dalam pengelolaan data dan keamanan.

Namun, meskipun kapasitas internal telah ditingkatkan, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh BPN Provinsi Bengkulu dalam mengimplementasikan layanan sertifikat elektronik ini. Salah satu tantangan terbesar adalah keterbatasan infrastruktur di daerah pedesaan, di mana akses terhadap internet masih kurang memadai. Hal ini menghambat masyarakat di daerah tersebut untuk dapat mengakses layanan digital, seperti pendaftaran sertifikat elektronik melalui aplikasi "Sentuh Tanahku". Untuk mengatasi masalah ini, BPN Provinsi Bengkulu sedang berkoordinasi dengan pemerintah daerah dan penyedia layanan internet untuk meningkatkan akses internet di wilayah-wilayah yang masih terisolasi secara digital.

### 3. Nilai (Value)

Aspek nilai atau value dalam implementasi layanan sertifikat elektronik mengacu pada manfaat yang diperoleh oleh publik dan organisasi. Berdasarkan wawancara dengan informan, nilai ini dapat dibagi menjadi dua, yaitu manfaat bagi masyarakat dan manfaat bagi organisasi.

- a) Manfaat bagi Publik: Layanan sertifikat elektronik memberikan dua manfaat utama bagi masyarakat, yaitu dari segi keamanan dan kemudahan. Dari sisi keamanan, sertifikat elektronik lebih aman dibandingkan sertifikat fisik. Jika terjadi bencana alam seperti kebakaran atau banjir, sertifikat fisik bisa hilang atau rusak, sedangkan sertifikat elektronik tetap tersimpan dalam sistem digital yang aman. Salah satu keunggulan utama sertifikat elektronik dibandingkan sertifikat fisik adalah keamanannya yang lebih tinggi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Aulia Kurniawan, sertifikat elektronik dilengkapi dengan tanda tangan digital yang terverifikasi oleh Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN). Tanda tangan digital ini berfungsi untuk memastikan bahwa sertifikat yang diterbitkan benar-benar asli dan tidak bisa dipalsukan. Selain itu, setiap sertifikat elektronik juga dilengkapi dengan Nomor Induk Bidang Elektronik (NIBEL), yang merupakan kode unik yang tidak bisa diakses atau diubah oleh orang lain selain pihak yang berwenang di BPN. Dengan adanya sistem keamanan ini, sertifikat elektronik tidak hanya aman dari upaya pemalsuan, tetapi juga terlindungi dari risiko kehilangan atau kerusakan fisik,

seperti yang mungkin terjadi pada sertifikat fisik akibat bencana alam atau kejadian tak terduga lainnya.

Dari sisi kemudahan, layanan sertifikat elektronik memungkinkan masyarakat untuk mengajukan sertifikat tanah secara online tanpa harus datang langsung ke kantor BPN. Masyarakat dapat mengakses informasi tentang persyaratan, proses, dan biaya melalui aplikasi "Sentuh Tanahku" atau website BPN, sehingga proses pendaftaran menjadi lebih efisien dan transparan. Hal ini memberikan kemudahan yang besar, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah yang jauh dari kantor BPN. Mereka dapat mengakses layanan pertanahan kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengantri di kantor BPN. Selain itu, masyarakat juga dapat memantau status permohonan sertifikat mereka secara real-time melalui aplikasi tersebut.

b) Manfaat bagi Organisasi: Dari perspektif organisasi, implementasi layanan sertifikat elektronik membawa banyak manfaat, terutama dalam hal efisiensi dan transparansi. Dengan digitalisasi layanan, BPN Provinsi Bengkulu dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk memproses permohonan sertifikat. Jika sebelumnya proses ini memakan waktu berminggu-minggu, kini dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat, berkat sistem otomatis yang diterapkan dalam layanan digital. Selain itu, layanan sertifikat elektronik juga meningkatkan transparansi dalam proses pendaftaran tanah, karena masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai persyaratan, biaya, dan waktu yang dibutuhkan untuk setiap tahapan proses.

Digitalisasi juga membantu meningkatkan responsivitas BPN terhadap permintaan masyarakat. Dalam wawancara, disebutkan bahwa dengan adanya sistem digital, BPN dapat merespon permohonan masyarakat dengan lebih cepat, karena semua data tersimpan dalam sistem yang terpusat dan mudah diakses oleh petugas. Hal ini juga membantu mengurangi risiko kesalahan dalam pengelolaan data, yang mungkin terjadi jika proses dilakukan secara manual.

Implementasi sertifikat elektronik juga memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di bidang pertanahan. Dengan sistem digital, seluruh proses administrasi pertanahan menjadi lebih transparan, karena masyarakat dapat memantau langsung status permohonan sertifikat mereka dan mengetahui rincian biaya yang diperlukan. Hal ini membantu mengurangi peluang terjadinya praktik korupsi atau pungutan liar yang sering kali terjadi dalam proses pelayanan publik yang dilakukan secara manual. Dengan adanya sistem digital

yang terintegrasi, setiap langkah dalam proses administrasi dapat dilacak, sehingga memudahkan pengawasan dan meningkatkan akuntabilitas.

Selain manfaat langsung bagi masyarakat dan organisasi, implementasi sertifikat elektronik juga berkontribusi pada pencapaian program pemerintah dalam bidang reformasi birokrasi dan peningkatan kemudahan berusaha (*ease of doing business*). Dengan layanan yang lebih cepat, aman, dan efisien, masyarakat dan pelaku usaha dapat lebih mudah dalam mengurus legalitas kepemilikan tanah, yang merupakan salah satu syarat penting dalam mendirikan usaha atau investasi di Indonesia. Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah untuk meningkatkan peringkat kemudahan berusaha Indonesia di tingkat internasional, di mana sektor pertanahan memainkan peran penting.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan teori pengembangan *E-Government*, implementasi layanan penerbitan sertifikat elektronik di Kantor Wilayah BPN Provinsi Bengkulu sudah cukup siap. Hal ini dilihat dari adanya *support* (dukungan) dari pejabat publik, alokasi SDM dan finansial yang mencukupi, terdapat regulasi dan kebijakan yang jelas, serta ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai. Namun masih memerlukan peningkatan dalam beberapa aspek, yaitu pelatihan kepada pegawai serta sosialisasi kepada masyarakat masih kurang. Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi dapat disampaikan untuk meningkatkan kesiapan dan kualitas implementasi layanan sertifikat elektronik di Kantor Wilayah BPN Provinsi Bengkulu:

- **Pelatihan yang Lebih Intensif dan Berkelanjutan:** Pelatihan yang lebih komprehensif dan berkelanjutan harus diberikan kepada seluruh pegawai, terutama dalam hal penguasaan sistem digital dan keamanan data. Hal ini penting agar setiap pegawai dapat bekerja dengan efisien dalam menggunakan sistem sertifikat elektronik dan memahami sepenuhnya prosedur digitalisasi yang telah diterapkan.
- **Sosialisasi yang Lebih Luas dan Intensif:** Meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat, terutama di daerah pedesaan yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi. Sosialisasi harus dilakukan lebih sering dan melibatkan berbagai metode, seperti penyuluhan langsung, kampanye media, dan pelatihan digital kepada masyarakat, agar semua lapisan masyarakat dapat memahami manfaat dari layanan sertifikat elektronik.

- Peningkatan Akses Infrastruktur di Daerah Terpencil: Pemerintah daerah dan Kantor Wilayah BPN perlu bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk meningkatkan akses internet di daerah-daerah terpencil. Hal ini penting agar masyarakat di seluruh wilayah Provinsi Bengkulu dapat mengakses layanan digital pertanahan dengan lancar tanpa terkendala oleh masalah teknis.
- Perbaiki Aplikasi "Sentuh Tanahku": Peningkatan kinerja dan user experience (pengalaman pengguna) dari aplikasi "Sentuh Tanahku" harus menjadi prioritas. Perbaikan dari segi stabilitas, kecepatan akses, serta kemudahan navigasi aplikasi perlu dilakukan untuk mengurangi keluhan pengguna dan memastikan aplikasi dapat digunakan oleh masyarakat dengan berbagai tingkat pemahaman teknologi.

Dengan melaksanakan rekomendasi-rekomendasi ini, diharapkan implementasi layanan sertifikat elektronik di Kantor Wilayah BPN Provinsi Bengkulu dapat berjalan dengan lebih baik dan memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat, serta mendorong terciptanya birokrasi yang lebih efisien, transparan, dan responsif dalam pelayanan pertanahan di era digital.

### Daftar Pustaka

- Achmad, F. Y. N. (2016). Implementasi Kebijakan Perizinan dan Pemberitahuan Kegiatan Masyarakat Pada Kepolisian Resort (POLRES) Kota Baubau. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 1(1), 16–25. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.161>
- Adinegoro, K. R. R. (2023). Tantangan Implementasi Sertipikat Tanah Elektronik di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. *Jurnal Ilmu Kenotariatan*, 4(2), 130. <https://doi.org/10.19184/jik.v4i2.41314>
- Agindawati, I. N. (2019). Implementasi Kebijakan Publik dari Perspektif Penyelenggaraan Pengawasan. *Jurnal Inspirasi*, 10(1), 98–105. <https://doi.org/10.35880/inspirasi.v10i1.68>
- Alimuddin, N. H. (2021). Implementasi Sertifikat Elektronik Sebagai Jaminan Kepastian Hukum Kepemilikan Hak Atas Tanah di Indonesia. *Sasi*, 27(3), 335. <https://doi.org/10.47268/sasi.v27i3.509>
- Ardiyati. (2022). Implementasi E-Government Dalam Pemerintahan Kecamatan Sedayu “Sedayu Smart Distric.” *Journal Publicuho*, 5(3), 685–697. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.22>
- Coryanata, I. (2012). Akuntabilitas, partisipasimasyarakat dan transfaransi kebijakan publik sebagai pemoderasi hubungan pengetahuan dewan tentang anggran dan pengawasan keuangan daerah. *Jurnal Akuntansi Dan Investasi*, 12(2), 110–125.

<http://journal.umy.ac.id/index.php/ai/article/view/678>

- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Desrinelti, 2021. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83.
- Hakim, M. B. A., & Tukiman, T. (2022). Implementasi Layanan Administrasi Kependudukan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas). *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(4), 385. <https://doi.org/10.31258/jkp.v13i4.8120>
- Huda, N. (2021). *Problematika Transformasi Sertipikasi Tanah Digital*. 1(1), 17–28.
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. *Electronic Government*, 84, 1–166. [https://www.academia.edu/30100450/Electronic\\_Government](https://www.academia.edu/30100450/Electronic_Government)
- Irviani, E., & Wijayanto, H. (2021). Implementasi Layanan Publik Transjakarta Cares Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Di Wilayah Provinsi Dki Jakarta. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 6(2), 12–26. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v6i2.4384>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Pangandaheng, F., Maramis, J. B., Saerang, D. P. E., Dotulong, L. O. H., & Soepeno, D. (2022). Transformasi Digital: Sebuah Tinjauan Literatur Pada Sektor Bisnis Dan Pemerintah. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 1106–1115. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.41388>
- Publik, P., Bidang, D., Di, S., & Makassar, K. (2009). (*Institutional Research*).
- Putra, R. A., & Winanti, A. (2024). *Urgensi Penerbitan Dokumen Sertifikat Tanah Elektronik Pasca Peraturan Menteri ATR / BPN Nomor 3 Tahun 2023 Urgency for the Issuance of Electronic Land Certificate Documents After the Regulation of the Minister of ATR / BPN Number 3 of 2023*. 7(2), 835–852.
- Salmi, M. Al, Hasnan, N., & Mohtar, S. (2016). Challenges Towards Successful E-Government: Case study of Sultanate of Oman. *International Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 3(3), 312–318.
- Setiawan, A., Halimah, M., & Faidah, R. N. (2023). Implementasi E-Government Berbasis Situs Web. *Indonesian Journal of Education and Social Sciences*, 2(1), 7–12. <https://doi.org/10.56916/ijess.v2i1.353>
- Shafira, A., & Kurniasiwati, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 52–68. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.457>
- Sudarto Sudarto. (2022). Analisis Kepastian Hukum Bagi Pemilik Tanah Pasca Implementasi

- Pendaftaran Sertifikat Secara Elektronik. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 1(2), 150–160. <https://doi.org/10.55606/jurrish.v1i2.1286>
- Susilawati, F. E., Yanti, R., & Erni, E. (2023). Transformasi Digital Pemerintah (Studi Kasus: Implementasi e-Government dan Hambatannya). *Journal Social Society*, 3(2), 80–94. <https://doi.org/10.54065/jss.3.2.2023.338>
- Syamsur, S., Madiung, B., & Tira, A. (2023). Analisis Hambatan Pemberlakuan Sertifikat Elektronik Serta Upaya Penyelesaiannya Di Kota Makassar. *Indonesian Journal of Legality of Law*, 6(1), 97–105. <https://doi.org/10.35965/ijlf.v6i1.3817>
- Tulungen, E. E. W., Saerang, D. P. E., & Maramis, J. B. (2022). Transformasi Digital : Peran Kepemimpinan Digital. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 1116–1123. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.41399>
- Widiyantoro, S., I.G. Nyoman Guntur, Nur Rahmanto, & Dwi Wahyuningrum. (2022). Tantangan Menuju Penerapan Sertipikat Elektronik Di Kota dan Kabupaten Magelang. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 10(2), 97–106. <https://doi.org/10.31289/publika.v10i2.7452>
- Wulan Titik Andari, D., & Aries Mujiburohman, D. (2023). Aspek Hukum Layanan Sertifikat Tanah Elektronik. *Al-Adl : Jurnal Hukum*, 15(1), 154–170.
- Yogopriyatno, J., & Roeliana, L. (2024). Kesiapan Implementasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Di Kota Bengkulu. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan*, 9(1), 31–44. <http://www.journal.starki.id/index.php/JAK/article/view/1125>

## Efektivitas Layanan Self- Service Bahan Bakar SPBU Stasiun Pertamina Menggunakan Analisis Bibliometrik

Nur Misnah Azhari<sup>1</sup>, Suratman<sup>2</sup>, Is Susanti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Bengkulu, Indonesia.  
(email: nurmisnahazhari0707@gmail.com , suratman@unib.ac.id, issusanti@unib.ac.id)

### **Abstract**

*This research examines the effectiveness of fuel self-service at SPBU Pertamina Station Rawa Makmur, Bengkulu City, using bibliometric analysis. Self-service is designed to improve efficiency and customer satisfaction in the refuelling process. Through bibliometric analysis, this research identifies current research trends and evaluation results from studies related to the implementation of self-service technology. Data were obtained from scientific publications, industry reports, and case studies. Results show that self-service implementation can reduce waiting time and increase customer satisfaction, although challenges such as technology adaptation and user training need to be addressed. The findings provide valuable insights for service development in the fuel industry, especially in the local context. This research is expected to guide service improvement strategies in petrol stations and the like.*

### **Keywords:**

*self-service, petrol stations, bibliometric analysis, operational efficiency, customer satisfaction*

### **Abstrak**

Penelitian ini mengkaji efektivitas layanan self-service bahan bakar di SPBU Stasiun Pertamina Rawa Makmur, Kota Bengkulu, menggunakan analisis bibliometrik. Layanan self-service dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan dalam proses pengisian bahan bakar. Melalui analisis bibliometrik, penelitian ini mengidentifikasi tren penelitian terkini dan hasil evaluasi dari studi-studi terkait implementasi teknologi self-service. Data diperoleh dari publikasi ilmiah, laporan industri, dan studi kasus. Hasil menunjukkan bahwa penerapan self-service dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pelanggan, meskipun tantangan seperti adaptasi teknologi dan pelatihan pengguna. Temuan ini memberikan wawasan berharga untuk pengembangan layanan di industri bahan bakar, terutama dalam konteks lokal. Penelitian ini diharapkan dapat memandu strategi peningkatan layanan di SPBU dan sejenisnya.

### **Kata kunci:**

*layanan self-service, SPBU, analisis bibliometrik, efisiensi operasional, kepuasan pelanggan*

### **Pendahuluan**

Seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk dan perkembangan industri di Indonesia, kebutuhan energi nasional semakin meningkat (Ibnu Lukman Pratama, 2019). Salah satu elemen kunci yang memengaruhi kemajuan bisnis perusahaan adalah manajemen rantai pasokan (supply chain management/SCM) (Dwi Nurma Heitasari, 2019). Sektor minyak dan gas memiliki peranan

vital dalam memenuhi kebutuhan energi masyarakat. Kegiatan hulu dan hilir menghasilkan produk minyak bumi yang digunakan dalam berbagai aspek kehidupan. Bahan Bakar Minyak (BBM) adalah salah satu produk tersebut yang mendukung aktivitas sehari-hari. Kenaikan jumlah kendaraan, infrastruktur jalan, dan aktivitas manusia di Indonesia menyebabkan permintaan bahan bakar terus meningkat. Selain untuk transportasi, BBM juga diperlukan sebagai sumber energi bagi industri. Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) berfungsi sebagai lokasi untuk mengisi bahan bakar kendaraan serta melakukan transaksi penjualannya. Namun, proses pengisian BBM secara manual oleh petugas di SPBU dianggap kurang efisien, yang dapat menyebabkan antrean panjang dan kemacetan (Pratama & Effendi, 2023).

Penerapan sistem layanan self-service di SPBU mulai menjadi tren di industri bahan bakar Indonesia. Pertamina, sebagai salah satu perusahaan utama dalam layanan SPBU, telah mengadopsi konsep pelayanan mandiri di sejumlah stasiun. Dengan konsep ini, konsumen dapat mengisi bahan bakar tanpa bantuan pegawai. Namun, penerapan layanan ini memiliki efek positif dan negatif. Di antara manfaatnya, layanan self-service dapat mengurangi waktu antrean karena pelanggan bisa melakukan transaksi sendiri tanpa menunggu petugas, serta meningkatkan efisiensi pengisian bahan bakar, terutama pada jam sibuk. Selain itu, konsumen dapat lebih yakin mengenai takaran bensin yang diisi, mengurangi kekhawatiran terkait rekayasa atau keraguan lainnya. Layanan ini juga memberikan transparansi mengenai jumlah bensin sesuai dengan pembayaran dan menciptakan pengalaman baru bagi konsumen, yang berpotensi meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pelanggan (M. Lutfi Andika, 2020).

Penerapan layanan self-service pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) telah menjadi tren dalam industri bahan bakar di Indonesia. Pertamina, salah satu perusahaan besar yang menangani layanan SPBU, telah menerapkan konsep self-service atau pelayanan mandiri di beberapa stasiun pengisian bahan bakar. Konsep ini memungkinkan konsumen untuk melakukan pengisian bahan bakar secara mandiri tanpa bantuan pegawai SPBU. Namun, penerapan ini tidak selalu efektif dan dapat menimbulkan berbagai dampak positif maupun negative ,adapaun dari dampak positif nya adalah Layanan *self-service* dapat mengurangi waktu antrean karena pelanggan dapat melakukan transaksi secara mandiri tanpa menunggu bantuan petugas serta Meningkatkan efisiensi pengisian bahan bakar, terutama di jam sibuk dan juga Konsumen dapat yakin dengan jumlah takaran bensin yang diisi,(m lutfi andika, 2020) mengurangi kekhawatiran tentang rekayasa atau keraguan lain.Memberikan transparansi kepada konsumen tentang jumlah pasti bensin sesuai dengan nominal pembayaran , dan Memberikan pengalaman baru bagi konsumen dalam melakukan pengisian bahan bakar, yang dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, terpenting lagi dapat Meningkatkan efisiensi fasilitas dan kecepatan

layanan, terutama di area motor dan jumlah operator yang melakukan pelayanan di lapangan (Kumparan, 2022)

Antrean panjang di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) sering kali menjadi masalah yang dikeluhkan oleh para pengguna jalan. Salah satu penyebab utama antrean ini adalah banyaknya konsumen yang belum dapat mengoperasikan pompa bensin dengan baik, khususnya pada SPBU yang menerapkan sistem self-service. Sistem self-service yang diharapkan dapat mempercepat proses pengisian bahan bakar, justru sering kali memicu ketidaknyamanan bagi beberapa konsumen. Hal ini dapat dilihat dari fenomena antrean panjang yang kerap terjadi di berbagai SPBU.

Menurut Purwanto Farhan Azhari (2022), banyak konsumen yang mengalami kesulitan dalam menggunakan pompa bensin di SPBU yang menerapkan sistem self-service. Ketidakmampuan ini menjadi salah satu faktor penyebab utama terjadinya antrean panjang, karena waktu yang diperlukan untuk memahami cara kerja pompa tersebut lebih lama daripada jika konsumen dilayani oleh petugas SPBU. Bagi konsumen yang tidak terbiasa, sistem ini menghadirkan tantangan tersendiri yang mengakibatkan proses pengisian bahan bakar memakan waktu lebih lama dari yang seharusnya.

Konsumen yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem self-service di SPBU datang dari berbagai kalangan. Beberapa konsumen, terutama lansia, menjadi salah satu kelompok yang paling terdampak oleh penerapan sistem ini. Lansia umumnya menghadapi tantangan fisik dan teknis dalam mengoperasikan mesin pompa bensin yang membutuhkan ketangkasan dan pemahaman teknologi. Mereka mungkin merasa cemas atau khawatir akan membuat kesalahan saat mengoperasikan mesin, yang akhirnya memperpanjang waktu mereka di SPBU dan berdampak pada konsumen lain yang menunggu giliran.

Tidak hanya lansia, sebagian konsumen yang belum familiar dengan teknologi atau tidak terbiasa melakukan pengisian bahan bakar sendiri juga mengalami kesulitan. Kebingungan dalam memahami instruksi di layar mesin, kesulitan dalam mengatur takaran bahan bakar yang diinginkan, serta ketidakmampuan dalam menangani kendala teknis seperti kartu pembayaran yang gagal terbaca adalah beberapa masalah yang sering ditemui di lapangan. Situasi ini semakin parah ketika tidak ada petugas yang membantu konsumen untuk menyelesaikan transaksi atau memandu mereka dalam mengoperasikan mesin.

Dampak negatif dari ketidakmampuan konsumen dalam mengoperasikan pompa bensin ini tidak hanya terbatas pada ketidaknyamanan konsumen, tetapi juga berdampak pada efektivitas operasional SPBU. Ketika satu konsumen membutuhkan waktu lebih lama untuk menyelesaikan pengisian bahan bakar, hal ini secara langsung mempengaruhi waktu tunggu

Konsumen mungkin merasa frustrasi karena harus menunggu lebih lama dari biasanya, bahkan mungkin memilih untuk beralih ke SPBU lain yang menawarkan layanan full-service. Hal ini tentu saja akan berdampak pada penurunan loyalitas konsumen, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi keuntungan SPBU.

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan solusi yang melibatkan edukasi dan bantuan bagi konsumen yang kesulitan dalam menggunakan pompa bensin. SPBU dapat menyediakan petugas yang siap membantu konsumen yang kesulitan, terutama pada jam-jam sibuk atau menyediakan petunjuk yang lebih jelas dan mudah dipahami. Selain itu, pelatihan singkat atau video tutorial yang dipasang di lokasi pengisian bahan bakar juga bisa menjadi alternatif solusi untuk membantu konsumen dalam mengoperasikan pompa bensin dengan lebih baik.

Secara keseluruhan, meskipun sistem self-service di SPBU diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses pengisian bahan bakar, kenyataannya tidak semua konsumen siap menghadapi perubahan ini. Edukasi dan dukungan bagi konsumen yang kesulitan, terutama bagi kelompok lansia, menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan bahwa sistem ini dapat berjalan dengan baik dan mengurangi antrean panjang di SPBU.

Dan dampak negative Banyak konsumen yang tidak dapat mengoperasikan pompa bensin dengan baik, sehingga menyebabkan antre panjang di SPBU,(Purwanto farhan azhari, 2022) Kesulitan Konsumen: Beberapa konsumen, terutama lansia, mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan *self service*, sehingga membutuhkan bantuan tambahan.(HAFIL Muhammad, 2015) Self Service Technology (SST) adalah contoh dimana layanan pelanggan dapat dioptimalkan, memberikan pelanggan kendali lebih besar dibandingkan sebelumnya. Dengan menerapkan konsep Self Service Technology (SST), artinya pelanggan dapat melakukan seluruh pelayanan di suatu restoran secara mandiri dan otomatis tanpa memerlukan server dan layanan tersebut diberikan sendiri (Latif & Priyanti, 2024). Implementasi SST memerlukan perencanaan yang matang, termasuk memilih teknologi yang tepat, memastikan keandalan teknis, dan memberikan pelatihan yang cukup kepada pelanggan(Wijaya, 2020)

Dengan menggunakan SST, perusahaan dapat mengurangi biaya operasional karena tidak perlu memiliki staf yang besar untuk melayani pelanggan (Wijaya, 2020). Pelanggan dapat melakukan transaksi sendiri, sehingga mengurangi kebutuhan akan karyawan yang berjumlah banyak.(Desanuari & Ludtriani, 2022)SST memungkinkan pelanggan untuk memiliki kontrol yang lebih besar dalam melakukan transaksi, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan dapat melakukan transaksi dengan lebih cepat dan efisien, serta tidak perlu menunggu karyawan untuk melayani mereka.

Sistem self-service dapat mengurangi kesalahan dalam proses transaksi, seperti catatan yang salah atau menu yang tidak sesuai. Hal ini dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional bisnis dengan mengurangi waktu dan sumber daya yang digunakan untuk memperbaiki kesalahan(esb, 2024)

Menurut Sudaryono dalam (SD Jayanti, 2022) kepuasan merupakan kenikmatan yang diperoleh seseorang sebagai hasil dari suatu barang atau jasa yang dapat memenuhi keinginan mereka. Tingkat kepuasan atau kegembiraan yang dirasakan oleh pelanggan setelah berinteraksi dengan barang, layanan, atau pengalaman yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan atau organisasi disebut kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan seberapa besar harapan pelanggan dipenuhi atau bahkan dilebihi. Bisnis sangat bergantung pada kepuasan pelanggan karena pelanggan yang puas lebih cenderung kembali, memberikan referensi yang baik, dan membantu perusahaan berkembang dan sukses dalam jangka panjang. Ini juga dapat berfungsi sebagai ukuran kinerja yang signifikan. Untuk meningkatkan kepuasan.(Christabella et al., 2018)

SPBU Pertamina Rawa Makmur kota Bengkulu adalah salah satu stasiun yang menggunakan system self service dalam sistem ini pengisian bahan bakar subsidi yaitu dengan metode pengguna melakukan pengisian secara mandiri dengan di bantu staf dengan memasukan plat nomor pengendara dan nominal harga yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Efektivitas layanan mandiri telah dipelajari secara ekstensif oleh sejumlah peneliti dengan menggunakan metode tinjauan literatur bibliometrik dan naratif. Meskipun tinjauan literatur tradisional secara kualitatif menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku tinjauan bibliometrik, tinjauan tersebut memberikan analisis deskriptif kuantitatif yang mencakup penulis, sumber, negara, dan topik relevan saat ini (Linnenluecke et al., 2020). Pada genre naratif, beberapa peneliti, seperti Hughes et al. (2018), Asurakkody dan Shin (2018) serta Kwon dan Kim (2020) melakukan review. Namun, mereka tidak sepenuhnya menangkap penulis utama, sumber, dan topik di lapangan. (Puspawati, 2016)

Penggunaan VOSviewer dalam analisis bibliometrik memungkinkan visualisasi jaringan yang kompleks dalam literatur manajemen pendidikan secara efektif. Hal ini mempermudah dalam mengidentifikasi tren utama, kolaborasi antar peneliti, dan area fokus yang berkembang, yang sangat penting untuk menentukan arah penelitian dan praktik ke depan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran tentang kondisi terkini manajemen pendidikan, tetapi juga berkontribusi dalam merumuskan strategi masa depan (Mulyanto et al., 2024). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan tentang status saat ini dari manajemen pendidikan tetapi juga membantu dalam merumuskan arah yang strategis (Mulyanto et al., 2024)

## Tinjauan Pustaka

### Layanan *self service* SPBU

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) adalah tempat yang menyediakan fasilitas pengisian bahan bakar kendaraan, seperti bensin dan gas. Layanan *self service* di SPBU adalah sistem pengisian bahan bakar yang memungkinkan pemilik kendaraan untuk melakukan pengisian bahan bakar secara mandiri tanpa bantuan petugas pom bensin. Proses transaksi juga dilakukan sendiri tanpa bantuan pelayan atau pegawai. (akhmad ludyanto, 2023) *Self Service Technology (SST)*.

Menurut Rambat (dalam Jauhariyah Iftitahul, 2020) pengertian *Self Service Technology (SST)* adalah sebuah penghubung teknologi yang dapat membuat seorang pelanggan menghasilkan pelayanan sendiri tanpa adanya bantuan oleh karyawan. Sedangkan menurut (Meuter et al, 2000) *Self Service Technology (SST)* didefinisikan sebagai teknologi antar muka yang memungkinkan pelanggan untuk menghasilkan suatu jasa secara mandiri dari keterlibatan karyawan perusahaan langsung. (Dwi Jayanti, 2022).

Hsieh (2005) menyatakan bahwa hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menggunakan *self-service technology* adalah kualitas produk, Layanan yang ditawarkan oleh bank, biaya produk, presentasi dan layanan, desain *self-service technology*, cara perusahaan mengelola dan mencegah kegagalan *self-service technology*, alternatif pilihan untuk satu jenis layanan, kemampuan perusahaan untuk terus melakukan inovasi-inovasi *self-service technology* (Wicaksono, 2015)

### Kualitas layanan

Kualitas layanan adalah respons positif yang diberikan oleh pemilik usaha kepada konsumen saat melakukan transaksi produk atau jasa. Menurut Tjiptono dalam Hajliana (2020), untuk memenuhi harapan pelanggan, kualitas layanan dapat diartikan sebagai bentuk bisnis yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaian. Kualitas layanan juga dapat dipandang sebagai ukuran seberapa baik layanan tersebut memenuhi ekspektasi pelanggan (Wijaya, 2011; Februdianto et al., 2023).

Menurut Parasuraman et al. (1985) dalam Tjiptono (2014), melalui model SERVQUAL, kualitas layanan didefinisikan sebagai "penilaian atau sikap umum terkait keunggulan suatu layanan." Definisi ini didasarkan pada tiga prinsip utama (Tjiptono, 2014):

1. kualitas layanan lebih sulit dievaluasi oleh konsumen dibandingkan dengan kualitas produk;
2. persepsi terhadap kualitas layanan terbentuk dari perbandingan antara harapan konsumen dan kinerja aktual layanan; serta

3. Cara lain untuk memikirkan kualitas layanan adalah sebagai ukuran seberapa baik dapat memenuhi harapan konsumen. (Wijaya, 2011) (Februdianto et al., 2023)

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan adalah perasaan positif atau kegembiraan yang dirasakan seseorang ketika harapan atau ekspektasinya terpenuhi, atau bahkan melebihi harapan tersebut dalam suatu situasi. Menurut Kotler dan Keller dalam Brian R (2020), kepuasan pelanggan mengacu pada perasaan senang atau kecewa yang timbul dari perbandingan antara kinerja produk dan ekspektasi yang dimiliki. Jika kinerja produk tidak memenuhi harapan, konsumen akan merasa kecewa atau tidak puas. Namun, jika kinerjanya sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa puas (Setiabudi et al., 2023).

Menurut Oliver (1997) dalam Oliver (1999), kepuasan diartikan sebagai pemenuhan yang menyenangkan, yaitu ketika konsumsi memenuhi kebutuhan, keinginan, atau tujuan pelanggan, sehingga menimbulkan rasa kepuasan. Selain itu, Kotler dan Keller (2009: 164) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakannya dengan ekspektasinya. Bearden dan Teel (1983) dalam Woodside et al. (1989) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi aspek penting bagi para pemasar karena sering dianggap berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Jika kinerja produk kurang dari yang diharapkan, konsumen akan merasa kecewa atau tidak puas, tetapi jika kinerjanya sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa puas. (Setiabudi et al., 2023)

Kepuasan menurut Oliver (1997) dalam Oliver (1999) adalah pemenuhan kesenangan, yang berarti bahwa konsumsi memenuhi beberapa kebutuhan, keinginan, tujuan pelanggan atau sebagainya dan pemenuhan ini menyenangkan. Menurut Kotler dan Keller (2009: 164) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang merupakan hasil dari membandingkan kinerja (atau hasil) suatu produk yang dipersepsikan dengan harapan mereka. Bearden dan Teel (1983) dalam Woodside et al. (1989) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang penting bagi pemasar karena umumnya diasumsikan menjadi penentu yang signifikan dari pengulangan pembelian, positif word of mouth, dan loyalitas konsumen. (Masitoh et al., 2019)

Kepuasan pelanggan dapat diukur berdasarkan harapan pelanggan dan nilai produk atau layanan. Meskipun pelanggan yang puas mungkin tidak akan kembali untuk transaksi berikutnya, tingkat kepuasan tidak selalu menghasilkan keterlibatan jangka panjang. Pelanggan puas tidak selalu menjadi pelanggan yang setia. Kepuasan pelanggan dapat bersifat sementara dan tidak selalu menghasilkan keterlibatan jangka panjang, sedangkan loyalitas pelanggan

memiliki dampak yang lebih besar karena melibatkan faktor-faktor emosional dan keterikatan jangka Panjang

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode analisis bibliometrik, yang merupakan bentuk meta-analisis data penelitian untuk membantu peneliti memahami konten bibliografi serta menganalisis kutipan dari artikel yang diterbitkan di jurnal maupun karya ilmiah lainnya (Al Husaeni & Nandiyanto, 2022). Pada penelitian ini, analisis bibliometrik digunakan untuk meninjau publikasi yang berkaitan dengan efektivitas layanan self-service menggunakan pendekatan pemetaan bibliometrik (Busro et al., 2021). Alat pemetaan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah VOSviewer, sebuah aplikasi yang menampilkan informasi spesifik terkait penelitian yang sedang dilakukan (Al Husaeni & Nandiyanto, 2021). Data diperoleh dari database CrossRef melalui aplikasi Publish or Perish (Lestari et al., 2023).

Pendekatan penelitian ini terdiri dari empat tahap. Pertama, data publikasi dikumpulkan menggunakan aplikasi Harzing's Publish or Perish. Data diambil dari sumber CrossRef dengan menggunakan kata kunci seperti layanan self-service, bahan bakar bersubsidi, efektivitas layanan, kepuasan konsumen, manajemen publik, dan sebagainya, sesuai dengan periode yang ditetapkan, yaitu tahun 2020 hingga 2024. Setelah data diperoleh dan memenuhi syarat, data tersebut disimpan dalam format file RIS dan CSV. Kedua, data bibliometrik diolah menggunakan Microsoft Excel. Peneliti menyimpan data yang diperoleh dari aplikasi Publish or Perish dalam format CSV, kemudian mengonversinya ke format XLSX agar lebih mudah diolah. Microsoft Excel digunakan untuk memilih data yang relevan untuk penelitian (Herdianto et al., 2021). Ketiga, aplikasi VOSviewer digunakan untuk memetakan bibliometrik secara komputasional. Data dari Publish or Perish yang disimpan dalam format file RIS digunakan untuk membuat peta bibliometrik secara komputasional. VOSviewer menawarkan tiga jenis pemetaan: visualisasi jaringan, visualisasi overlay, dan visualisasi densitas. Untuk pembuatan peta, kata kunci yang muncul setidaknya tiga kali digunakan. Keempat, hasil pemetaan bibliometrik dianalisis lebih lanjut. Hasil pemetaan yang dilakukan dengan VOSviewer kemudian dianalisis untuk mendapatkan informasi tentang efektivitas layanan self-service.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Data publikasi efektifitas layanan self service**

Berdasarkan hasil pencarian data menggunakan aplikasi public or perish di temukan menggunakan kata kunci tersebut di temukan 300 data artikel sesuai dengan kata kunci yang telah

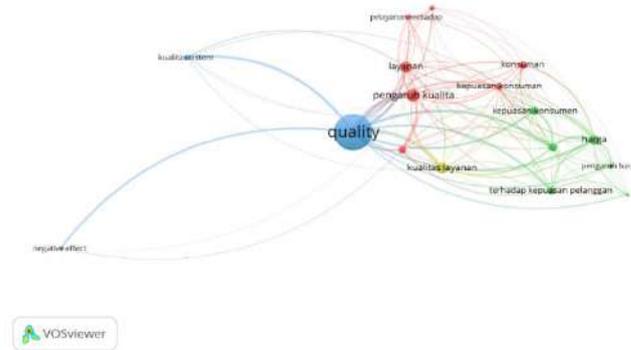
di tentukan ,dalam banyak nya artikel yang di kutip terdapat hasil terbanyak menjunkan efek darai kualitas layanan dan kepuasan konsumen, terdapat 300 data yang di gunakan dalam penelitia ini ,data yang di peroleh berupa metadata artikel yang terdiri dari nama penulis, judul, tahun, nama jurnal, penerbit, jumlah kutipan, link artikel, dan URL terkait. Jumlah sitasi dari seluruh artikel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 20.08 Jumlah sitasi setiap tahun sebanyak10.00. Jumlah sitasi setiap artikel adalah. Kemudian, rata-rata penulis dalam artikel yaitu 2,15. Semua artikel memiliki h-index rata-rata adalah 2 dan g-indeks adalah 2.

Data yang telah diperoleh ini kemudian penulis simpan dalam bentuk csv file untuk dilakukan penyaringan (filtering) dan pengolahan data menggunakan microsoft excel. Pengolahan data dilakukan dengan menentukan tahun terendah sampai dengan tahun terbesar. Pada penelitian ini, ditemukan tahun terendah adalah 2024 dan tahun tertinggi yaitu 2020. Dalam hal ini dari penentuan 4 tahun terakhir penelitian (2020-2024), publikasi ilmiah mengenai layanan self service hanya ada pada 2 tahun terakhir yaitu pada tahun 2020 sampai tahun 2022. Dengan demikian, penelitian ini membahas efektifitas layanan *self service* dari tahun 2020 sampai 2024

### **Visualisai bidang topik efektifitas layanan *self service***

Dari artikel yang telah diperoleh, kemudian dilakukan pemetaan komputasi menggunakan aplikasi VOS Viewer. Telah ditemukan kata dari hasil pemetaan komputasi di temukan 394 kata dan kemudian di eliminasi sesuai kata yang relevan dengan kata kunci penelitian. kemudian Setiap item yang ditemukan Setiap item yang ditemukan terkait layanan *self service* dibagi menjadi 4 kluster. Pertama, Kluster 1 ditandai dengan warna merah. Terdapat 7 item pada kluster, yaitu daya tanggap, kepuasan konsumen, Konsumen pelayanan ,dan pengaruh kualitas , dapat di liha dari jaring jarring yang berhubungan kepuasan pelanggan maeruoakan aspek yang di dapatkan dari layanan *self service* sebagaimana di lihat dari penelitian sebelumnya, terdapat value dan keberhasilan dari layanan tersebut, Kepuasanpelanggan dapat diukur melalui survei yang efektif. Survei ini membantu mengetahui daerah pasar yang akan dilampai dan meningkatkan antusias pelanggan terhadap kualitas jasa maupun produk perusahaan terhadap kemudahan layanan terhadap penggunaanya sesuai dengan cluster daya tanggap layanan.

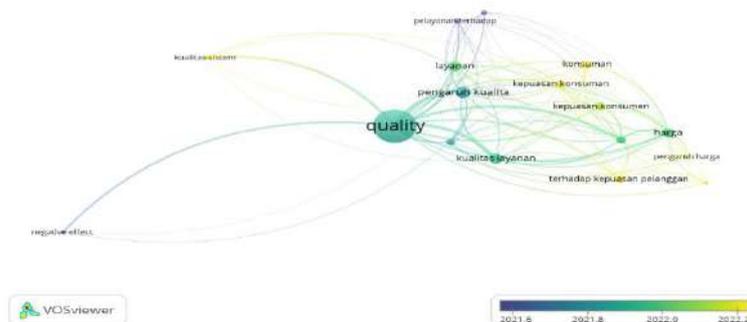
**Gambar 1.**  
**Visualisasi bidang topik (network vizualtion)**



kluster 2 Ketiga, Kluster 3 ditandai dengan warna biru tua. Terdapat 6 item yaitu kualitas layanan harga kepuasan konsumen, kualitas produk dan pengaruh harga , pada pengaruh harga di sebutkan pada layanan ini di maksudkan untuk bahan bakar subsidi harga dapat yang bisa berpengaruh pada kepuasan konsumen .di kluster 3 yaitu kualitas sistem *negative effect* dan kualiti, pada cluster yang paling kecil di lihat dari penelitian sebelumnya pada warna biru menunjukan ,bahawa penelitian tentang negative effect

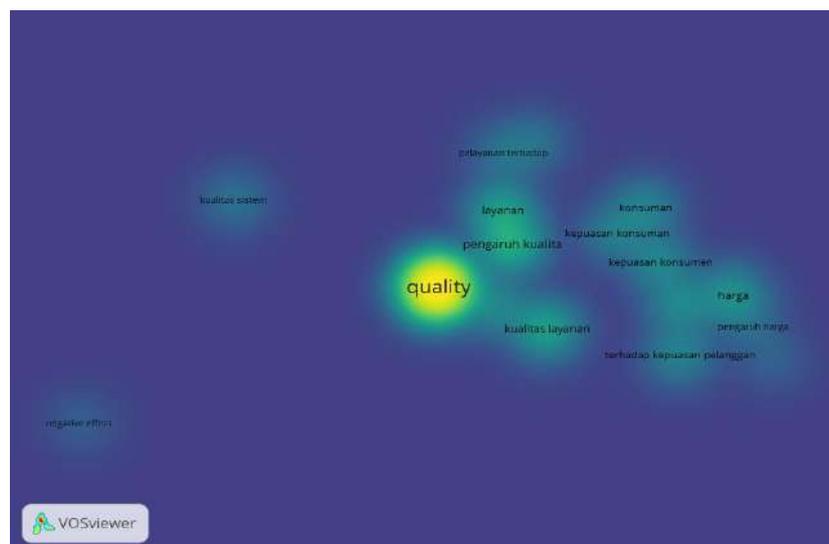
sudah jarang di lakukan, ini menunjukan bahwa layanan self sevice di anggap efesien karena penelti sebelumnya sudah jarang mengambil topik tersebut dan tidak terlalu derdampak pada sistem layanan sesuai dengan jarring jarring pemetetaan nya, pada cluster ke 4 yaiatu berisi kualitas layanan yang berhumgan dan saling mempengaruhi antara jarring”

**Gambar 2.**  
**Visualisai overlay antar penulis vizualtion**



Visualisasi overlay menunjukkan keterangan waktu publikasi dari hasil penelitian berdasarkan gambar yang ditampilkan. Perbedaan warna yang mencolok pada visualisasi mewakili tahun-tahun tertentu. Warna gelap menandakan bahwa publikasi berasal dari tahun yang lebih lampau, sementara warna yang lebih terang menunjukkan publikasi yang lebih baru. Warna kuning, misalnya, mewakili tahun terbaru dalam rentang waktu yang digunakan, yaitu tahun 2022, sedangkan warna ungu mewakili tahun tertua, yakni tahun 2021. Warna-warna lainnya mencerminkan publikasi antara tahun terbaru dan terlama. Persentase peningkatan ini dapat dilihat sesuai dengan tahun terbaru penelitian. Sementara itu, visualisasi kepadatan menampilkan pola item yang tersebar dan saling berhubungan. Kepadatan item ditunjukkan melalui variasi warna, yang kemudian dijadikan bahan analisis. Warna pada titik-titik di visualisasi peta menunjukkan jumlah item yang terkait dengan item lainnya di sekitarnya. Dari visualisasi kepadatan ini, dapat dianalisis kata kunci mana yang paling sering digunakan dalam penelitian (Putri et al., 2023).

**Gambar 3.**  
**Visualisasi antar kata kunci (density visualization)**



Perbedaan warna yang terlihat pada setiap kata kunci dalam visualisasi mencerminkan tingkat frekuensi penelitian. Semakin gelap warnanya, semakin jarang topik tersebut diteliti, sedangkan warna yang lebih terang menandakan bahwa topik tersebut sering menjadi fokus penelitian. Misalnya, kata kunci "quality" muncul dengan warna terang, menunjukkan bahwa topik ini sering diteliti dalam konteks layanan self-service dan terkait dengan aspek daya tanggap. Sebaliknya, warna gelap terlihat pada topik "negative effect," yang berarti topik ini jarang dibahas dalam penelitian. Ini menunjukkan bahwa layanan self-service umumnya sudah cukup efisien

digunakan untuk mendukung mobilitas layanan dan berfokus pada kepuasan konsumen, seperti yang terlihat dari sedikitnya penelitian tentang efek negatif.

Berdasarkan hasil analisis bibliometrik, efektivitas layanan self-service untuk bahan bakar bersubsidi di Stasiun Pertamina Rawa Makmur dapat dikaitkan dengan fungsinya sebagai alat mobilisasi dalam pengisian bahan bakar. Efisiensi layanan ini telah terlihat dari penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa layanan self-service terintegrasi ini merupakan solusi optimal dalam meningkatkan efektivitas operasional di SPBU. Sistem ini memberikan manfaat bagi berbagai pihak, termasuk bisnis ritel dan konsumen. Pertamina dapat melakukan monitoring dan kontrol langsung terhadap distribusi BBM, sementara pemilik SPBU dapat memantau pengisian bahan bakar melalui ruang kontrol. Bagi konsumen, sistem ini mempercepat proses pengisian dan mengurangi risiko kemacetan. Implementasinya sangat praktis karena operasional berlangsung dengan cepat dan semua proses di SPBU terintegrasi sehingga mudah dipantau. Meski memiliki banyak kelebihan, layanan self-service juga memiliki kekurangan, seperti kurangnya pemahaman konsumen tentang cara penggunaannya.

Oleh karena itu, sosialisasi yang lebih intensif diperlukan agar layanan ini dapat berfungsi dengan baik sesuai tujuannya, yaitu untuk memudahkan berbagai jenis layanan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Peningkatan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang cara penggunaan layanan self-service akan sangat penting dalam memaksimalkan manfaat dari sistem ini. Selain itu, pendekatan komunikasi yang efektif, seperti pelatihan langsung dan kampanye informasi, akan membantu menjawab pertanyaan serta mengatasi kekhawatiran konsumen. Dengan demikian, diharapkan layanan ini dapat diadopsi secara luas dan memberikan dampak positif bagi efisiensi operasional serta kepuasan pelanggan dalam jangka panjang.

## **Kesimpulan**

Penelitian ini membahas mengenai efektivitas layanan self-service, dengan tujuan untuk menganalisis pemetaan komputasional pada data bibliometrik dari artikel penelitian. Aplikasi Publish or Perish digunakan untuk mengumpulkan data publikasi dari jurnal-jurnal yang terindeks di Crossref, sedangkan aplikasi VOSViewer digunakan untuk memvisualisasikan hasil penelitian tersebut. Penelitian ini kemudian dikaitkan dengan studi mengenai efektivitas layanan self-service bahan bakar bersubsidi di Stasiun Pertamina Rawa Makmur, Bengkulu. Berdasarkan penelitian terdahulu yang sering dikutip, hasil ini menunjukkan adanya kesinambungan antar topik dalam pemetaan, dan sesuai dengan kata kunci yang mengindikasikan bahwa layanan self-service berpengaruh pada efisiensi operasional dan kepuasan konsumen dalam pelayanan publik.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa layanan self-service berkontribusi positif terhadap penghematan waktu dan kenyamanan pengguna. Tantangan yang ditemukan mencakup perluasan jam operasional, peningkatan keamanan, serta kebutuhan pelatihan bagi pengguna. Rekomendasi dari penelitian ini meliputi peningkatan sosialisasi layanan kepada masyarakat, penambahan jam operasional yang lebih fleksibel, peningkatan sistem keamanan, dan pelatihan rutin untuk pengguna. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memperbaiki manajemen publik dan meningkatkan layanan self-service untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

### Ucapan Terima Kasih

Kami ingin menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam menyelesaikan penelitian ini.

Pertama, kami ucapkan terima kasih kepada Bapak Jatmiko, Bapak Suratman, dan Ibu Is Susanti atas bimbingan, arahan, serta dukungan yang sangat berarti selama proses penelitian. Bantuan dan saran yang diberikan sangat berharga dalam menyempurnakan penelitian ini. Tak lupa, kami juga menyampaikan apresiasi yang tulus kepada rekan-rekan Tim atas kerja sama yang solid, diskusi-diskusi yang produktif, dan dorongan yang tiada henti selama proses penelitian berlangsung.

Sebagai penutup, kami menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki sejumlah keterbatasan. Oleh karena itu, kami sangat terbuka terhadap kritik dan saran untuk pengembangan lebih lanjut di masa depan.

Sekali lagi, terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan mendukung kami. Semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat yang berarti serta kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

### Daftar Pustaka

- Akhmad ludyanto. (2023). *di lakukan sendiri begini cara isi bbm spbu self servise*. omotif.solopos.com/dilakukan-sendiri-begini-cara-isi-bbm-di-spbu-self-service-180610
- Christabella, J. T., Tedjakusuma, J. Della, & Harianto, A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Self-Service Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Genki Sushi Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 6(2), 375–389. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/download/7502/6808>
- Desanuari, G. F., & Ludtriani, R. (2022). Pengaruh self service technology terhadap

- pengembangan usaha dan kepuasan konsumen di masa pandemi covid-19 pada model bisnis restoran. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(4), 268–273.
- Dwi Jayanti, S. (2022). Analysis of Self-Service Quality on Customer Satisfaction at All You Can Eat Restaurants in Bandung City, Indonesia Analisis Kualitas Layanan Self-Service terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran All You Can Eat Kota Bandung, Indonesia. *International Journal Administration, Business and Organization (IJABO)* |, 3(3), 71–80. <https://ijabo.a3i.or.id>
- esb. (2024). *seberapa penting sih sistem self servise untuk bisnis kuliner mu*. Esb. <https://www.esb.id/id/inspirasi/seberapa-penting-sih-sistem-self-service-untuk-bisnis-kulinermu>
- Februdianto, L., Agustina, T., & Kusdyah, I. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BENGKEL TOYOTA AUTO2000 SUTOYO MALANG. In *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis* (Vol. 4, Issue 2). Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang. <https://doi.org/10.32815/jubis.v4i2.1979>
- HAFIL Muhammad. (2015, May). Sulitnya Self Service di SPBU. *REPUBLIKA*, 1. <https://republika.co.id/amp/nojfq29/sulitnya-self-service-di-spbu>
- Kumparan. (2022). SPBU Self Service, Ini Tips Aman saat Mengisi Bahan Bakar Kendaraan. *Kumparan*, 1. <https://kumparan.com/berita-bisnis/spbu-self-service-ini-tips-aman-saat-mengisi-bahan-bakar-kendaraan-1ySFgI5IpWO/4>
- Latif, B. S., & Priyanti, K. N. (2024). Faktor Self Service Technology Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Masalalu Cafe , Rawa Domba. *Journal of Student Research (JSR)*, 2(3), 11–16.
- Lestari, D. R., Josephine, W., & Nuryadin, A. (2023). Analisis Bibliometrik Perkembangan Pembelajaran Online dengan Aplikasi Zoom Menggunakan VOSViewer. *Jurnal Ilmu Pendidikan (JIP) STKIP Kusuma Negara*, 14(2), 194–204. <https://doi.org/10.37640/jip.v14i2.1586>
- m lutfi andika. (2020, November). respon positif masyarakat Isi Bensin Sendiri di SPBU Pertamina. *Detik Oto*. <https://oto.detik.com/berita/d-5251573/respons-positif-masyarakat-isi-bensin-sendiri-di-spbu-pertamina>
- Masitoh, M. R., Wibowo, H. A., & Ikhsan, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. *Sains Manajemen*, 5(1), 101–119. <https://doi.org/10.30656/sm.v5i1.1515>

- Mulyanto, A., Wardani, D., Yogaswara, S. P., Rukhaida, I., Kunci, K., Riset, T., Pendidikan, M., & Analisis, B. (2024). Pemetaan Tren Riset dalam Manajemen Pendidikan: Studi Bibliometrik dengan VOSviewer (2019-2023) Vol 5 No 2 April 2024. *Jmp-Dmt*, 5(2), 140–153.
- Poha, F. R., Karundeng, D. R., & Suyanto, M. A. (2021). Analisis Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pengunjung Kopi Dari Hati Marisa). In *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan* (Vol. 10, Issue 1, pp. 86–104). STKIP PGRI Situbondo. <https://doi.org/10.47668/pkwu.v10i1.336>
- Pratama, I. L., & Effendi, T. S. W. (2023). Penerapan Self-Service Berbasis E-Card Payment Dalam Mewujudkan Digitalisasi Penjualan BBM di SPBU yang Sustainable, Efisien, dan Profitabilitas. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 6(2), 281–289. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v6i2.275>
- Purwanto farhan azhari. (2022). seberapa-efektif-self-service-yang-telah-diterapkan-pada-spbu. *Jatim Antara News*, 1. <https://jatim.antaranews.com/berita/609401/seberapa-efektif-self-service-yang-telah-diterapkan-pada-spbu>
- Puspawati, A. A. (2016). Kebijakan Publik, Kepemimpinan Dan Good Governance. ... : *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*.
- Setiabudi, G. M., Tampi, J. B., & Jeisy, L. G. (2023). Dampak Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Perbankan Elektronik BCA Terhadap Loyalitas Nasabah. In *Jurnal Manajemen dan Organisasi* (Vol. 14, Issue 2, pp. 161–172). Institut Pertanian Bogor. <https://doi.org/10.29244/jmo.v14i2.41809>
- Wicaksono, B. S. (2015). Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah , Dan Loyalitas Nasabah ( Survei Pada Nasabah Pt . Bank Rakyat Indonesia (Persero ) Tbk . Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang ). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 25(2), 1–10.
- Wijaya, A. (2020). Implementasi konsep self-service technology ( SST ) pada model bisnis restoran. *Seminar Nasional Dinamika Informatika 2020 Univeristas PGRI Yogyakarta*, 63–66.

## Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik

Dinda Afriani<sup>1</sup>, Suratman<sup>2</sup>, Nursanty<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Bengkulu, Indonesia.  
(email: dindaafriani011@gmail.com, suratman@unib.ac.id, nursanty@unib.ac.id)

### **Abstract**

*This research aims to analyze the performance of Ombudsman RI Bengkulu Representative in resolving public service disputes, focusing on five main indicators namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. This research uses a qualitative approach with a case study method involving secondary data analysis and in-depth interviews with relevant parties. Triangulation techniques were used to ensure data validity and reliability. The results showed that the Ombudsman RI Representative of Bengkulu has managed to achieve a significant level of dispute resolution each year. However, the study also revealed several challenges, such as resistance from relevant agencies, lack of openness from the public in providing evidence and documentation, which affected the speed and quality of dispute resolution. The conclusion of this study confirms that, although the performance of the Ombudsman RI Representative of Bengkulu is in accordance with the established standards, there is still room for improvement, especially in terms of inter-agency coordination, as well as strengthening regulations and socialization to the public. The recommendations provided are expected to improve the effectiveness and efficiency of public service dispute resolution in the future.*

### **Keywords:**

*accountability; effectiveness; ombudsman; dispute resolution; public service*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik, dengan focus pada lima indikator utama: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang melibatkan analisis data sekunder dan wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang terkait. Teknik triangulasi digunakan untuk memastikan validitas dan reliabilitas data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu telah berhasil mencapai tingkat penyelesaian sengketa yang signifikan setiap tahunnya. Namun, penelitian ini juga mengungkap beberapa tantangan, seperti resistensi dari instansi terkait, kurangnya keterbukaan dari masyarakat dalam memberikan bukti dan dokumentasi, yang mempengaruhi kecepatan dan kualitas penyelesaian sengketa. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa, meskipun kinerja Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan, masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama dalam hal koordinasi antarinstansi, dan penguatan regulasi serta sosialisasi kepada masyarakat. Rekomendasi yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelesaian sengketa pelayanan publik di masa mendatang.

**Kata kunci:**

akuntabilitas; efektivitas; ombudsman; penyelesaian sengketa; pelayanan publik

**Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan salah satu faktor utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan pentingnya standar pelayanan, hak dan kewajiban masyarakat, serta mekanisme pengaduan (Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009).

Pelayanan publik menurut Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya menurut Pasal 1 angka 2, penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut sebagai penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Solechan, 2018).

Hakikat dalam pelayanan publik adalah penerapan standar pelayanan publik yang menjadi dasar kinerja dalam pelaksanaan pelayanan publik. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai standar pelayanan dan yang harus ditetapkan sebagai jaminan kepada penerima pelayanan. Standar pelayanan menjadi tolak ukur standar pemberian pelayanan yang harus dipatuhi oleh penyedia dan/atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik perlu disusun, ditetapkan dan disesuaikan dengan sifat, jenis dan karakteristik kebutuhan serta kondisi lingkungan. Standar pelayanan publik diatur dalam Pasal 21 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jika standar pelayanan publik tetap terjaga maka pelayanan publik yang berkualitas akan terwujud juga. (Titania, 2023).

Standar pelayanan publik juga diatur dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang memberikan panduan bagi seluruh instansi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat. Regulasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan, guna mendukung terciptanya tata kelola

pemerintahan yang baik dan terpercaya (PERMENPAN NOMOR 7 TAHUN 2010 TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK, 2010).

Pelayanan publik yang efektif dan efisien sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dalam hal ini, dampak kebijakan dan pelaksanaan pelayanan publik menjadi sangat penting. Pelayanan publik yang baik dapat diukur dari seberapa baik pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Hikmah, 2020). Pelayanan publik kepada masyarakat adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan (Birokrasi, 2016).

Pemerintah bertanggung jawab untuk memenuhi pelayanan publik dengan menghindari, mencegah serta menegakan hukum dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Ini tidak hanya dicapai dengan hanya menerapkan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta meningkatkan kualitas aparatur negara dan pemerintah (Hendrikus Deo Peso, 2022).

Pelayanan publik yang profesional setidaknya didasarkan pada akuntabilitas dan responsibilitas pemberi layanan (aparatur pemerintah) melalui penguatan pranata pelayanan dengan lebih mengedepankan efektivitas pada pencapaian tujuan dan sasaran, sederhana dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta layanan (Rachman, 2021)

Organisasi yang mampu mengatasi masalah pelayanan publik diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan tujuan, maksud, dan asas organisasi. Oleh karenanya, pemerintah membentuk lembaga pengawasan yang saat ini dikenal sebagai Ombudsman. Ombudsman berfungsi sebagai lembaga negara independen dan mengawasi bagaimana pelayanan publik dijalankan tanpa campur tangan kekuasaan lain (Julaeha et al., 2021).

Secara filosofis, ombudsman terdiri dari konsep keadilan, akuntabilitas, dan transparansi, dan kata "Ombudsman" dapat diartikan sebagai wakil rakyat atau pengacara rakyat. Dalam konteks terkini, Ombudsman adalah lembaga yang dibentuk oleh pemerintah untuk melindungi dan menjamin hak rakyat. Mereka juga bertindak sebagai mediator dalam menangani masalah dan keluhan yang diajukan oleh rakyat, yang memberikan perlindungan dan jaminan hak mereka (Putra et al., 2023).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik

Indonesia menetapkan pembentukan Ombudsman RI sebagai lembaga independen yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman RI bertugas menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait maladministrasi, serta memberikan rekomendasi kepada lembaga negara (Undang-Undang (UU) Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, 2008).

Ombudsman Republik Indonesia diberi wewenang untuk mengawasi bagaimana penyelenggara negara dan pemerintah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Ombudsman memiliki wewenang untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diberikan oleh pemerintah negara maupun swasta. Ini termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara (BHMN), dan Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), serta perseorangan yang diberi wewenang untuk menyediakan layanan publik (Doddie Arya Kusuma & Fonny Andikia, 2021).

Dalam Pasal 40 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pengelolaan pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat menyampaikannya dan wajib ditindaklanjuti dengan baik oleh instansi penyelenggara pelayanan publik, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi maupun Kabupaten/Kota, dan Ombudsman, adapun yang dilaporkan oleh masyarakat ke instansi atau lembaga tersebut yakni terkait penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajibannya atau melanggar larangan dalam memberikan pelayanan, dan pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan (Yasin et al., 2021).

Proyek prioritas yang dilakukan Ombudsman RI untuk mendukung prioritas nasional termasuk penilaian kepatuhan terhadap Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam kegiatan internal Ombudsman RI, proyek utama ini merupakan bagian dari kegiatan pencegahan maladministrasi, baik di pusat maupun di 34 kantor perwakilan. Selain itu, kontribusi utama Ombudsman RI dalam prioritas nasional adalah menangani aduan dan laporan masyarakat (*external complaint handling*) dengan target kinerja pada Ombudsman RI di pusat dan di 34 kantor perwakilan (Pambudi & Hidayat, 2022). Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perorangan dalam sebuah organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat (Robbi et al., 2021).

Sangat penting untuk melakukan penilaian kinerja karena dapat digunakan sebagai ukuran seberapa baik sebuah organisasi mencapai tujuannya. Bagi organisasi pelayanan

publik, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai seberapa jauh layanan yang diberikan memenuhi harapan dan memuaskan pengguna layanan. Informasi mengenai kinerja juga penting untuk menciptakan tekanan bagi pejabat penyelenggara layanan publik untuk melakukan perubahan dalam organisasi (Dwiyanto, 2018).

Konsep antisipasi penanggulangan yang dilakukan melalui pembentukan Komisi Ombusmand Republik Indonesia merupakan suatu strategi untuk memperbaiki pola pelayanan publik kearah yang lebih baik (Hasanah & Parasatya, 2019). Dengan adanya Ombudsman, diharapkan terdapat mekanisme yang lebih efektif dalam mengawasi dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat, sehingga meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk mencegah terjadinya maladministrasi dan memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan pelayanan yang adil dan sesuai denganstandar yang ditetapkan.

Namun, faktanya masih banyak penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena banyak warga negara yang tidak menerima hak mereka untuk perlakuan yang adil, seperti peran administrasi negara dalam maladministrasi atau penyalahgunaan kekuasaan. Dengan demikian, prinsip umum pemerintahan yang baik membantu pemerintah menjalankan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan publik. Ini dilakukan dengan mendorong dan melibatkan masyarakat dalam pembentukan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Tidak henti-hentinya masalah pelayanan publik sangat umum didengar sebagai masalah kualitas rendah produk pelayanan publik (Faatihah & Utomo, 2022).

Menurut Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia, kinerja ombudsman digambarkan dalam beberapa aspek utama: penanganan pelaporan, upaya pencegahan maladministrasi, pengawasan pelayanan publik, hubungan dengan stakeholder strategis, dan manajemen internal organisasi. Putusan penting Ombudsman Republik Indonesia adalah memberikan saran dan bantuan khusus dalam menyelesaikan sengketa maladministrasi (Ishak, 2022).

Maladministrasi adalah perbuatan yang melanggar hukum dan melewati wewenang selama proses pelayanan publik. Maladministrasi juga mencakup penggunaan wewenang untuk tujuan lain, serta tidak memenuhi kewajiban hukum ketika penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan, yang mengakibatkan kerugian bagi masyarakat. Dibutuhkan lembaga pengawas eksternal yang dapat mengawasi fungsi penyelenggara publik dan pemerintahan untuk menjalankan tata kelola pemerintahan yang baik dan meningkatkan pelayanan publik serta penegakan hukum (Aidhila, 2022).

Dalam upaya Ombudsman dalam mencegah terjadinya maladministrasi, Ombudsman telah melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dan penilaian kesesuaian pada Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Penilaian ini dilakukan berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh Pasal 8 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 (Alifianti et al., 2022).

Tidak cukup pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan menyebabkan aparatur birokrasi berkinerja buruk dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Akibatnya, aparatur birokrasi cenderung mengabaikan efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, yang pada gilirannya menghasilkan pelayanan publik yang buruk. Fakta bahwa praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) masih sering ditemukan dalam birokrasi pemerintah menunjukkan bahwa ada kurangnya pengawasan terhadap birokrasi. Karena itu, lembaga pengawas eksternal seperti Ombudsman sangat diperlukan untuk mengawasi tugas penyelenggaraan negara dan pemerintah (Renaldi & Rizkynata, 2023).

Pengaduan pelayanan bisa disebabkan oleh dua hal, yang pertama dikarenakan oleh kepercayaan masyarakat pada Ombudsman itu tinggi sehingga laporan yang diterima menjadi banyak. Kemudian yang kedua, yaitu karena cakupan wilayahnya besar misal terdiri dari beberapa Kabupaten/Kota yang menjadikan rentannya pelanggaran-pelanggaran dalam pelayanan publik tak terkecuali maladministrasi. Oleh karena itu, reformasi pelayanan publik diperlukan di setiap daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 15 tahun 2004 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Ombudsman berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik dengan mengawasi setiap instansi dan memberikan sanksi kepada instansi pemerintah yang melanggar aturan (Izaz Hilmi, 2022).

Dengan banyaknya laporan yang masuk ke Ombudsman setiap tahunnya, maka sangat penting memperhatikan kinerja Ombudsman dalam menyelesaikan laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik sudah menjadi kewajiban dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu untuk menyelesaikan laporan yang masuk sesuai dengan apa yang menjadi kewenangan Ombudsman.

Kajian literatur mengenai kinerja Ombudsman dalam penyelesaian pelayanan publik menunjukkan berbagai faktor yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi penyelesaian sengketa pelayanan publik. Menurut (Dwiyanto, 2018), kinerja organisasi pelayanan publik, termasuk Ombudsman, sering diukur berdasarkan indikator produktivitas, kualitas layanan,

responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Studi ini menekankan bahwa kemampuan Ombudsman dalam menyelesaikan sengketa sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dan prosedur kerja yang efektif.

Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu merupakan salah satu lembaga Ombudsman di daerah yang berfungsi untuk mendekatkan pelayanan Ombudsman kepada masyarakat luas di seluruh wilayah Provinsi Bengkulu. Keberadaan Ombudsman di daerah menjadi perpanjangan tangan dari Ombudsman RI untuk memudahkan kegiatan pengawasan di daerah. Ombudsman sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik, tugasnya yaitu menerima dan menyelesaikan laporan yang ada. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu dari tahun 2022 sampai 2024 setiap tahunnya telah menerima dan menyelesaikan berbagai kasus laporan dari masyarakat. Adapun laporan yang telah diselesaikan oleh Ombudsman Perwakilan Bengkulu seperti dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.**

**Rekapitulasi laporan selesai dan tidak selesai**

Tahun	Laporan Masuk	Selesai	%	Tidak Selesai	%
2022	128	124	96.88%	4	3.12%
2023	132	129	97.73%	3	2.27%
2024	112	84	75.00%	28	25.00%

*Sumber: Diolah dari Laporan Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu 2022-2024*

Berdasarkan pada tabel 1 rekapitulasi laporan yang diterima dan diselesaikan dari tahun 2022 sampai 2024 per tanggal 24 Juli 2024. Bahwa pada tahun 2022, Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu mampu menyelesaikan sebanyak 96.88% laporan yang diterima, yaitu 124 dari 128 laporan. Namun, terdapat 4 laporan atau sebesar 3.12% laporan yang belum terselesaikan dan harus dilanjutkan ke tahun berikutnya. Selanjutnya, pada tahun 2023, persentase penyelesaian laporan meningkat sedikit menjadi 97.73%. Dari 132 laporan yang diterima (termasuk 4 laporan dari tahun sebelumnya), 129 laporan berhasil diselesaikan. Meski demikian, masih ada 2.27% laporan yang tidak diselesaikan dan harus ditindaklanjuti pada tahun berikutnya. Pada tahun 2024 per tanggal 24 Juli, terjadi penurunan signifikan dalam persentase penyelesaian laporan. Dari 112 laporan yang diterima (termasuk 3 laporan dari tahun 2023), hanya 84 laporan atau 75.00% yang berhasil diselesaikan. Sebanyak 25.00% laporan belum diselesaikan dan masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Walaupun persentase penyelesaian laporan cukup tinggi padatahun 2022 dan 2023, terdapat penurunan yang signifikan pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada tantangan dalam

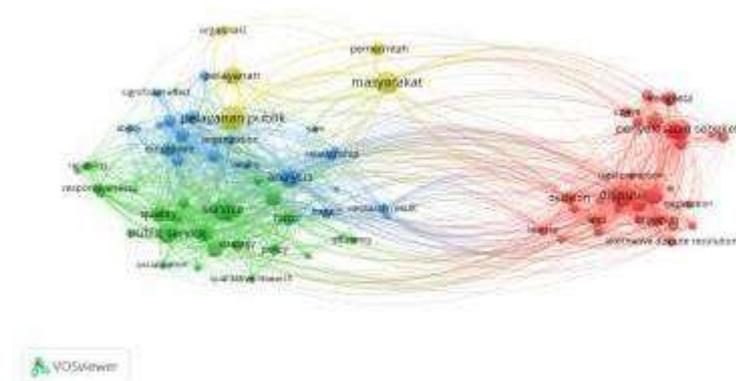
penyelesaian laporan masyarakat oleh Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu hingga 24 Juli 2024. Oleh karena itu, peningkatan kinerja dalam rangka penyelesaian tugas oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu sangat diperlukan.

Analisis *bibliometric* dengan aplikasi VOSviewer terhadap 31 artikel penelitian lima tahun terakhir (2019-2024) yang diperoleh dari *Publish or Perish* (POP), Analisis *network visualization*, *overlay visualization*, dan *density visualization* dilaksanakan dengan menggunakan kata kunci “Ombudsman, Penyelesaian Sengketa, Pelayanan Publik, Akuntabilitas, dan Efektivitas”. Hasil analisis aplikasi ini disajikan dalam bentuk analisis jaringan sebagaimana Gambar 1.

*Network Visualization* menunjukkan 4 cluster dengan 81 kata kunci yang beberapa diantaranya yaitu : Pelayanan publik, penyelesaian sengketa, *responsiveness*, dan *efficiency*. Keempat konsep itu memiliki jalur yang sama. Hal ini berarti empat konsep tersebut terhubung pada topik penelitian kinerja Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dan sudah menjadi kajian penelitian yang besar. *Overlay visualization* menunjukkan bahwa pada tahun 2022 kajian kinerja penyelesaian sengketa pelayanan publik berada pada warna biru. *Density Overlay* menunjukkan kata kunci Ombudsman, Penyelesaian Sengketa, Pelayanan Publik, Akuntabilitas, dan efektivitas berada pada area terang yang menunjukkan penelitian dalam tema tersebut paling banyak dilakukan.

**Gambar 1.**

**Network Visualization Publikasi Artikel Penelitian Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu Dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik Tahun 2019-2024**



Sumber: Literature Riview Publish or Perish, 2024

Rumusan permasalahan penelitian ini apakah kinerja pelayanan publik dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik dilaksanakan oleh Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu sudah berdasarkan SOP yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik.

Penelitian ini mengukur efektivitas penyelesaian sengketa berdasarkan indikator kinerja seperti produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui pengumpulan data deskriptif dari sumber primer dan sekunder. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menjelajahi makna yang terkandung dalam interaksi sosial dan untuk menginterpretasikan pengalaman-pengalaman subjektif partisipan. penelitian kualitatif inimenekankan pada validitas dan reliabilitas data melalui triangulasi sumber data dan teknik (Sugiyono, 2013).

Penelitian ini menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan analisis dokumen untuk mengumpulkan data. Untuk memahami konteks dan dinamika yang terjadi dalam pelayanan publik di Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu, observasi dilakukan secara langsung di kantor Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu. Informan kunci yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait dengan topik penelitian diwawancarai secara *purposive*. Data dari observasi dan wawancara dilengkapi dengan analisis berbagai dokumen resmi, laporan, dan publikasi yang relevan.

Analisis data terdiri dari tiga tahap yaitu, reduksi data, penampilan data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih, dan memfokuskan pada informasi penting yang relevan dengan tujuan penelitian. Penampilan data dilakukan dengan menyajikan data dalam bentuk naratif untuk memudahkan penarikan kesimpulan. Selain itu, penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif dengan menemukan pola atau tema utama dari data. Teknik triangulasi, yang membandingkan data dari berbagai sumber dan metode untuk memastikan konsistensi dan akurasi temuan, meningkatkan validitas dan reliabilitas data.

Selain itu, etika penelitian kualitatif dipertimbangkan dalam penelitian ini dengan menjaga kerahasiaan dan anonimitas peserta dan mendapatkan izin resmi sebelum pengumpulan data. Oleh karena itu, metodologi penelitian yang digunakan diharapkan dapat memberikan pemahaman yang menyeluruh tentang bagaimana Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dalam menangani sengketa pelayanan publik.

## Hasil dan Pembahasan

### Profile Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu

Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu adalah lembaga pengawas pelayanan publik yang bertanggung jawab untuk menjamin kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat di wilayah Bengkulu. Laporan masyarakat tentang dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik harus diterima dan ditangani oleh lembaga ini. Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu berusaha meningkatkan pelayanan melalui pengawasan yang ketat dan penegakan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas.

Ombudsman Republik Indonesia membentuk perwakilannya di Bengkulu pada tahun 2013. Proses pembentukan itu diawali terlebih dulu dengan langkah sosialisasi yang dilaksanakan pada 24 – 28 Juni 2013. Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu, yang beralamat di Jalan Adam Malik KM 8 No. 270, Kelurahan Jalan Gedang, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu. Pembentukan perwakilan di Bengkulu bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan lembaga yang mengawasi perilaku maladministrasi ini. Kemudian pelayanan itu merupakan upaya Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Di tahun 2024, Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu masih berkomitmen untuk menyelesaikan berbagai masalah pelayanan publik. Institusi ini tidak hanya bertindak sebagai pengawas tetapi juga dapat membantu masyarakat menyelesaikan konflik dengan penyelenggara pelayanan publik. Ombudsman Bengkulu berusaha untuk meningkatkan pelayanan publik dengan mengutamakan keadilan dan hukum. Pada akhirnya, ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Fenomena yang digunakan peneliti untuk menganalisis kinerja Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu berdasarkan teori kinerja birokrasi publik menurut (Dwiyanto, 2018) meliputi beberapa aspek sebagai berikut:

#### Produktivitas

Dalam birokrasi publik, produktivitas tidak hanya diukur berdasarkan efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas diukur sebagai rasio input antara output, yang menunjukkan seberapa baik sumber daya digunakan untuk membuat layanan.

Menurut Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh pusat. Selain itu, produktivitas dapat digunakan untuk mengevaluasi seberapa efektif dan efisien layanan yang diberikan oleh

Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu, serta seberapa baik layanan publik diberikan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Output pegawai Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu diukur berdasarkan kemampuan Ombudsman untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya, seperti menyelesaikan laporan masyarakat dan melakukan tindakan pencegahan. Tingkat penyelesaian laporan berkorelasi positif dengan tingkat produktivitas.

Dalam pengukuran produktivitas berdasarkan pernyataan dari informan JK sebagai Pjs Kepala Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu, mengatakan bahwa:

*“Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu menetapkan target jumlah laporan dan waktu penyelesaiannya. Realisasi di lapangan kemudian dibandingkan dengan target tersebut. Produktivitas diukur dari seberapa dekat realisasi dengan target tersebut. Kecepatan penyelesaian laporan dibandingkan dengan standar yang ditetapkan juga menjadi tolak ukur utama produktivitas”.*

Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu telah menetapkan target penyelesaian laporan. Target tersebut ditingkatkan setiap tahunnya seiring dengan bertambahnya jumlah laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu. Jika dilihat dari tingkat penyelesaian laporan yang semakin meningkat, produktivitas Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu dari tahun ke tahun memang semakin membaik. Namun, masih dapat dikatakan belum optimal sebab penyelesaian laporan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu belum mencapai tingkat 100%.

**Gambar 2.**

**Alur penyelesaian laporan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP).**



*Sumber: Standar operasional prosedur (SOP) Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu*

Pada gambar 2 merupakan alur penyelesaian laporan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) dari perwakilan Ombudsman RI Bengkulu. Berdasarkan pernyataan dari informan JK:

*“Proses penyelesaian sengketa di Ombudsman dimulai dengan verifikasi kelengkapan persyaratan formil dan materil laporan. Setelah verifikasi, jika laporan memenuhi syarat, maka dilanjutkan dengan pemeriksaan laporan, yang melibatkan pemeriksaan dokumen, permintaan klarifikasi, investigasi lapangan, dan konsiliasi. Apabila ditemukan maladministrasi, Ombudsman memberikan tindakan korektif kepada instansi terkait”.*

Proses yang diuraikan oleh informan ini mencerminkan implementasi SOP secara tepat, di mana setiap langkah yang dijelaskan mulai dari verifikasi laporan hingga pemberian tindakan korektif telah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam SOP. Ketika ditemukan maladministrasi, pemberian tindakan korektif kepada instansi terkait juga dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Hal ini menegaskan bahwa seluruh proses yang diuraikan dalam gambar tersebut tidak hanya berfungsi sebagai panduan, tetapi juga diimplementasikan secara konsisten dalam praktik, sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, gambar ini menegaskan bahwa langkah-langkah penyelesaian laporan telah sesuai dengan SOP yang ada, memastikan akuntabilitas dan efektivitas dalam penanganan sengketa pelayanan public.

Apakah penyelenggara atau instansi penyelenggara pelayanan publik telah memberikan layanan berkualitas tinggi adalah indikator utama yang digunakan untuk menilai keberhasilan penyelesaian sengketa. Idealnya, organisasi harus memenuhi kewajiban mereka tanpa perlu diawasi oleh Ombudsman dan memberikan layanan terbaik kepada orang-orang yang menggunakan layanan mereka. Setelah laporan yang diselesaikan, layanan publik di Bengkulu menjadi lebih baik, yang menunjukkan keberhasilan Ombudsman.

Beberapa kendala yang sering dihadapi dalam proses penyelesaian laporan termasuk kesulitan terhadap keterbukaan pelapor dalam memberikan dokumen atau bukti, serta rasa resistensi dari instansi yang dilaporkan. Kendala lainnya adalah kurangnya kesadaran dan pemahaman dari instansi terkait mengenai kewenangan dan fungsi Ombudsman. Tantangan terbesar dalam penyelesaian laporan publik adalah mewujudkan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, seringkali instansi yang dilaporkan tidak memberikan respons atau tindak lanjut yang memadai terhadap laporan masyarakat.

Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu menerapkan metode yang lebih persuasif dalam

penyelesaian laporan, dibandingkan dengan pendekatan yang lebih agresif seperti dari penegak hukum lainnya. Menerapkan bagaimana caranya mempengaruhi instansi penyelenggara pelayanan publik ini bisa melaksanakan penyelenggara pelayanan publik yang berkualitas. Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu mengukur kepuasan pelapor melalui umpan balik yang diperoleh selama proses pemeriksaan laporan. Setiap perkembangan laporan dikonfirmasi kepadapelapor untuk memastikan kepuasan mereka terhadap hasil penyelesaian laporan.

### **Kualitas Layanan**

Kinerja pelayanan dapat pula dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan organisasi publik terhadap masyarakat. Saat ini, kualitas layanan menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Pengguna layanan akan menilai kualitas layanan dengan membandingkan layanan yang mereka terima dengan yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu dapat dilihat melalui kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, baik saat menerima, menindaklanjuti, maupun menyelesaikan laporan dari masyarakat. Kualitas layanan dapat juga dilihat melalui jumlah laporan yang dari tahun ke tahun selalu mengalami kenaikan. Hal ini berarti Ombudsman telah dipercaya oleh masyarakat luas sebagai lembaga pengawas dalam hal memperbaiki kualitas layanan oleh penyelenggara pelayanan publik melalui penyelesaian laporan masyarakat.

Berdasarkan pernyataan dari informan JK, mengatakan bahwa :

*“Kualitas layanan juga mencakup bagaimana Ombudsman berkomunikasi dengan masyarakat. Komunikasi yang baik sangat penting untuk membangun kepercayaan dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Untuk berkomunikasi dengan masyarakat, Ombudsman Provinsi Bengkulu menggunakan berbagai saluran komunikasi, termasuk telepon, media sosial, dan website. Tujuan dari upaya ini adalah untuk memastikan bahwa orang dapat dengan mudah mendapatkan informasi dan layanan yang mereka butuhkan”.*

Kemampuan Ombudsman untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dan tuntutan masyarakat terkait dengan kualitas layanan. Untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap relevan dan efektif, ombudsman harus terus berinovasi dan mengembangkan program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Ombudsman Bengkulu adalah membangun layanan online yang memudahkan masyarakat untuk mengajukan laporan dan mendapatkan informasi.

## **Responsivitas**

Tindakan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Bengkulu terhadap laporan dan pengaduan masyarakat tentang dugaan tindakan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menunjukkan responsivitasnya. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Bengkulu telah menerima dan memeriksa laporan tersebut dengan baik dan melakukan pemeriksaan substantif sesuai dengan prosedur. Responsivitas dapat diukur oleh kemampuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, membuat agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu menanggapi kebutuhan masyarakat dengan melakukan berbagai tindakan untuk memuaskan masyarakat dan membantu masyarakat melalui diskusi interaktif di media. Ombudsman tidak hanya merespon laporan dengan cepat, tetapi juga memberikan solusi yang tepat dan jelas terhadap masalah yang dihadapi masyarakat.

Responsivitas yang tinggi juga ditunjukkan dengan kemampuan dalam memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mengajukan laporan dan mendapatkan pelayanan. Ombudsman Provinsi Bengkulu menyediakan berbagai saluran untuk pengajuan laporan, seperti melalui website, media sosial, dan layanan telepon. Kemudahan akses ini penting untuk memastikan bahwa semua masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan dan mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan.

Selain itu, responsivitas juga terkait dengan kemampuan Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dalam melakukan tindak lanjut terhadap laporan yang diterima. Tindak lanjut ini melibatkan berbagai langkah, seperti pemeriksaan substansif, koordinasi dengan instansi terkait, dan penyampaian hasil kepada pelapor. Tindak lanjut yang cepat dan tepat sangat penting untuk memastikan bahwa laporan diselesaikan dengan baik dan masalah yang dilaporkan mendapatkan solusi yang tepat.

## **Responsibilitas**

Responsibilitas mencerminkan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dan kebijakan yang ditetapkan. Ombudsman Provinsi Bengkulu menunjukkan tingkatresponsibilitas yang tinggi dalam menangani laporan masyarakat. Setiap laporan yang diterima diproses sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Tidak ada pelanggaran SOP yang teridentifikasi, menunjukkan bahwa Ombudsman Bengkulu menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan.

Responsibilitas Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu dapat dilihat dari bagaimana cara Ombudsman menindaklanjuti laporan/pengaduan dari masyarakat. Ombudsman melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lain serta lembagakemasyarakatan dan perseorangan. Koordinasi yang dilakukan yaitu dalam rangka penyelesaian laporan, yakni meminta keterangan baik secara lisan maupun secara tertulis kepada pelapor, terlapor, atau pihak yang terkait dengan laporan yang diadukan.

Berdasarkan pernyataan dari informan JK, mengatakan bahwa :

*“Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu memberikan pemahaman kepada instansi- instansi dan masyarakat bahwa Ombudsman merupakan lembaga negara yang berfungsi untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi-instansi pemerintah, baik itu BUMD, BUMN, BHMN, Badan Swasta, maupun perseorangan.*

*Dengan memberikan pemahaman seperti itu, diharapkan pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman tepat sasaran bagi masyarakat yang membutuhkan”.*

Selain itu, Responsibilitas yang tinggi juga ditunjukkan dengan kemampuan Ombudsman dalam mempertanggungjawabkan setiap kegiatan yang dilakukan. Setiap laporan yang diterima dan diselesaikan didokumentasikan dengan baik dan dilaporkan kepada Ombudsman pusat. Laporan ini penting untuk memastikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan dan untuk memberikan akuntabilitas kepada masyarakat. Pertanggungjawaban ini menunjukkan bahwa Ombudsman Bengkulu menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan prinsip administrasi yang benar.

Cakupan kemampuan dalam mengatasi hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam menjalankan tugasnya. Setiap tantangan yang dihadapi diidentifikasi dan diatasi dengan baik untuk memastikan bahwa laporan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Kemampuan ini menunjukkan bahwa Ombudsman Bengkulu memiliki tingkat responsibilitas yang tinggi dan kemampuan untuk menjalankan tugasnya dengan baik, meskipun menghadapi berbagaitantangan.

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas menunjukkan sejauh mana kebijakan dan kegiatan Ombudsman tunduk pada pengawasan publik dan sejauh mana kegiatan tersebut konsisten dengan kehendak masyarakat. Ombudsman Bengkulu menunjukkan tingkat akuntabilitas yang tinggi melalui laporan berkala. Laporan ini penting untuk memberikan transparansi kepada masyarakat tentang kinerja Ombudsman dan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan

sesuai dengan kehendak masyarakat.

Selain itu, akuntabilitas mencakup kemampuan Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu untuk memberikan akses informasi kepada masyarakat. Memberikan akses informasi yang mudah dan transparan sangat penting untuk memastikan bahwa masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat melihat setiap kegiatan Ombudsman.

Selain itu, akuntabilitas juga terkait dengan kemampuan Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dalam menerima dan menanggapi masukan dan kritik dari masyarakat. Ombudsman Provinsi Bengkulu menyediakan saluran untuk menerima masukan dan kritik dari masyarakat, seperti melalui form kuesioner yang bisa diakses oleh masyarakat. Masukan dan kritik yang diterima dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kemampuan ini menunjukkan tingkat akuntabilitas yang tinggi dan kemampuan untuk beradaptasi dengan kebutuhan dan kehendak masyarakat.

Akuntabilitas juga mencakup kemampuan Ombudsman dalam bekerja sama dengan berbagai pihak terkait untuk memastikan bahwa setiap laporan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Kerja sama ini penting untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan dan kehendak masyarakat. Kerja sama yang baik menunjukkan tingkat akuntabilitas yang tinggi dan kemampuan Ombudsman untuk menjalankan tugasnya dengan baik.

## **Kesimpulan**

Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik menunjukkan bahwa peran Ombudsman sangat krusial dalam mewujudkan pelayanan publik yang akuntabel dan efektif. Dari hasil penelitian, terlihat bahwa Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu telah menunjukkan capaian yang signifikan dalam menangani sengketa pelayanan publik. Hal ini tercermin dari tingginya persentase penyelesaian laporan yang diterima setiap tahunnya, meskipun terdapat penurunan pada tahun terakhir yang diukur. Namun, keberhasilan ini juga diiringi dengan beberapa tantangan, seperti resistensi dari instansi yang dilaporkan, serta kurangnya keterbukaan dari masyarakat bukti dan dokumentasi yang diberikan.

Indikator-indikator kinerja seperti produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas memainkan peran penting dalam menilai efektivitas penyelesaian sengketa oleh Ombudsman. Produktivitas dinilai dari kemampuan Ombudsman

dalam menyelesaikan laporan sesuai target yang ditetapkan, sementara kualitas layanan diukur dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses dan hasil penyelesaian laporan. Responsivitas dilihat dari kecepatan dan ketepatan Ombudsman dalam merespon laporan yang masuk, sedangkan tanggung jawab mengacu pada pelaksanaan tugas sesuai prinsip administrasi yang benar. Akuntabilitas mencakup transparansi dan keterbukaan Ombudsman dalam menjalankan tugas serta kemampuan untuk memberikan pertanggungjawaban kepada publik.

Meskipun Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu telah mencapai banyak hal dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik, masih terdapat ruang untuk perbaikan. Rekomendasi yang diberikan mencakup peningkatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan koordinasi antarinstansi, serta penguatan regulasi untuk mendukung kinerja Ombudsman. Selanjutnya, penelitian ini juga menggarisbawahi pentingnya sosialisasi kepada masyarakat serta instansi terkait mengenai peran dan fungsi Ombudsman, agar keberadaan Ombudsman semakin dikenal dan dipahami sebagai lembaga pengawas yang independen dan terpercaya. Dengan demikian, kinerja Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik telah menunjukkan hasil yang positif, namun perlu ditingkatkan lebih lanjut untuk mengatasi berbagai tantangan yang ada. Langkah-langkah peningkatan yang direkomendasikan diharapkan dapat memperkuat peran Ombudsman dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, transparan, dan akuntabel.

### **Ucapan Terima Kasih**

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada Bapak Jatmiko Yogopriyanto, S.IP., M.Si, selaku dosen pembimbing, atas bimbingan, arahan, dan dukungan yang luar biasa selama proses penelitian ini. Saran dan wawasan beliau sangat berharga dan memberikan kontribusi besar terhadap hasil penelitian ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu yang telah berperan serta memberikan dukungan dan kontribusi yang signifikan dalam penelitian ini. Bantuan dan kerja sama dari instansi tersebut sangat membantu dalam kelancaran dan keberhasilan penelitian ini.

### **Daftar Pustaka**

Aidhila, W. M. (2022). Kinerja Ombudsman Perwakilan Riau Dalam Penanganan Keluhan Pelayanan Publik Di Bidang Pendidikan Di Kota Pekanbaru. In *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial* (Vol. 3, Issue 2, pp. 30–38). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

- Universitas Riau. <https://doi.org/10.46730/japs.v3i2.79>
- Alifianti, A., Ansari, M. I., & Parawu, H. E. (2022). Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat Di Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3(1), 273–286. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Birokrasi, M. R. (2016). Pelayanan Publik. In *Jakarta: Nimas Ultima*. [https://www.academia.edu/download/37946841/20\\_artikel7.pdf](https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf)
- Doddie Arya Kusuma, & Fonny Andikia. (2021). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Kota Padang. *Journal of Social and Economics Research*, 3(1), 021–029. <https://doi.org/10.54783/jser.v3i1.21>
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* (U. Press (ed.)). Gajah Mada University Press.
- Faatihah, N. M., & Utomo, A. S. (2022). Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Tahun 2020. In *SOSIO DIALEKTIKA* (Vol. 7, Issue 2, p. 232). Universitas Wahid Hasyim Semarang. <https://doi.org/10.31942/sd.v7i2.7613>
- Hasanah, S., & Parasatya, I. I. (2019). Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Media Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(1), 33. <https://doi.org/10.31764/jmk.v10i1.1102>
- Hendrikus Deo Peso, E. P. (2022). Fungsi\_Pengawasan\_Ombudsman\_Terhadap\_Pen. *Jurnal Juristic*, 03 Nomor 0(2721–6098), 60–70.
- Hikmah, B. (2020). *Analisis Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan di Kota Banjarmasin*. 1–9. [http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3260/1/Artikel Betty Hikmah.pdf](http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3260/1/Artikel%20Betty%20Hikmah.pdf)
- Ishak, N. (2022). Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. In *Mulawarman Law Review* (pp. 71–88). Universitas Mulawarman. <https://doi.org/10.30872/mulrev.v7i1.834>
- Izaz Hilmi, R. (2022). *Kinerja ombudsman jawa timur dalam menangani pengaduan masyarakat*.
- Julaeha, S., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat Dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi Di Jawa Barat Tahun 2017-2018. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 13(1), 12. <https://doi.org/10.24198/jane.v13i1.28696>

- Pambudi, A. S., & Hidayat, R. (2022). Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional. *Bappenas Working Papers*, 5(2), 270–289. <https://doi.org/10.47266/bwp.v5i2.131>
- Permenpan Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, Pub. L. No. 7 (2010). [https://peraturan.bpk.go.id/Download/141646/PERMENPAN\\_NOMOR\\_7\\_TAHUN\\_2010.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Download/141646/PERMENPAN_NOMOR_7_TAHUN_2010.pdf)
- Putra, I. E., Ramahadi, M. G., & Fahrezy, R. (2023). Eksistensi ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik guna menciptakan pemerintahan yang bebas maladministrasi studi kasus: pembangunan apartemen Lexington residence. In *Jurnal Ilmiah Dinamika Hukum* (Vol. 24, Issue 2, pp. 170–186). Universitas Stikubank. <https://doi.org/10.35315/dh.v24i2.9321>
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (T. Media (ed.)). Tahta Media Group.
- Renaldi, F., & Rizkynata, R. (2023). Kinerja Keasistenan Utama Iii Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penanganan Maladministrasi Di Bidang Perekonomian. *Pentahelix*, 1(1), 23. <https://doi.org/10.24853/penta.1.1.23-33>
- Robbi, R., Parawu, H. E., & Tahir, N. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(5), 1615–1632.
- Solechan. (2018). Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. *Administrative Law & Governance Journal*, 1(2), 2621–2781.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (19th ed.). Penerbit Alfabeta Bandung.
- Titania, M. Y. (2023). Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(1), 281–293. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4160>
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Undang-Undang (UU) Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pub. L. No. 37 (2008). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39708>
- Yasin, M. R., Akbar, M., & Hasmin, M. Y. (2021). Kewenangan Ombudsman dalam Penanganan Laporan Pelayanan Publik. In *Jurnal Kolaboratif Sains* (Vol. 4, Issue 5, pp.241–246). Universitas Muhammadiyah Palu. <https://doi.org/10.56338/jks.v4i5.1874>

## Konstruksi Sosial Berbasis Gender Pengemudi Ojek Online Perempuan di Kota Surabaya

**Deni Aries Kurniawan**

Program Studi Sosiologi Universitas Sriwijaya, Indonesia (email: [kurniawandeniaries@gmail.com](mailto:kurniawandeniaries@gmail.com))

### Abstrak

Studi ini berangkat dari adanya perkembangan teknologi digital, yang memberikan kesempatan kepada perempuan untuk berdiri sejajar dengan laki-laki, sekaligus membuka pintu bagi perempuan untuk tampil pada ranah publik—yaitu melalui pekerjaan menjadi pengemudi ojek online. Empat orang perempuan yang berprofesi sebagai pengemudi ojek online di kota Surabaya diwawancarai dengan menggunakan pendekatan kualitatif—dan ditentukan dengan metode *purposive*.

Studi ini menemukan bahwa melalui proses eksternalisasi, subjek studi mencoba mencari informasi mengenai pekerjaan sebagai pengemudi ojek online yang dianggap oleh masyarakat sebagai pekerjaan laki-laki itu melalui lingkungan sekitar—antara lain keluarga, teman, maupun dengan mengamati fenomena adanya perempuan yang bekerja pada sektor ini. Selain itu, proses eksternalisasi tersebut juga terlihat dari adanya alasan subjek studi ini memilih untuk ‘terjun’ pada pekerjaan ojek online yaitu untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari serta adanya kemudahan persyaratan untuk melamar. Lebih lanjut kemudian, proses adaptasi sebagai pengemudi ojek online juga merupakan bentuk dari proses eksternalisasi—yang dilakukan melalui cara interaksi dengan sesama pengemudi ojek; bercanda; bertanya terkait kendala yang dialami maupun ikut perkumpulan sesama pengemudi.

Sedangkan proses objektifikasi itu terlihat dari adanya anggapan subjek studi yang menilai pekerjaan ini sebagai bentuk kesetaraan antara perempuan dengan laki-laki serta hambatan bagi subjek studi dalam menekuni pekerjaan baru yaitu adanya kendala teknis. Terakhir, adalah proses internalisasi yang merupakan wujud identifikasi subjek studi dengan dunia ojek online. Bentuk internalisasi itu antara lain pemakluman subjek studi atas penolakan customer karena alasan gender dan adanya peran ganda yang harus dilakukan oleh subjek studi yaitu mengurus rumah dan bekerja pada ranah publik.

Dengan demikian, studi ini menyimpulkan bahwa bekerja pada ranah publik serta masuk dalam pekerjaan sektor informal memunculkan tantangan bagi subjek studi ini—adanya konstruksi sosial bahwa pekerjaan ini merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh laki-laki menghadirkan implikasi berupa penolakan dari pelanggan maupun stigma negatif dari masyarakat. Hal yang juga menunjukkan bahwa terdapat konstruksi sosial tentang pembagian pekerjaan berbasis gender pada masyarakat. Akan tetapi, hadirnya perempuan dalam sektor ini menandakan bahwa perempuan dengan laki-laki memiliki hak yang sama—sekaligus memperlihatkan bahwa perempuan mampu bekerja pada sektor yang selama ini dianggap pekerjaan laki-laki dan menjadikan sebagai sumber pendapatan keluarga.

### Kata kunci:

gender; konstruksi sosial; teknologi digital

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang telah terkoneksi dengan internet menghadirkan ragam pekerjaan baru yang berbasis dunia online—sebagai misal dari yang disebutkan adalah kurir ekspedisi, konten kreator, admin toko online, *copy writer*, *social media analyst* maupun pengemudi transportasi online. Di antara semua pekerjaan yang hadir pada era digital itu, ojek online adalah ‘pekerjaan baru’ yang cukup banyak menyerap tenaga kerja. Hal ini merupakan implikasi dari ojek online yang semakin menarik minat masyarakat karena mempermudah aktivitas sehari-hari dan pada akhirnya menjadi ‘primadona’ bagi masyarakat luas untuk melakukan mobilitas fisik.

Studi yang dilakukan oleh Goenadhi, et. al. (2021) menunjukkan bahwa Grab dan Gojek merupakan layanan aplikasi transportasi online yang paling sering digunakan oleh masyarakat Indonesia. Dari hasil studinya itu, ditemukan sebesar 21,3 % responden yang mengakui bahwa mereka sering menggunakan aplikasi Grab untuk bepergian. Di samping itu, penyedia jasa transportasi online lainnya yaitu Gojek digunakan oleh 19,4% responden. Pada sisi lain, responden yang memilih layanan aplikasi transportasi online lainnya, seperti Anterin, Bonceng, Maxim, dan FastGo berkisar antara 0,1%-0,3%. Sementara itu, 58,1% responden mengaku belum pernah menggunakan jasa aplikasi transportasi online. Paparan angka tersebut menggambarkan bahwa dewasa ini, transportasi online menjadi pilihan alternatif bagi masyarakat luas dalam melakukan aktivitas sehari-hari—mulai dari melakukan mobilitas fisik, jualan, belanja bahan-bahan pokok, belanja produk kesehatan hingga membeli makanan.

Semakin banyaknya pengguna layanan transportasi online oleh masyarakat luas ini bukanlah tanpa alasan. Studi yang dilakukan oleh Djamhari, et.al. (2017) menegaskan bahwa masyarakat memilih transportasi online seperti ojek online karena dilihat dari segi pelayanan lebih baik daripada transportasi konvensional. Selain itu, pemanfaatan teknologi yang semakin mempermudah serta adanya transparansi harga telah membuat transportasi online banyak diminati oleh masyarakat—khususnya masyarakat perkotaan dalam menunjang aktivitas sehari-hari.

Fenomena “menjamurnya” penggunaan transportasi online dalam kehidupan sehari-hari berdampak pada terbukanya kesempatan kerja bagi masyarakat. Data yang ditunjukkan oleh Djamhari, et. al. (2017) menunjukkan sebanyak 300 ribu pengemudi yang bergabung dengan Gojek di 50 kota besar di Indonesia dan ribuan pengemudi ojek online di aplikasi lainnya. Data tersebut mencerminkan bahwa tingkat penyerapan tenaga kerja pada sektor transportasi online seperti ojek online cukup tinggi. Lebih lanjut kemudian, kesempatan kerja sebagai akses berkembangnya ekonomi digital tidak hanya dimanfaatkan oleh laki-laki—namun juga oleh

perempuan. Meskipun, berdasarkan data observasi di lapangan yang dilakukan oleh peneliti komposisi pengemudi perempuan tidak sebanyak pengemudi laki-laki. Salah satu hal yang menghadirkan permasalahan ini adalah adanya konstruksi sosial bahwa perempuan lebih baik bekerja di ranah domestik, daripada melakukan pekerjaan di ranah publik. Apalagi pekerjaan yang harus berhadapan dengan panasnya matahari dan ramainya jalanan seperti profesi pengemudi ojek online. Konstruksi sosial yang sedemikian rupa itu, telah menghambat perempuan untuk berkembang dengan tampil di ruang publik.

Pada sisi lain, kemajuan karir perempuan yang cenderung lebih lambat daripada laki-laki telah diakui secara universal di seluruh dunia (Bartram, 2005; Becker, 1993; Budhawar, et.al., 2005; Burke, et.al., 2006; Chacal, 2013; Cornelius & Skinner, 2008; Faugoo, 2011; Gupta, et.al., 2006; Iyiola, 2011). Kehadiran istilah “langit-langit kaca” yang banyak digunakan dalam literatur sejak tiga dekade terakhir menunjukkan adanya fenomena penghalang tak terlihat yang menghalangi perempuan untuk naik ke puncak (ILO Report, 2004). Salah satunya terlihat dari adanya konstruksi sosial dari masyarakat luas yang telah menghadirkan anggapan umum bahwa pekerjaan pada sektor publik lebih baik dikerjakan oleh laki-laki. Misalnya salah satu ekspresi dari anggapan itu adalah munculnya pemaknaan bahwa pekerjaan pengemudi ojek online yang dikerjakan “di jalanan” lebih cocok dikerjakan oleh laki-laki.

Lebih lanjut kemudian, pekerjaan ini dituntut untuk membawa motor di jalan raya; membonceng; maupun menghadapi cuaca yang terik. Oleh karena itu, masyarakat menganggapnya lebih cocok dikerjakan oleh laki-laki. Fenomena itu ditegaskan oleh hasil studi dari Dorantes (2018) yang menyatakan bahwa bidang jasa berupa transportasi dikenal sebagai sektor pekerjaan yang didominasi oleh laki-laki. Salah satu implikasi dari adanya anggapan itu adalah adanya kebijakan yang cenderung berorientasi pada laki-laki. Dengan demikian, semakin membuat perempuan berada di posisi rentan. Sementara itu, terdapat anggapan bahwa perempuan adalah pengurus rumah tangga yang baik— karena memiliki sifat keibuan; lemah lembut—sebab dianggap memiliki tingkat emosional yang cukup tinggi daripada laki-laki. Kondisi yang sedemikian rupa itu, telah mendatangkan stigma negatif dari masyarakat atas fenomena perempuan yang bekerja sebagai pengemudi ojek online.

Berdasarkan data wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan, berbagai permasalahan yang muncul sebagai ekspos posisi perempuan yang berada di bawah laki-laki yang juga terjadi pada pekerjaan sebagai pengemudi ojek online antara lain; pembatalan orderan dari pembeli karena pengemudinya perempuan; diremehkan karena perempuan; hingga adanya tindakan asusila yang dilakukan oleh *customer*. Oleh karena itu, perempuan yang menjadi pengemudi ojek online harus bisa beradaptasi terhadap kondisi objektif pekerjaannya yang

mayoritas dikerjakan oleh laki-laki dengan segala daya upaya yang dimiliki. Adaptasi yang dilakukan akan memudahkan pengemudi ojek online perempuan dalam menjalankan profesinya itu. Dengan demikian, perempuan tetap bisa eksis dan menunjukkan bahwa pekerjaan menjadi pengemudi ojek online tidak hanya bisa dilakukan oleh laki-laki, namun juga bisa dilakukan oleh perempuan—sekaligus sebagai peluang yang dapat dimanfaatkan untuk menunjang perekonomian. Oleh karena itu, berdasarkan data dan penelitian terdahulu, penelitian ini akan membahas tentang konstruksi sosial perempuan yang memiliki profesi sebagai pengemudi ojek online di Kota Surabaya. Isu ini menjadi menarik untuk diteliti karena semakin banyaknya perempuan yang bekerja sebagai pengemudi ojek online—yang juga menandakan bahwa kesempatan bagi perempuan untuk tampil pada ranah publik semakin terbuka.

## Metode

Penelitian ini menggunakan paradigma kualitatif yang digunakan untuk membantu dalam menemukan temuan-temuan baru terkait fenomena yang sedang diteliti, karena penelitian kualitatif merupakan metode yang menekankan fenomena dibalik realitas yang dibangun antar individu. Pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam terhadap 4 orang perempuan yang memiliki profesi sebagai pengemudi ojek online di kota Surabaya. Informan ditentukan dengan metode *purposive*.

Analisis data dalam studi ini dilakukan dengan cara mengklasifikasikan dan mengkategorikan data berdasarkan beberapa tema sesuai fokus penelitian (Suyanto & Sutinah, 2017). Hasil wawancara diubah kedalam bentuk transkrip, guna menjelaskan secara rinci data yang diperoleh. Transkrip wawancara ditulis sesuai dengan keaslian dari perkataan informan. Selanjutnya dikelompokkan atau dikategorisasikan berdasarkan pertanyaan yang sudah diajukan oleh peneliti. Setelah proses kategorisasi, selanjutnya data diinterpretasikan dan didiskusikan sesuai dengan kerangka teoritis ataupun studi terdahulu yang pernah dilakukan berkaitan dengan tema penelitian yang diteliti pada penelitian ini.

## Hasil dan Pembahasan

Dewasa ini, kegiatan ekonomi yang mendasarkan pada kegiatan online dikenal dengan istilah ekonomi gig. Sebagai sebuah fenomena dari ekonomi global yang sedang berkembang, Webster dan Zhang (2020) mengatakan bahwa ekonomi gig juga banyak yang menyebutnya sebagai ekonomi platform, ekonomi digital atau ekonomi *sharing*. Seiring kemunculan pola perekonomian yang mengandalkan teknologi ini, maka telah memunculkan berbagai kesempatan bagi masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan—yaitu dengan cara masuk dalam ekonomi

berbasis digital ini. Ekonomi gig telah mengubah banyak tata cara manusia dalam melakukan berbagai aktivitas –mulai dari melakukan pekerjaan mereka, membuat bisnis serta menjalankannya, memenuhi kebutuhan sehari-hari, dan lain sebagainya. Tidak mengherankan apabila McDonald, et. al, 2019; Prassl, 2018 menyatakan bahwa presentase masyarakat yang mengandalkan sektor ekonomi ini akan terus mengalami pertumbuhan.

Sementara itu, pada sisi lain, dalam konteks masyarakat Indonesia, kesempatan yang sedemikian rupa itu dimanfaatkan oleh perempuan—yang selama ini di-identik-kan oleh masyarakat sebagai kelompok yang bekerja di sektor domestik. Sekaligus membuka peluang bagi perempuan untuk tampil pada ranah publik. Salah satunya melalui cara bekerja sebagai pengemudi ojek online. Peters dan Mokuwa (2017) mengatakan bahwa ojek motor selama ini adalah sektor pekerjaan yang didominasi oleh laki-laki. Hadirnya perempuan yang mulai ‘menyelami’ dunia ojek online yang di-identik-kan pekerjaan laki-laki tidak dapat dilepaskan dari konstruksi sosial mengenai pekerjaan sebagai pengemudi ojek online itu sendiri.

#### 1. Proses Eksternalisasi

Proses eksternalisasi adalah tahap pengenalan atau adaptasi atau penyesuaian diri individu dengan dunia sosial budaya di lingkungannya. Individu dalam hal ini mampu menciptakan sesuatu dan menghasilkan simbol-simbol yang kemudian dipahami dan dijadikan sebuah representasi dari kehidupannya. Proses eksternalisasi membuat aturan dan nilai sosial menjadi terlembaga dan membuat struktur yang ada menjadi sebuah proses yang berkelanjutan. Sesuai data yang telah didapatkan selama penelitian, proses eksternalisasi informan dalam studi ini mengambil bentuk pemahaman tentang pekerjaan ojek online, alasan menjadi pengemudi ojek online, dan proses adaptasi menjadi pengemudi ojek online.

#### A. Pemahaman tentang Pekerjaan Pengemudi Ojek Online

Anggapan dari masyarakat bahwa pekerjaan sebagai pengemudi ojek, baik online maupun konvensional sebagai pekerjaan laki-laki membuat perempuan tak banyak yang menggeluti profesi ini. Padahal pekerjaan tersebut merupakan peluang yang bisa dimanfaatkan oleh perempuan untuk meningkatkan kesejahteraan hidupnya seiring dengan kemajuan teknologi yang tersambung dengan internet. Meskipun demikian, di tengah hadirnya pandangan yang sedemikian rupa itu, terdapat perempuan yang mencoba untuk memanfaatkan peluang itu dan mendongkrak anggapan yang sangat berciri patriarki tersebut.

Perkenalan informan dalam studi ini terhadap pekerjaan sebagai pengemudi ojek online berawal dari lingkungan sekitar—antara lain keluarga, teman, maupun dengan mengamati fenomena di masyarakat bahwa ada pengemudi ojek online perempuan. Salah satunya yang

diungkapkan oleh Sil, perempuan yang sudah bekerja menjadi pengemudi ojek online selama 2 tahun ini menyampaikan sebagai berikut:

*“Ya dari masyarakat sekitar lho, kan banyak jadi pengemudi ya saya nyoba sih kak. Sebetulnya saudara saya itu juga pengemudi gojek, tapi laki. Jadi tanya-tanya ke saudara saya yang sudah kerja jadi ojek online itu”*

Pada sisi lain, Des yang suaminya sudah menjadi pengemudi ojek online lebih duluan ini mulai melihat bahwa perempuan sudah banyak yang menjadi pengemudi ojek online. Adanya fenomena yang sedemikian rupa itu membuat dirinya tertarik untuk mendaftar menjadi pengemudi ojek online. Karena suaminya kurang begitu paham berkenaan dengan perempuan yang sudah banyak menjadi pengemudi ojek online—maka ia langsung datang ke kantor Gojek untuk menanyakan profesi tersebut. Perempuan yang berumur 33 tahun itu menyampaikan sebagai berikut:

*“Di jalan banyak driver yang cewek waktu dulu kerja di pabrik daftar, trus langsung tanya-tanya ke kantornya. Suami saya juga ngojek, tapi gak begitu paham masalah driver cewek”*

Sementara itu, pada sisi lain, kebutuhan dari penyedia jasa yang sedang membutuhkan pengemudi ojek perempuan juga menjadi peluang yang bisa dimanfaatkan oleh informan dalam studi ini untuk menjadi pengemudi ojek online. Hal ini disampaikan oleh informan Sa yang memanfaatkan peluang itu. Berikut penuturannya:

*“Waktu itu butuh banyak, mengetahui info dari temen-temen butuh lady jek yang banyak kan, gojek cewek yang banyak aku coba ikut. Lumayan kan buat nambah-nambah soalnya kalo misal meskipun nggak dipake kan akunya. Maksudnya kalo lagi repot ndak dipake kan gapapa gitu”*

## B. Alasan Bekerja Menjadi Pengemudi Ojek Online

Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti melalui proses wawancara, maka masing-masing informan memiliki alasan yang berbeda-beda berkenaan dengan keputusan untuk menjadi pengemudi ojek online. Akan tetapi, secara dominan masing-masing informan mendasarkan alasannya pada kebutuhan ekonomi. Di samping itu, persyaratan yang dibutuhkan untuk menjadi pengemudi ojek online—yang merupakan pekerjaan di sektor informal tidak serumit pekerjaan formal—sehingga menjadi alasan lainnya bagi sejumlah informan untuk mendaftar. Misalnya informan Sil yang mendaftar untuk menjadi pengemudi ojek online karena

alasan ekonomi dan persyaratan yang tidak begitu rumit. Perempuan yang memiliki 1 orang anak ini menyampaikan sebagai berikut:

*“Ya, alasannya kan dia itu kan nggak ada usia ya, berapapun bisa asal kan bisa melayani. Melayani penumpang, makanan gitu. Bisa membantu ekonomi juga kak, lumayan, tambahan ekonomi”*

Lebih lanjut kemudian, informan lain yang melihat bahwa menjadi pengemudi ojek online bisa dimanfaatkan untuk menunjang perekonomian rumah tangga adalah Sa. Perempuan yang sebelumnya hanya sebagai ibu rumah tangga itu menyampaikan sebagai berikut:

*“Alhamdulillah dari segi ekonomi bisa mencukupi kebutuhan keluarga, trus bisa jalan-jalan istilahnya bisa tau dunia luar gitu lho”*

Faktor ekonomi merupakan alasan bagi perempuan dalam studi ini untuk memilih bekerja sebagai pengemudi ojek online. Selain sebagai faktor pendorong—juga merupakan salah satu manfaat bagi perempuan yang bekerja menjadi pengemudi ojek. Informan dalam penelitian ini menjadikan kesempatan bekerja sebagai pengemudi ojek online yang tidak membutuhkan syarat khusus, maupun waktunya yang lebih fleksibel itu untuk membantu perekonomian keluarga. Hal ini serupa dengan studi yang dilakukan oleh Moussie dan Alferts (2018) yang menemukan bahwa perempuan memilih bekerja pada sektor informal di kota-kota sebagai cerminan kebutuhan mendesak untuk perawatan anak.

Sementara itu, pada sisi lain, adanya kesempatan untuk bekerja sebagai pengemudi ojek online, walaupun merupakan sektor informal telah mendongkrak anggapan bahwa yang memiliki tanggungjawab dalam mencari nafkah atau mengurus perekonomian dalam keluarga ialah laki-laki. Hal ini juga terlihat dalam studi yang dilakukan oleh Chant dan Gutmann, 2002; Wainerman, 2002; Latapi, 2003 bahwa bekerja pada sektor informal terlepas dari situasi kerja yang sering kurang ideal bagi perempuan, secara keseluruhan telah mengakibatkan pergeseran dalam organisasi keluarga, karena laki-laki tidak lagi memiliki tanggungjawab tunggal untuk memberikan dukungan ekonomi bagi keluarga. Namun, seperti yang dikatakan Chant, 2002; Kabeer, 2007 bahwa perubahan ini memiliki hasil yang kontradiktif yang tidak selalu menghasilkan peningkatan pemberdayaan perempuan dirumah. Di satu sisi, perubahan ini mungkin mengarahkan perempuan untuk mendefinisikan kembali peran domestik mereka dan menantang mitos pencari nafkah laki-laki (Safa, 1995).

### C. Proses Adaptasi Pekerjaan sebagai Pengemudi Ojek Online

Posisi perempuan, yang selama ini merupakan kelompok rentan telah menghadirkan berbagai tantangan dalam kehidupan sehari-hari mereka. Salah satunya terjadi pada saat perempuan melakukan pekerjaan pada sektor publik. Apalagi bekerja pada sektor publik sebagai pengemudi ojek online— yang selama di-identik-kan sebagai pekerjaan yang maskulin. Oleh karena itu, perempuan perlu untuk melakukan proses adaptasi agar mempermudah mereka dalam menekuni profesi ini—yang bisa untuk menunjang perekonomian keluarga.

Informan dalam studi ini melakukan beraneka ragam cara sebagai bentuk proses adaptasi mereka sebagai pengemudi ojek online. Melakukan interaksi dengan sesama pengemudi ojek; bercanda; bertanya terkait kendala yang dialami maupun ikut perkumpulan sesama pengemudi adalah berbagai ragam ekspresi yang dilakukan oleh masing-masing informan dalam studi ini sebagai proses adaptasi mereka. Sebagai misal yang disampaikan oleh informan Sil—yang melakukan interaksi dengan menghormati sesama pengemudi ojek online yang didominasi oleh laki-laki. Perempuan yang menjadi orang tua tunggal itu menyampaikan sebagai berikut:

*“Saya sih selama ini biasa aja sama rekan-rekan, saling menghormati apa ga pernah jawil-jawil gitu, saya kan juga menghormati semua. Waktu sepi nongkrong di warkop gitu juga gak ada apa-apa, juga saling menghormati. Di komunitas juga gak ada masalah, pertamanya saya perempuan yang ikut gitu, trus ada yang ikut juga, ga ada masalah”*

Selain itu, informan lainnya yaitu Des melakukan proses adaptasi dengan saling bertukar informasi berkenaan dengan jumlah orderan maupun kendala-kendala yang dialami selama di jalan. Dengan demikian, terbangun suasana yang lebih cair dan bisa saling bercanda satu sama lain. Perempuan yang masih memiliki anak berumur 3 tahun itu menyampaikan sebagai berikut:

*“Ya kalau ketemu saling bicara dapat berapa mas, rame ya gitu tok. Kalo ga dapat orderan dikasih solusi gimana caranya dapat orderan gitu. Trus bercanda kayak temen-temen biasa gitu, saling tanya ada apa di jalan masalah aplikasinya gitu”*

Sama halnya dengan informan Des—informan lainnya yang melakukan proses adaptasi dengan membawa suasana lebih cair itu dilakukan oleh Ros. Informan yang seringkali berkumpul dengan sesama ojek laki-laki lainnya ketika menunggu orderan itu mengatakan bahwa dirinya sering bercanda dengan orang lain di lingkungan kerja yang didominasi oleh laki-laki tersebut. Berikut penuturannya:

*“Yo paling bercanda-bercanda gitu aja mas, ndak ada rasa minder atau rasa itu ndak ada. Ya biasa bercanda, trus bahas apa kayak orderane lambat atau restonya lambat kayak gitu-gitu”*

Terjunnya perempuan yang bekerja pada sektor publik dan pekerjaan informal seperti pengemudi ojek online membuat mereka harus melakukan adaptasi dengan “dunia baru” mereka—karena secara kenyataan pekerjaan ini memang didominasi oleh laki-laki. Adalah penelitian yang dilakukan oleh Hidayah, et. al (2020) yang menunjukkan bahwa perempuan yang menjadi pengemudi ojek online dipandang berbeda secara sosial karena budaya patriarki yang kuat. Oleh karena itu, adaptasi diperlukan agar perempuan yang menggeluti profesi ini “diterima” oleh masyarakat maupun sesama pengemudi yang didominasi oleh laki-laki maupun diterima oleh *customer*.

## 2. Objektivikasi

Seluruh aktivitas masyarakat dalam eksternalisasi akan menjadi sebuah pembiasaan atau dengan kata lain terjadi proses habituasi. Setelah mengalami proses pembiasaan, kemudian mengalami pelembagaan atau institusionalisasi—maka masyarakat dan institusi sosial terlihat seperti kenyataan, meskipun pada akhirnya hal tersebut dibangun atas subjektivitas melalui interaksi yang ada di dalamnya. Objektivikasi baru akan muncul ketika masyarakat memiliki kesamaan dalam hal definisi subjektinya. Apabila dikategorikan, maka terdapat 2 bentuk proses objektivikasi dari temuan data dalam studi ini—antara lain pekerjaan sebagai pengemudi ojek online dianggap sebagai bentuk persamaan kedudukan antara perempuan dengan laki-laki, dan adanya hambatan sebagai pengemudi ojek online.

### A. Pekerjaan sebagai Pengemudi Ojek Online sebagai Bentuk Kesamaan Kedudukan Antara Perempuan dengan Laki-laki

Informan dalam studi ini memaknai bahwa bekerja sebagai pengemudi ojek online adalah sarana untuk menyamakan kedudukan antara mereka dengan laki-laki. Mereka tidak melihat bahwa pekerjaan yang menghabiskan waktu di jalan; mengendarai sepeda motor; menghadapi panasnya matahari; bahkan harus membonceng penumpang itu sebagai pekerjaan yang hanya bisa dilakukan oleh laki-laki. Pun, mereka mengatakan bahwa di dalam keluarga yang mencari nafkah tidak hanya laki-laki saja.

Salah satunya disampaikan oleh informan Sil—yang memaknai bahwa dirinya menjadi pengemudi ojek online untuk membantu perekonomian keluarga. Berikut penuturannya:

*“Ya ini kan saya cari nafkah, selama saya bisa saya lakukan gitu kak. Ya pengen bantu ekonomi keluarga gitu, nggak cuma suami yang bisa nyari uang untuk keluarga”*

Tidak berbeda dengan informan Sil—Des juga menyampaikan bahwa dirinya yang bisa melakukan pekerjaan sebagai pengemudi ojek yang selama ini di-identik-kan oleh masyarakat sebagai pekerjaan laki-laki, memaknai bahwa tidak ada perbedaan antara dirinya yang merupakan perempuan dengan laki-laki. Perempuan yang sudah memiliki dua anak ini menyampaikan sebagai berikut:

*“Ga ada bedanya mas, perempuan sama laki-laki sama aja. Aku ya bisa mengerjakan pekerjaan yang selama ini banyak nggakpehnya pekerjaan yang cuma bisa dilakukan laki-laki”*

Sementara itu, pada sisi lain, dengan nada tegas informan Ros menyampaikan bahwa sebagai seorang perempuan, dirinya bisa mencari nafkah untuk membantu perekonomian keluarga. Meskipun sebagai seorang perempuan, namun ia tidak merasa takut melakukan pekerjaan yang didominasi oleh laki-laki ini. Berikut penuturan perempuan yang berumur 23 tahun tersebut:

*“Iya mas, cewek juga bisa mandiri. Selama saya ngojek di jalan nggak ada rasa takut opo seumpama ngambil orderan cowok, orderan jauh itu ndak ada mas”*

Data dalam studi ini yang menunjukkan bahwa bekerja sebagai pengemudi ojek online adalah bentuk kesamaan antara perempuan dengan laki-laki sesuai dengan studi yang dilakukan oleh Jenkins, et. al. (2020) yang dilakukan di Siera Leone dan Liberia yang memperlihatkan bahwa perempuan berkeinginan menjadi pengemudi ojek sebagai bentuk kesetaraan gender, sehingga menuntut pemerintah untuk mengeluarkan undang-undang di parlemen terkait jaminan perempuan yang bekerja menjadi pengemudi ojek.

## B. Hambatan Selama Menjadi Pengemudi Ojek Online

Masing-masing informan dalam studi ini mengatakan bahwa pada saat menekuni profesi sebagai pengemudi ojek online, maka mereka mengalami berbagai hambatan. Hambatan itu terjadi karena menjadi pengemudi ojek online adalah pekerjaan baru bagi mereka. Walaupun demikian, hambatan yang sedemikian rupa itu hanya sebatas hambatan yang bersifat teknis. Ragam bentuk hambatan itu antara lain—kuota internet habis; baterai HandPhone (HP) habis;

cuaca buruk; *customer* yang sulit untuk dihubungi; ukuran barang yang terlalu besar; maupun titik antar yang tidak sesuai.

Salah satunya adalah informan Ros, yang mengalami berbagai kendala teknis selama ia menekuni profesi menjadi pengemudi ojek online. Berikut penuturannya:

*"Cuaca mas, kalo hujan saya berhenti, tapi kalo uangnya belum mencukupi banget saya lanjutkan, terus customer kalau ditelpon susah gitu, kadang sampek lupa customernya gitu mek gitu tok. Trus titik lokasi kadang nggak pas, istilahnya kalo gojek gitu nyolong uang gitu, titik antarnya nggak pas biar ongkir nya nggak banyak, kalo saya anggap sedekah kalo pengemudi lain dimarahin"*

Walaupun demikian, ketika dirinya mengalami kendala teknis berupa cuaca yang tidak mendukung maka ia akan melihat apakah uang yang didapatkan sudah mencukupi atau belum. Apabila belum mencukupi, maka akan tetap melanjutkan untuk mengaktifkan akunnya dan mencari orderan. Di samping itu, apabila titik pengantaran tidak sesuai, maka ia akan memaklumi hal itu dan menganggapnya sebagai bagian dari sedekah.

Pada sisi lain, informan lainnya yaitu Sil mengalami kendala teknis seperti halnya yang dialami oleh Ros. Kendala itu terjadi ketika ia ingin mengirim barang yang ukurannya besar. Selain itu, juga disebabkan oleh cuaca yang tidak mendukung. Namun, apabila uang yang didapatkan olehnya itu kurang, maka akan tetap mencari orderan sampai target hariannya dapat tercapai.

*"Hambatannya itu kalo antar barang terlalu besar, itu kan menghambat ya kita gabisa melayaninya. Trus cuaca kalo hujan saya berhenti, tapi kalo uangnya belum mencukupi banget saya lanjutkan"*

Pun, hal yang sama dialami oleh informan Sa yang mengalami berbagai kendala teknis pada saat dirinya menjalani profesi sebagai pengemudi ojek online. Perempuan yang berumur 35 tahun itu menyampaikan sebagai berikut:

*"Paling itu sih kuota karena dijalan trus baterai juga itu sih yang basicnya kan itu trus paling ya alamat itu yang sering itu. Alamatnya itu karena kalo udah pesen kan dia ditinggal itu HP nya nggak negchat-ngechat lagi kadang ketiduran gitu sih. Kalo rumahnya jelas saya centelin saya foto. Kan ada nomor telpon, saya save wa nya nomornya saya wa"*

Berbagai hambatan yang dialami oleh perempuan yang menjadi informan dalam studi ini menunjukkan bahwa mereka tidak mengalami kendala yang cukup berarti ketika menjalani profesi sebagai pengemudi ojek online. Sebab, berbagai hambatan yang muncul itu tidak hanya dialami oleh masing-masing informan dalam studi ini, melainkan juga dialami oleh laki-laki yang mendominasi pekerjaan ini. Ros menyampaikan sebagai berikut:

*“Nggak Cuma driver cewek mas yang ngalami kayak gitu, driver cowok juga kadang kendalanya sama kayak yang aku rasakan”*

Meskipun ojek adalah alternatif transportasi umum yang didominasi oleh laki-laki seperti halnya hasil studi yang dilakukan oleh Peters dan Mokuwa (2017) yang mengatakan bahwa ojek sebagai bentuk lain dari transportasi umum adalah sektor yang didominasi oleh laki-laki. Namun, bukan berarti pekerjaan ini tidak bisa dilakukan oleh perempuan. Karena tantangan yang muncul dari profesi sebagai pengemudi ojek—khususnya ojek online adalah hambatan-hambatan teknis yang juga dialami oleh laki-laki.

#### 1. Proses Internalisasi

Internalisasi merupakan proses dimana individu mengidentifikasi diri dengan lembaga-lembaga sosial atau organisasi sosial tempat individu menjadi anggotanya. Selain itu, proses internalisasi juga diartikan sebagai suatu proses penyerapan ke dalam kesadaran dunia yang sudah terobyektifikasi sedemikian rupa sehingga struktur dunia ini menentukan struktur subyektif kesadaran itu sendiri.

##### A. Pemakluman terhadap Penolakan Customer

Pada saat menjalankan profesi sebagai pengemudi ojek online—sejumlah informan dalam studi ini mengalami berbagai peristiwa dalam menjalani profesi mereka. Salah satu peristiwa yang dialami oleh sejumlah informan dalam studi ini adalah adanya penolakan dari *customer*. Secara dominan, penolakan yang berujung pada pembatalan orderan itu datang dari customer laki-laki—yang tidak mau diantar karena pengemudinya perempuan. Walaupun demikian, sejumlah informan dalam studi ini memaklumi adanya penolakan itu, karena dirinya merupakan seorang perempuan. Salah satu informan yang mendapatkan penolakan yang berujung pada pembatalan orderan itu adalah informan Sil, ia mengatakan bahwa sering mendapatkan penolakan yang berujung pada pembatalan pesanan dari customernya yang merupakan laki-laki. Berikut penuturannya:

*“Ooh, sering ya sering, ngomong gini saya gabisa kalo pengemudi wanita. Pernah saya dibonceng sama bapak-bapak, alasannya sungkan nggak pernah dibonceng sama wanita gitu, katanya aneh, kadang-kadang ada penumpang kayak gitu ada terus minta batalin. Ya saya maklum karena ga mau dibonceng sama wanita”*

Salah satu alasan customer tidak mau untuk dibonceng olehnya adalah munculnya perasaan aneh apabila perempuan menjadi pengemudi ojek online dan membonceng laki-laki. Oleh karena itu, memilih untuk membatalkan pesanan dan mencari pengemudi ojek online yang memiliki jenis kelamin laki-laki. Kondisi yang sedemikian rupa itu telah menghadirkan kerugian bagi informan karena dianggap tidak bisa seperti pengemudi laki-laki. Walaupun demikian, Sil memaklumi hal itu dan mengizinkan customernya tersebut untuk membatalkan pesanan yang sudah diterima olehnya itu.

Pun, dengan informan Ros yang mengalami pembatalan oleh customer karena dirinya adalah seorang perempuan. Walaupun demikian, tidak berbeda dengan informan Sa yang cenderung memaklumi adanya pembatalan itu. Berikut ini penuturannya:

*“Pernah mengalami penolakan kalo customernya cowok, bilangnyanya pengen driver yang cowok, trus dibatalkan sama customernya. Saya ya maklum karena memang nyarinya driver yang cowok”*

Lebih lanjut kemudian, Sa adalah informan lainnya yang mengalami peristiwa pembatalan orderan dari customernya yang merupakan laki-laki. Pada sisi lain, muncul rasa kasihan dari customernya yang merupakan laki-laki apabila dirinya yang merupakan perempuan harus mengendarai sepeda motor dan berada di depan. Oleh karena itu, tidak jarang apabila dirinya yang seharusnya mengendarai sepeda motor dan membonceng justru berada di belakang dan dibonceng oleh customernya. Sementara itu, pembatalan pesanan dari customer yang merupakan laki-laki juga pernah dialami olehnya. Namun demikian, ia memaklumi adanya pembatalan tersebut—karena customernya mencari pengemudi yang laki-laki. Berikut kutipan wawancara yang disampaikan olehnya:

*“Misal grab bike gitu banyak yang kasihan sih rata-rata, trus nganterin bapak-bapak kan nggak enak ya masak kita pelanggannya yang bonceng kita, jadi kita yang cewek yang boncengin, bapak-bapaknya agak kasian gitu sih mas, kadang ya malah saya yang diboncengin. Kalo pembatalan biasanya karena cari pengemudi yang cowok mas, pelanggannya bilang nggak jadi mbak cari pengemudi yang cowok aja, oh ya tidak apa-apa pak.”*

Adanya rasa kasihan juga menunjukkan bahwa konstruksi sosial yang ada dalam masyarakat adalah pekerjaan sebagai pengemudi ojek online merupakan pekerjaan yang tidak sesuai dengan perempuan—sebaliknya lebih cocok untuk dikerjakan oleh laki-laki. Masyarakat menganggap perempuan tidak semestinya bekerja pada sektor ini, karena memaknai bahwa pekerjaan menjadi pengemudi ojek online itu menuntut tenaga yang lebih yang cocok untuk dikerjakan oleh laki-laki. Kasihan merupakan stigma yang timbul karena adanya dominasi laki-laki terhadap perempuan dalam hal pekerjaan. Apalagi bekerja sebagai pengemudi ojek, yang selama ini identik dengan pekerjaan laki-laki.

Adanya sikap kasihan menunjukkan bahwa perempuan dianggap individu yang lemah, tidak tangguh dalam membawa sepeda motor sebagai sarana untuk bekerja. Sikap kasihan juga menunjukkan anggapan dari masyarakat bahwa perempuan selayaknya dilindungi oleh laki-laki, karena masyarakat menganggap bahwa perempuan posisinya dibawah laki-laki.

Penolakan dari pelanggan karena mendapatkan pengemudi perempuan serta respon dari masyarakat yang terkesan tabu melihat perempuan bekerja pada sektor informal berupa pengemudi ojek online, merupakan cerminan bahwa masih banyak masyarakat yang menganggap pekerjaan ini sebagai pekerjaan laki-laki. Dalam hal ini terdapat konstruksi gender, bahwa terdapat pengelompokan pekerjaan yang cocok dilakukan oleh laki-laki dan cocok dilakukan oleh perempuan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jenkins, *et. al* (2020) yang dilakukan di Siera Leone serta Liberia terkait tema yang sama yaitu perempuan desa yang mengoperasikan ojek—yang menunjukkan bahwa ada persepsi dari masyarakat jika perempuan tidak seberani atau sekuat pria. Oleh karena itu, menemukan teman, anggota keluarga, atau pengusaha lokal yang bersedia menyewakan motor untuk perempuan menjadi pengemudi, serta mengikat perjanjian kerja dan memberikan gaji kepada perempuan sangat sulit.

#### B. Peran Ganda: Mengurus Rumah dan Bekerja di Sektor Publik

Ekonomi adalah alasan yang dominan dari hadirnya perempuan yang bekerja di luar ranah domestik—sebagai misal bekerja di sektor informal seperti halnya informan dalam studi ini. Seluruh informan dalam studi ini merupakan istri dan ibu dari anak-anak mereka yang juga memiliki tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan keluarga. Walaupun demikian, ketika masing-masing informan memutuskan untuk bekerja di ranah publik dengan menjadi pengemudi ojek online, maka mereka harus meminta izin terlebih dahulu kepada keluarga mereka.

Adanya izin yang diberikan oleh keluarga, terutama suami tersebut membuat mereka bisa bekerja menjadi pengemudi ojek online. Selain itu, dukungan dari keluarga juga menjadi salah satu alasan mereka tetap bertahan menjadi pengemudi ojek online—meskipun mengalami

berbagai tantangan seperti adanya penolakan dari customer. Akan tetapi, meskipun mereka menjadi sumber pendapatan selain suami, pekerjaan di ranah domestik sebagai ibu rumah tangga tetap mereka jalankan. Dengan demikian, masing-masing informan dalam studi ini mengalami peran ganda yang harus mengerjakan urusan domestik, dan bekerja di ranah publik sebagai pengemudi ojek online.

Salah satu informan yang mengalami beban ganda sebagai perempuan tersebut adalah Ros. Ibu yang memiliki satu orang anak ini harus menyelesaikan dulu urusan rumah, sebelum ia berangkat untuk mencari penumpang. Berikut penuturannya:

*“Saya masih mengerjakan pekerjaan rumah, ya nanti menyelesaikan masak dulu kan saya fokusnya di grab food kan, mall itu bukanya diatas jam 10 atau jam 9 lah itu udah berangkat, beresin rumah dulu jam 9 berangkat nanti jam 3 balik atau duduk-duduk aja disekitar situ sekitar mall nya situ kan siapa tau ada yang nyangkut kan nanti balik-balik jam 6 kayak orang pulang kantor bareng-bareng gitu, ya kalo memang dulu anak saya kan masih kecil ya masih enak saya masih dirumah ngurus rumah, ngurus rumah lah istilahnya gitu nah sekarang kan anaknya udah gede udah mandiri, sekolahnya zoom juga kan udah bisa sendiri gitu daripada saya nungguin juga to juga anak 1 kan ya saya sama kerja, palingan kalo jam 12 gitu saya lihat udah makan apa belum”*

Sebagai seorang ibu rumah tangga, Ros masih harus menyiapkan berbagai keperluan keluarga sebelum ia keluar untuk mencari penumpang. Ia masih harus masak dan merawat anaknya yang masih duduk di bangku sekolah dasar itu. Setelah semua urusan rumah selesai, maka ia akan keluar dan siangnya pulang sebentar untuk melihat anaknya.

Lebih lanjut kemudian, dirinya tidak merasa keberatan apabila harus mengurus rumah terlebih dahulu sebelum dirinya keluar untuk mencari penumpang. Ros memaklumi tugas itu karena menganggap hal itu sebagai sebuah kewajiban apabila seorang perempuan harus mengurus rumah—sedangkan laki-laki sebagai suami mencari nafkah untuk keluarga. Ros menyampaikan sebagai berikut:

*“Ya kan itu kan udah secara umum kan, harusnya suami yang mencari nafkah, opo istrinya yang ngurus rumah kan. Cuma kita lihat situasi juga, nah pekerjaan suami sedang tidak mendukung, jadi saya sebisa mungkin membantu sedikit yang penting waktu luangnya berguna. Maksudnya nggak hanya dirumah tidur intinya kayak gitu lho mas, kalo ada waktu luang kalo bisa cari tambahan ya cari tambahan gitu”*

Tidak berbeda dengan informan Ros, informan lainnya yang masih harus mengerjakan urusan rumah tangga meskipun juga mencari uang adalah Des. Sebelum dirinya keluar untuk mencari penumpang, maka ia menganggap sebagai sebuah kewajiban apabila harus menyelesaikan dulu urusan rumah. Ia memaknai hal itu adalah tugasnya sebagai ibu rumah tangga. Berikut ini penuturannya:

*"Kalo cari rejeki nggak ada dibagi-bagi mas, ya semua jalan bareng-bareng. Kalo ngurus rumah saya, makanya pagi itu sebelum berangkat dibersihin dulu rumah sudah beres lalu berangkat, sama ngurus anak"*

Pemakluman bahwa perempuan memiliki tanggung jawab untuk mengurus pekerjaan rumah itu atau bekerja di sektor domestik seperti memasak, mengurus anak, dan mengurus anak itu dimaknai oleh Des sebagai sebuah kewajiban. Hal ini tidak bisa dilepaskan dari pandangan umum bahwa perempuan memiliki tugas untuk mengurus rumah. Perempuan yang memiliki dua orang anak itu menyampaikan sebagai berikut:

*"Ya wis tanggung jawabe perempuan, kalo kerja ya kerja kalo dirumah ngurus anak gitu. Karena kebiasaan nya kan emang gitu mas"*

Selain Ros dan Des, informan lainnya yang masih harus mengerjakan pekerjaan di ranah domestik meskipun juga memiliki tugas untuk mencari nafkah adalah Sil. Sama seperti dua informan sebelumnya, ia tidak bisa pergi keluar untuk mencari penumpang apabila pekerjaannya sebagai ibu rumah tangga belum selesai. Dengan demikian, ia harus menyelesaikan dulu pekerjaan rumah seperti memasak dan merawat anak sebelum pergi keluar untuk mendapatkan penumpang. Berikut ini penuturannya:

*"Kalo masalah ekonomi semua dicari bareng, kalo ngurus anak, sama masak, ya kerjaan rumah gitu yang kerjakan saya, karena itu tanggung jawab saya sebagai istri mas"*

Sil memaklumi bahwa mengurus rumah seperti memasak dan merawat anak merupakan tanggung jawabnya sebagai istri sekaligus perempuan. Oleh karena itu, tidak merasa keberatan apabila harus mencari uang sekaligus mengurus rumah tangga. Pada sisi lain, pemahaman yang sedemikian rupa itu adalah hasil dari internalisasi orang tua nya berkenaan dengan tugasnya sebagai perempuan. Perempuan yang berumur 42 tahun itu menyampaikan sebagai berikut:

*“Udah dari orang tua dulu mas, orang tua emang sering bilang kalo jadi istri harus bisa ngurus urusan rumah, ngurus anak, bersihin rumah, melayani suami gitu mas”*

Kondisi yang sedemikian rupa itu, yaitu peran ganda perempuan yang bekerja di ranah domestik seperti mengurus rumah dan bekerja di sektor publik untuk membantu perekonomian keluarga telah menambah beban informan dalam studi ini. Ketika perempuan tampil pada ranah publik untuk bekerja, bukan berarti pekerjaan dirumah dalam urusan melayani suami, mengurus anak, memasak, membersihkan rumah, bahkan mencuci bisa dilimpahkan atau dengan begitunya diambil alih oleh suami atau laki-laki. Namun, sebaliknya pada saat perempuan bekerja—sekaligus ikut andil dalam mengambil peran menjadi sumber pendapatan maka perannya pun akan bertambah.

Bertambahnya peran perempuan itu disebabkan oleh mereka yang masih harus mengurus urusan rumah, dengan demikian, semakin menambah beban perempuan itu sendiri. Ihwal yang sedemikian rupa itu, sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Ward & Pyle (1995); Beneria (2003); Kabeer (2007) yang menegaskan bahwa perempuan yang bekerja pada sektor informal bukanlah sebuah bentuk pemberdayaan. Sebaliknya, banyak perempuan mungkin hanya mengalami peningkatan beban kerja, karena laki-laki seringkali tidak mau mengambil pekerjaan perempuan atau melepaskan hak istimewa di dalam rumah yang secara umum dikaitkan dengan mencari nafkah.

## **Kesimpulan**

Bekerja pada ranah publik serta masuk dalam sektor informal seperti menjadi pengemudi ojek online memunculkan tantangan tersendiri bagi perempuan yang menggeluti pekerjaan ini. Terdapat konstruksi sosial dari masyarakat bahwa pekerjaan ini merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh laki-laki. Adanya penolakan dari pelanggan maupun stigma negatif dari masyarakat menandakan bahwa pekerjaan ini memang layak dilakukan oleh laki-laki. Hal yang kemudian menimbulkan adanya pembagian kerja berdasarkan gender—bahwa ada pekerjaan yang dibedakan berdasarkan gender.

Hadirnya perempuan dalam pekerjaan yang mayoritas dilakukan oleh laki-laki menunjukkan bahwa hak antara perempuan dan laki-laki adalah sama. Sebagai perempuan, informan dalam studi ini memperlihatkan bahwa perempuan mampu untuk melakukan adaptasi terhadap pekerjaan yang selama ini dianggap oleh masyarakat sebagai pekerjaan laki-laki atau maskulin. Dengan demikian, menjadi sumber pendapatan alternatif bagi keluarga, walaupun masih harus melakukan pekerjaan domestik.

### Daftar Pustaka

- Bartram, S. 2005. What is Wrong With Current Approaches to Management Development about Women in Management Roles?. *Women in Management Review*, 20(2) 107-116.
- Becker, G. S. 1993. *Human Capital*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Beneria, L. 2003. *Gender, Development, and Globalization: Economics as if All People Mattered*. London and New York: Routledge.
- Berger, Peter. L. & Luckman, Thomas. 1990. *Tafsir Sosial atas Kenyataan: Risalah tentang Sosiologi Pengetahuan*. Jakarta: LP3ES.
- Budhawar, P. S., Saini, D.S., & Bhatnagar, J. 2005. Women in Management in The New Economic Environment: The Case of India. *Asia Pacific Business Review*, 11(2), 179-193.
- Burke, R.J., Koyuncu, M., & Fiksenbaum, L. 2006. Organizational Practices Supporting Women's Career Advancement and Their Satisfaction and Well-Being in Turkey. *Women in Management Review*, 21(8), 610-624.
- Chahal, N. 2013. Women Entrepreneurship: Banking Industry. *International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research*, 2(3), 190-197.
- Chant, S., and Gutmann, M. 2002. "Streaming" gender? Questions for gender and development policy in the twenty-first century. *Progress in Development Studies*.
- Cornelius, N., & Skinner, D. 2008. The Careers of Senior Men and Women-A Capabilities Theory Perspective. *British Journal of Management*, 19(s1), S141-S149.
- Djamhari, Eka Afrina., et.al., 2017. *Go-Jek: Congestion, Informality and Urban Transportation Innovation in Indonesia*. Jakarta: PrakarsaAssociation.
- Dorantes, L.M. 2018. An Example of Working Women in Mexico City: how Can Their Reshape Transport Policy?. *Transportation Research Part A* 116, 97-111.
- Faugo, D. 2011. The Advancement of Women to Top Management Positions in the Human Resource Management Domain: A Time for Change? *International Journal of Business and Social Science*, 2(20).
- Goenadhi, Lydia, Mohdari, and Wahyunawati, S. 2021. In-Pengemudi Online Taxi and Pengemudis Behavior as a Part of Marketing Mix Program. *Management and Entrepreneurship: Trends of Development*. Issue 3 (17), 2021.
- Gupta, A., Koshal, M., & Koshal, R. K. 2006. Women Managers in India: Challenges and Oppurtunities. *Management in India*, 285-312.
- Hidayah, N. Henrastomo, G. & Pierewan, A. 2020. *Proceedings of the 4<sup>th</sup> International Conference of Social Science and Education*, 4-5 August 2020.
- ILO Report, Geneva. 2004. Breaking Through the Glass Ceiling: *Women in Management*.

- Iyiola, A. R. 2011. Gender and Racial Differentials in the Nigerian Banking Industry. *International Journal of Business and Management*, 6(9), 228-233.
- Jenkins, J. Mokuwa, E, Peters, K. & Richards, P. 2021. Rural Urban Connectivity Strengthens Agrarian Peace: Evidence from a Study of Gender and Motorcycle Taxis in Sierra Leone. *Journal of Agrarian Change*.
- Kabeer, N. 2007. Marriage, motherhood and masculinity in the global economy: Reconfigurations of personal and economic life. *IDS Working Paper 290*, Institute of Development Studies, Brighton, UK
- Latapi, A. E. 2003. *Men and their histories: Restructuring, gender inequality, and life transitions in urban Mexico*. In Changing men and masculinities in Latin America, ed.M.C. Gutmann, 84–114. Durham, N.C.: Duke University Press.
- McDonald, et.al. 2019. *Digital Platform Work in Australia: Preliminary Findings from a National Survey*. Melbourne: QUT, The University of Adelaide, UTS.
- Peters, K & Mokuwa, E. 2017. Gender Mainstreaming in the Motorcycle Taxi Sector in Rural Sierra Leone and Liberia Inception Report. *Africa Community Acces Partnership*.
- Prassl, J. 2018. *Human as a Service: The Promise and Perils of Work in the Gig Economy*. Oxford University Press.
- Pyle, J.L., & Ward, K.B. 2003. Recasting Our Understanding of Gender and Work During Global Restructuring. *International Sociology*, 18: 461-489
- Raijman, R., Schammah-Gesser, S., and Keemp, A. 2003. International migration, domestic work and care work', *Gender and Society*, 17(5)
- Suyanto, B & Sutinah. 2007. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta Timur: Pranadamedia.
- Wainerman, C. 2002. Restructuring the frontiers of gender. *Work, family organization, and gender*.
- Webster, N & Zhang, Q. 2020. Careers Delivered from the Kitchen? Immigrant Women Small-Scale Entrepreneurs Working in the Growing Nordic Platform Economy. *Nordic Journal of Feminist and Gender Research*.
- Whitson, Risa. 2010. The Reality of Today Has Required Us to Change: Negotiating Gender Through Informal Work in Contemporary Argentina. *Annals of the Association of American Geographers*.

## **Pelaksanaan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin**

**Rizki Akbar Susanto<sup>1</sup>, Maharani Budi Setiawan<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Administrasi Negara STIA & Pemerintahan Annisa Dwi Salfaritzki, Palembang, Indonesia.

<sup>2</sup>Program Administrasi Negara STIA & Pemerintahan Annisa Dwi Salfaritzki, Palembang, Indonesia. (email: baeakbar03@gmail.com, rni.maharani@gmail.com)

### **Abstrak**

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik dapat terwujud apabila pelayanan di kantor desa dilaksanakan secara transparan, responsif, efektif dan efisien waktu. Artikel ini bertujuan untuk Mengetahui Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin serta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *good governance* dalam pelayanan publik sudah cukup maksimal, terlihat dari prinsip transparansi, responsivitas, prinsip efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan publik di Kantor Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin.

### **Kata kunci:**

*Good Governance*; pelayanan public

### **Pendahuluan**

Secara umum yang dimaksud dengan *governance* merupakan organisasi publik atau sosial lainnya yang diartikan sebagai sistem dan suatu struktur yang baik dan benar, dan dapat mewujudkan kejelasan dalam prosedur hubungan baik eksternal ataupun internal (Kartawi, 2006). *Good governance* atau yang berarti tata kelola pemerintahan yang baik adalah prosedur untuk mengambil keputusan yang selanjutnya bagaimana mengimplementasikan keputusan tersebut dengan bertujuan untuk kepentingan bersama. Wujud pemerintahan formal yaitu salah satu alat yang digunakan dalam mengambil keputusan. *Good governance* dikampanyekan dan diterapkan di Indonesia sejak 1998 seiring munculnya gerakan reformasi pada tahun tersebut. Maraknya korupsi akibat tidak profesional, tidak efektif serta tidak efisien menyebabkan makin buruknya kinerja birokrasi di Indonesia. Buruknya birokrasi Indonesia semakin tidak rasional, tidak netral dan tidak transparan. Reformasi 1998 seharusnya menjadi tonggak reformasi birokrasi Indonesia karena setiap warga negara dalam suatu pemerintahan memiliki harapan terhadap *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas dalam usaha yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara atas jasa, barang ataupun pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Tuntutan demokratisasi dan hak asasi manusia yang semakin tinggi telah menciptakan suatu tuntutan pelayanan publik yang berkualitas dan didasarkan pada prinsip *good governance*.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama dalam tercapainya target pelayanan publik yang baik. Berbagai macam program digagas dan diluncurkan suatu instansi terutama yang bergerak di bidang pelayanan publik dalam rangka memberikan rasa kepuasan sendiri kepada masyarakat.

*Good Governance* sendiri merupakan suatu sistem nilai, kebijakan dan kelembagaan yang mengedepankan sifat keterbukaan transparansi dan nilai-nilai baik dalam menjalin interaksi terhadap segala sektor publik.

Pelaksanaan *good governance* di Desa Nusa Makmur walaupun secara umum telah berjalan dengan baik tetapi tetap masih ada kekurangan. Dalam hal ini adalah kurangnya penguasaan teknologi oleh perangkat desa Nusa Makmur sedangkan dengan penguasaan teknologi oleh pemerintah desa bertujuan agar sistem pelayanan publik menjadi semakin efektif dan efisien lagi kedepannya. Aparatur pelayanan publik di Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin sudah seharusnya mempersiapkan diri untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Hal ini bertujuan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik serta agar kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah semakin meningkat. Berdasarkan latar belakang yang telah diutarakan sebelumnya perumusan Masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin. Sedangkan perumusan masalah yang kedua adalah Apa Saja Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin.

## Metode

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif, deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. Sedangkan Data kualitatif adalah data yang bersifat deskriptif, tidak terstruktur, dan

biasanya berupa kata-kata. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh secara langsung di lokasi penelitian oleh peneliti yang terdiri dari informan serta peristiwa diantaranya Kepala Desa, perangkat Desa dan masyarakat desa sedangkan sumber data sekunder didapatkan melalui sumber yang telah ada yaitu berupa dokumen yaitu peraturan terkait pelayanan publik. Teknik pengumpulan data berupa observasi/pengamatan. Yang dimaksud Observasi/Pengamatan dalam penelitian ini adalah “Alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat segala hal yang ingin diteliti” (Kholid Narboko, 1996:70). Pengamatan dilakukan secara langsung, dengan cara turun ke lokasi penelitian atau ke lapangan.

## Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan penulis di Kantor Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin, berikut ini adalah deskripsi atau uraian hasil analisis dalam Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin.

Penerapan prinsip *good governance* di Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin walaupun secara umum telah berjalan dengan baik tetapi tetap masih ada kekurangan. Dalam hal ini adalah kurangnya penguasaan teknologi oleh perangkat desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin sedangkan dengan penguasaan teknologi oleh pemerintah desa bertujuan agar sistem pelayanan publik menjadi semakin efektif dan efisien lagi kedepannya. Aparatur pelayanan publik di Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin sudah seharusnya mempersiapkan diri untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Hal ini bertujuan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik serta agar kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintahan semakin meningkat.

Dari 9 prinsip *good governance* menurut *United Nations Development Programme* (1997) penulis hanya menggunakan 5 prinsip dari 9 prinsip yang ada dikarenakan penulis ingin mendeskripsikan keadaan yang akan diamati di lapangan dengan lebih spesifik, transparan, dan mendalam. Lima prinsip yang penulis gunakan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini yaitu: 1. Transparansi (*transparency*) 2. Keadilan (*Fairness*) 3. Partisipasi (*Participation*) 4. Responsivitas (*Responsiveness*). 5. Efisiensi dan Efektifitas (*Efficiency & Effectiveness*).

### 1. Transparansi (*transparency*)

Transparansi merupakan prinsip yang ada dalam *good governance*, dan menunjukkan suatu kondisi dimana semua sisi dari prosedur penyelenggaraan pelayanan dapat diketahui dan terbuka kepada semua masyarakat dan semua pihak yang memang memerlukan (Irawan, 2018).

Prinsip transparansi juga dapat dilihat dari seberapa mudahnya masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan oleh pemerintah desa Nusa Makmur. Pemerintah desa Nusa Makmur memberikan rasa percaya kepada masyarakat dibuktikan dengan penyediaan informasi yang langsung diberikan oleh pemerintah desa yang dapat menjadi alternatif masyarakat untuk mendapatkan informasi yang memadai dan akurat dalam proses pelayanan public.

## **2. Keadilan (*Fairness*)**

Prinsip keadilan dalam pelayanan publik memiliki arti bahwa masyarakat harus mendapat perlakuan yang adil dan setara serta mendapat kejelasan mengenai hak-haknya sebagai masyarakat yang menerima pelayanan. Dalam prakteknya di desa Nusa Makmur prinsip keadilan telah diterapkan dan masyarakat bisa merasakan perlakuan yang sama dari pemerintah desa. Prinsip keadilan dapat diterapkan dengan baik dikarenakan kesadaran dari petugas dalam memberikan layanan dan pernyataan dari kepala desa Nusa Makmur bahwa setiap masyarakat mempunyai hak agar dapat mendapatkan pelayanan yang sama, serta pemerintah desa selalu berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan maksimal dan memuaskan.

## **3. Partisipasi (*Participation*)**

Partisipasi memiliki arti Masyarakat dapat memiliki hak dalam setiap menentukan keputusan, baik secara langsung maupun lewat institusi dan perwakilan lembaga yang memang mewakili kebutuhan masyarakat. Prinsip partisipasi *good governance* dalam pelayanan publik di desa Nusa Makmur dapat dilihat dari peran masyarakat dalam kegiatan pembangunan desa. (Sulaeman et al., 2019) dan (Alawi et al., 2021) Berpendapat bahwa partisipasi adalah kunci pembangunan birokrasi dalam *good governance* yang dapat memaksimalkan kekuatan dan daya tampung masyarakat yang mengarah kepada kepentingan masyarakat itu sendiri yang dapat menyelesaikan permasalahan yang ada. Melalui partisipasi masyarakat desa Nusa Makmur, secara tidak langsung telah ikut dalam meningkatkan kualitas dari pelayanan publik yang sistemnya dengan cara menerima pengaduan serta keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan itu sendiri.

## **4. Responsivitas (*Responsiveness*)**

Responsivitas pelayanan dinilai dari ketanggapan aparat pemerintahan dalam 95 Ika Nurul Iza, Muhammad Mujtaba Habibi, Didik Sukriono, Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang memproses dan mengarahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Responsivitas pelayanan dinilai dari ketanggapan aparat pemerintahan dalam 95 Ika Nurul Iza, Muhammad Mujtaba Habibi, Didik Sukriono, Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di

Desa Nusa Makmur memproses dan mengarahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Masyarakat yang akan melakukan layanan diarahkan untuk menemui petugas yang telah ditugaskan, kemudian petugas kantor desa bisa langsung memproses keperluan masyarakat. Petugas pemberi layanan harus memberikan pelayanan yang maksimal agar masyarakat merasa nyaman untuk melakukan proses layanan.

Daya tanggap petugas di Kantor Desa Nusa Makmur dinilai telah diterapkan secara maksimal hal tersebut memberikan indikasi bahwa responsivitas yang diberikan dalam pelayanan publik telah diupayakan secara optimal. Standar Operasional Prosedur yang baik dan jelas maka hal tersebut mendukung agar pelayanan yang diberikan mampu menciptakan pelayanan yang baik dan memuaskan. Menyelesaikan permasalahan dan memenuhi kebutuhan masyarakat Desa Tempursari juga tidak luput dari adanya pelayanan

### **5. Efisiensi dan Efektifitas (*Efficiency & Effectiveness*)**

Efisiensi menurut (Dwiyanto, 2017) menjelaskan bahwa yang dimaksud efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Menurut (Habibi, 2016) dan (Risnawan, 2018) bahwa tolak ukur efektifitas dapat dinilai berdasarkan produktivitas dari organisasi atau output, fleksibilitas organisasi serta bentuk keberhasilannya dalam menyesuaikan dengan perubahan yang ada dalam dan diluar organisasi dan dari ada atau tidaknya ketegangan dalam organisasi ataupun hambatan konflik antara bagian- bagian organisasi. Pelaksanaan prinsip efisiensi dan efektifitas Desa Nusa Makmur dinilai cukup baik tetapi masih ada kekurangan seperti ketika sudah waktunya jam operasional Kantor Desa tetapi masih ada petugas pelayanan yang tidak masuk atau datang terlambat.

### **Hambatan dalam Pelaksanaan Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Publik Di Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin.**

Umumnya setiap penyelenggaraan program yang baik secara strategis dan teknis mempunyai atau mengalami hambatan, baik yang dialami oleh penyelenggara pelayanan publik ataupun masyarakat. Pelayanan publik di Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin tidak luput terhindar dari berbagai hambatan yang terjadi. Walaupun desa Nusa Makmur telah berhasil melaksanakan beberapa prinsip *good governance*, tetapi masih ada beberapa tantangan atau hambatan yang terjadi. Hambatan yang dijumpai dalam penerapan prinsip *good governance* di desa Nusa Makmur disebabkan perangkat desa yaitu berkenaan mengenai sumber daya ketenagaan dalam hal kualitas sumber daya manusia. Penguasaan teknologi masih dirasa belum maksimal, eksistensi tersebut disadari karena implikasi perkembangan teknologi yang menuntut adanya kemampuan teknologi yang memadai karena

banyaknya akses yang memang membutuhkan penguasaan teknologi. Pemerintahan tingkat desa memang perlu memberikan perhatian khusus terhadap penguasaan dibidang teknologi (Widarma & Simargolang, 2021). Perangkat desa sebagai pelaksana pelayanan publik diharuskan mempunyai pengetahuan mengenai teknologi dan harus mampu untuk menerapkan teknologi agar mampu mempersembahkan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin.

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan publik terdiri dari beberapa ciri- ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanannya yaitu pelayanan administratif yang berupa kegiatan yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, pelayanan barang yang berupa kegiatan penyediaan atau pengelolaan yang wujudnya berupa fisik yang disampaikan langsung kepada konsumen dan pelayanan jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya langsung dalam jangka waktu tertentu.

Dalam konsep pemerintahan desa, pelayanan publik memiliki peran pokok yang berhubungan dengan kewajiban bahkan yang berkaitan dengan aspek tanggung jawab (Mohi & Mahmud, 2018). Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

### **Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Publik di Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin.**

Tugas pemerintah kepada masyarakat adalah memberikan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat, dimana pemerintah memberikan jasa kepada masyarakat bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat Indonesia saat ini berharap kepada pemerintah untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang *good governance*. Terselenggaranya *good governance* yang bersih, berwibawa, dan yang baik merupakan cita- cita dan harapan seluruh masyarakat. Pelaksanaan prinsip *good governance* merupakan suatu sangat penting yang tujuannya untuk melakukan pelayanan publik agar kinerja aparatur Negara meningkat.

Masyarakat sudah paham dan mengerti mengenai *good governance* yaitu pemerintahan yang baik, dan dilaksanakan oleh pemerintah desa guna memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan maksimal. Upaya pengembangan pelayanan publik dalam prakteknya harus memperhatikan prinsip-prinsip *good governance*. Adapun prinsip *good governance* menurut UNDP (*United Nation Development Program*) diantaranya yaitu Partisipasi (*Participation*), Efisiensi dan Efektifitas (*Efficiency & Effectiveness*), Transparansi (*transparency*), Keadilan (*Fairness*), Hukum (*rule of law*), daya tanggap (*Responsiveness*), Akuntabilitas (*Accountability*), saling keterbukaan (*interrelated*), Visi strategis (*Strategic vision*), Aturan Berorientasi pada Konsensus (*Consensus Oriented*). (Warah, 2020)

Dari 9 prinsip *good governance* menurut *United Nations Development Programme* (1997) penulis hanya menggunakan 5 prinsip dari 9 prinsip yang ada dikarenakan penulis ingin mendeskripsikan keadaan yang akan diamati di lapangan dengan lebih spesifik, transparan, dan mendalam. 5 prinsip yang penulis gunakan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini yaitu: 1. Transparansi (*transparency*) 2. Keadilan (*Fairness*) 3. Partisipasi (*Participation*) 4. Responsivitas (*Responsiveness*) 5. Efisiensi dan Efektifitas (*Efficiency & Effectiveness*).

Jenis pelayanan birokrasi desa atau administrasi di Kantor Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin yaitu melayani pembuatan surat pengantar KTP, Pengurusan surat kematian, Pengurusan akta kelahiran, Surat pengantar perubahan data kartu keluarga (KK), Surat keterangan usaha, Pembuatan AJB (Akta Jual Beli), Surat pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), kepengurusan surat nikah, kelahiran, talak/cerai, surat keterangan usaha, surat keterangan batas tanah, surat SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu).

## **Kesimpulan**

Pelayanan administrasi di Kantor Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin telah berjalan dengan baik. Pelayanan tersebut yaitu pembuatan surat pengantar KTP, Pengurusan surat kematian, Pengurusan akta kelahiran, Surat pengantar perubahan data kartu keluarga (KK), Surat keterangan usaha, Pembuatan AJB (Akta Jual Beli), Surat pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), kepengurusan surat nikah, kelahiran, talak/cerai, keterangan usaha, keterangan batas tanah. Pelaksanaan *Good governance* Dalam Pelayanan Publik di Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin berjalan dengan baik. Dari 5 prinsip *good governance* yang diterapkan diantaranya transparansi, keadilan, partisipasi, responsivitas, efisiensi dan efektifitas dinilai cukup baik tetapi masih ada kekurangan pada prinsip efisiensi dan efektifitas seperti ketika sudah waktunya jam operasional Kantor Desa tetapi masih ada petugas pelayanan yang tidak masuk atau datang terlambat.

Hambatan yang ditemui dalam pelayanan publik di desa Nusa Makmur yaitu berkaitan dengan sumber daya manusia. Penguasaan teknologi oleh perangkat desa dirasa masih belum maksimal, hal tersebut disadari karena implikasi perkembangan teknologi menuntut adanya kemampuan teknologi yang memadai karena banyaknya akses yang memang membutuhkan penguasaan teknologi. Sedangkan upaya perangkat desa untuk meningkatkan penerapan *good governance* di desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin dilakukan dengan beberapa cara yaitu menetapkan jam operasional kerja, memberdayakan perangkat desa untuk selalu meningkatkan prestasi kerjanya agar terjadi peningkatan SDM profesional, meningkatkan pengetahuan perangkat desa mengenai perkembangan teknologi, dan melakukan evaluasi kerja setiap bulan.

### Daftar Pustaka

- AlJufry, M. M., & Rochim, A. I. (2022). *Penerapan Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik:(Studi Kasus Di Kantor Desa Kebonagung Sidoarjo)*. PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469), 2(01), 164-169.
- Astuti, P., Widayanti, R., & Damayanti, R. (2021). *Tranparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa dalam Pencapaian Good Governance: Studi Kasus Desa Cepogo, Kabupaten Boyolali*. Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship, 10(2), 164-180.
- Habibi, M. M., Iza, I. N., & Sukriono, D. (2022). *Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang*. Jurnal Civic Hukum, 7(1).
- Mudhofar, M. (2022). *Analisis implementasi good governance pada pengelolaan keuangan desa*. Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan, 10(1), 21-30.
- Mustanir, A., & Latif, A. (2020). *Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang*. PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan, 8(3), 207-212.
- Pamungkas, T. K., & Rosyanfikri, R. (2021). *Analisis penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelaksanaan pemerintahan desa*. Jurnal Paradigma Madani, 8(2), 36-45.
- Sumiyati, S., & Darsono, D. (2023). *Pelaksanaan Good Governance Dalam Pemerintahan Desa Socorejo Kecamatan Jenu Kabupaten Tuban*. Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 3(2).
- Sangari, M., TULUSAN, F., & MAMBO, R. (2023). *Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Modayag Kecamatan Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur*. JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK, 9(4), 620-630.

- Yudianto, E., Syamsya, M., Mustofa, A., Fian, S., & Nasution, H. (2024). *Urgensi Etika Administrasi Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Pelayanan Publik*. *Jurnal Niara*, 17(1), 162-170.
- Zakaria, A., Mozin, S., & Nani, Y. N. (2024). *Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Toto Utara Kabupaten Bone Bolango*. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(7).

## **Pemanfaatan Media Sosial untuk Kampanye Sosial dan Keterlibatan Masyarakat: Studi Kasus Mahasiswa Di Kota Palembang**

**Ahmad Dwi<sup>1</sup>, Ahmad Syaban Zulfiqar<sup>2</sup>, Siti Zubaidah<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>STIA Bala Putra Dewa, Palembang, Indonesia. (email: ahmaddwi712@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pemanfaatan media sosial oleh mahasiswa dalam kampanye sosial dan keterlibatan masyarakat. Media sosial telah menjadi alat penting dalam menyebarkan informasi dan membangun kesadaran tentang isu-isu sosial. Mahasiswa, sebagai agen perubahan, memiliki peran dalam memanfaatkan media sosial untuk tujuan positif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus instrinsik, melibatkan wawancara mendalam dengan mahasiswa yang pernah terlibat dalam kampanye sosial melalui media sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa menggunakan media sosial tidak hanya untuk menyebarkan informasi, tetapi juga untuk menggalang dukungan, dan menciptakan ruang diskusi. Faktor-faktor seperti , konsistensi, dan kemampuan dalam mencari kebenaran informasi berperan penting dalam keberhasilan kampanye. Selain itu, ditemukan bahwa keterlibatan partisipasi masyarakat dapat dilakukan dengan melibatkan tokoh masyarakat membuat informasi yang disampaikan dalam kampanye sosial mudah dipercaya dan diterima oleh masyarakat, sehingga dapat mendorong partisipasi aktif dalam berbagai kegiatan sosial. Terdapat juga tantangan masyarakat menolak kampanye sosial dan masyarakat tidak tertarik dengan kampanye sosial. Penelitian ini menyimpulkan bahwa media sosial merupakan alat yang efektif bagi mahasiswa dalam menjalankan kampanye sosial dan meningkatkan keterlibatan masyarakat.

### **Kata kunci:**

kampanye sosial; media sosial; partisipasi

### **Pendahuluan**

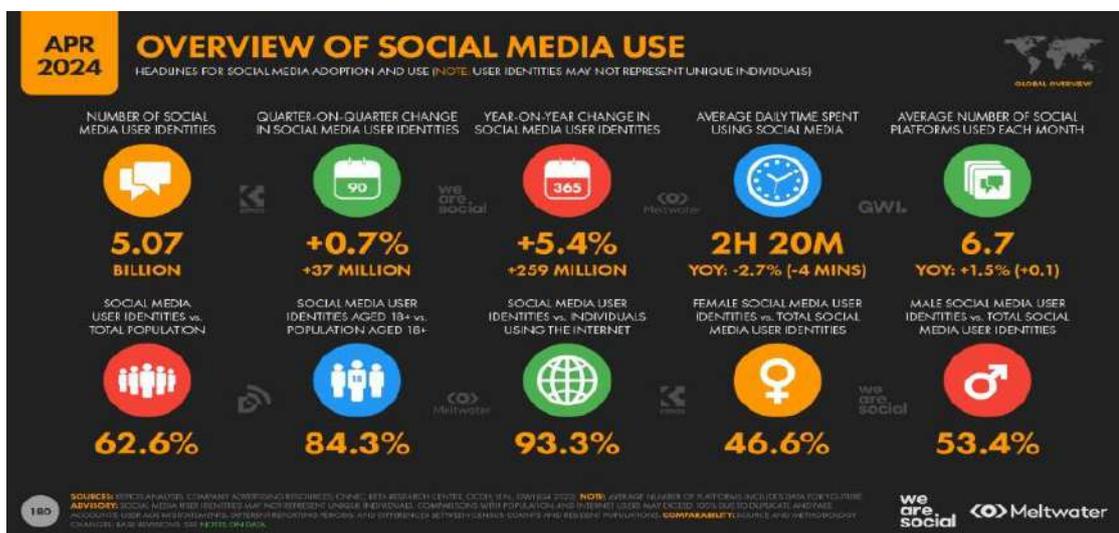
Perkembangan teknologi digital dan internet sangatlah cepat (Abeliansky & Hilbert, 2017; Coccoli et al., 2014; Na et al., 2020), salah satu perkembangan tercepatnya yaitu media sosial. Platform digital yang digunakan miliaran orang di seluruh dunia ialah media sosial (Rao et al., 2022).

Berdasarkan data report terkait media sosial ada 5,07 miliar pengguna media sosial di seluruh dunia pada awal April 2024, setara dengan 62,6 persen dari total populasi global . Jumlah pengguna media sosial juga terus bertambah selama 12 bulan terakhir, dengan 259 juta pengguna baru bergabung dengan media sosial sejak saat ini tahun lalu. Itu setara dengan pertumbuhan tahunan sebesar 5,4 persen, pada tingkat rata-rata 8,2 pengguna baru setiap detik. Angka-angka

terbaru menunjukkan bahwa lebih dari 9 dari 10 pengguna internet sekarang menggunakan media sosial setiap bulan, Namun, angka untuk pengguna media sosial mungkin tidak mewakili individu yang unik, dan karena masalah seperti akun duplikat, angka pengguna media sosial dapat melebihi angka yang kami publikasikan untuk pengguna internet atau bahkan untuk total populasi. Inilah sebabnya mengapa kami merujuk pada "identitas" pengguna media sosial (Reportaldata, 2024).

Gambar 1.

Data jumlah pengguna media sosial diseluruh dunia



Sumber: DataReportal Global-overview-report, 2024

Di sisi lain, angka presentase perlu juga dicatat bahwa membandingkan pengguna media sosial dengan angka untuk total populasi mungkin kurang mewakili sepenuhnya penggunaan media sosial, karena sebagian besar perusahaan media sosial membatasi penggunaan platform mereka untuk orang berusia 13 tahun ke atas.

Data terbaru menunjukkan bahwa jumlah pengguna media sosial "dewasa" di seluruh dunia (yaitu mereka yang berusia 18 tahun ke atas) sekarang setara dengan lebih dari 84 persen dari semua orang dewasa dalam kelompok usia tersebut. Sementara itu, data dari GWI mengungkapkan bahwa pengguna media sosial biasa secara aktif menggunakan atau mengunjungi rata-rata 6,7 platform sosial yang berbeda setiap bulan, dan menghabiskan rata-rata 2 jam 20 menit per hari menggunakan media sosial. Kini media sosial menjadi salah satu alat komunikasi utama yang digunakan oleh masyarakat, selain itu media sosial juga menjadi saluran akses informasi dalam berbagai bidang, yaitu pendidikan (Greenhow & Galvin, 2020; Tadros, 2011), budaya (Derby & Lane, 2013; Olaniran, 2018), sosial, ekonomi, hukum, juga politik

(Kholisoh et al., 2019). Media sosial tidak hanya mempermudah komunikasi personal tetapi juga memberikan dampak signifikan pada komunikasi di tingkat komunitas dan masyarakat luas terutama pada kampanye sosial dan untuk memberikan informasi agar terbentuk partisipasi masyarakat. Media sosial dapat memfasilitasi komunikasi dan interaksi secara virtual tanpa batas ruang dan waktu (Sosiawan, 2020). Selain itu, media sosial telah menjadi alat penting dalam penyebaran informasi dan berita (Apriliani et al., 2021; Lailiyah, 2022). Platform ini memungkinkan penyebaran informasi secara cepat dan luas (M. Saravanakumar, 2012) yang sangat bermanfaat dalam situasi darurat atau untuk keperluan seperti kampanye sosial. Maka ini membuktikan bahwa pada saat ini media sosial merupakan alat utama bagi masyarakat dalam bertukar informasi (Dahri & Yunus, 2018; Whyte et al., 2020).

Generasi mahasiswa saat ini, sering disebut sebagai "digital natives," tumbuh di era teknologi digital dan media sosial (Childers & Boatwright, 2021). Mereka memiliki keakraban dan keterampilan alami dalam menggunakan platform-platform ini, yang menjadikan media sosial alat yang sangat potensial bagi mahasiswa untuk terlibat dalam isu-isu sosial dan kemasyarakatan (Rasheed et al., 2020).

Beberapa faktor yang mendorong pemanfaatan media sosial oleh mahasiswa untuk kampanye sosial meliputi:

1. Kesadaran Sosial: Mahasiswa sering memiliki kepekaan tinggi terhadap isu-isu sosial dan keinginan kuat untuk berkontribusi pada perubahan positif.
2. Akses Mudah: Sebagian besar mahasiswa memiliki akses internet dan perangkat mobile, memudahkan mereka untuk aktif di media sosial.
3. Budaya Berbagi: Media sosial telah menjadi bagian integral dari cara mahasiswa berkomunikasi dan berbagi informasi.
4. Kebutuhan Ekspresif: Platform ini menyediakan ruang bagi mahasiswa untuk mengekspresikan opini dan kreativitas mereka.
5. Networking: Media sosial memungkinkan mahasiswa untuk terhubung dengan individu dan organisasi yang memiliki minat serupa.

Sebelumnya, keterlibatan mahasiswa dalam isu sosial sering terbatas pada lingkungan kampus atau komunitas lokal. Namun, media sosial telah memperluas jangkauan mereka, memungkinkan, penyebaran informasi, mobilisasi, penggalangan dana, dan kolaborasi.

Beberapa contoh sukses kampanye sosial yang diprakarsai mahasiswa melalui media sosial telah menunjukkan potensi besar pendekatan ini. Dalam pemanfaatan media sosial oleh mahasiswa untuk kampanye sosial maupun keterlibatan dalam masyarakat terdapat juga tantangan (Omotayo & Folorunso, 2020), tantangan seperti memastikan akurasi informasi, mengelola waktu secara efektif, dan menjaga keseimbangan antara aktivisme online dan offline tetap perlu diperhatikan.



Pemanfaatan media sosial oleh mahasiswa untuk kampanye sosial tidak hanya berdampak pada masyarakat, tetapi juga memberikan pengalaman berharga bagi mahasiswa dalam pengembangan keterampilan komunikasi (Bonilla Quijada et al., 2022), kepemimpinan, dan pemecahan masalah yang akan berguna dalam karir mereka di masa depan.

Mahasiswa, sebagai generasi muda yang akrab dengan teknologi merupakan salah satu segmen pengguna media sosial yang aktif, dan merupakan kelompok yang paling banyak menggunakan media sosial tersebut (Simanjuntak et al., 2024). Maka mahasiswa harusnya dapat memanfaatkan media sosial untuk bersosialisasi, dan juga untuk berbagai macam kegiatan lainnya, termasuk kampanye sosial dan keterlibatan masyarakat.

Pemanfaatan media sosial telah menjadi platform yang signifikan dalam mempengaruhi opini publik (A & Diwilaga, 2019; Putra Perssela et al., 2022). Hal ini dapat mendorong perubahan sosial dalam masyarakat untuk melakukan kampanye sosial dan keterlibatan dengan masyarakat. Sosial media menjadi ruang publik digunakan mahasiswa sebagai aktivitas penggerak sosial karena berbagai aspek didalamnya (Anshori & Nadiyya, 2023), sehingga mahasiswa dapat mengorganisir aksi, dan menggalang dukungan untuk berbagai isu sosial yang penting bagi mereka.

Kampanye sosial memiliki tujuan mengurangi hal yang tidak diinginkan didalam lingkungan masyarakat (Fairbairn, 2020; Grady et al., 2021), kampanye sosial juga mempunyai kemampuan untuk menjangkau khalayak sasaran yang luas (Harding et al., 2020) ditambah dengan jangkauan media sosial yang luas tujuan dari kampanye sosial pun dapat tercapai.

Kampanye sosial tentang kesehatan masyarakat pernah dilakukan secara global di 30 negara hal ini memiliki banyak kegunaan yang dapat mempengaruhi individu maupun masyarakat (Leon Salas & Quesada Morua, 2020). Jadi peran mahasiswa dalam memanfaatkan media sosial untuk kampanye sosial sangat penting, karena mahasiswa merupakan agen perubahan dan social control sangat berpengaruh dalam kehidupan bermasyarakat (Abada et al., 2023), sebagai social control mahasiswa menjadi perantara antara pemerintah dan masyarakat, disini mahasiswa berperan sebagai pengontrol sosial, mengawasi kebijakan pemerintah dan berperan aktif di kegiatan bakti sosial. (Syaiful, 2023). Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam kampanye sosial yang dimulai oleh mahasiswa dapat meningkatkan kesadaran public dan mendorong partisipasi aktif dalam berbagai kegiatan sosial (Dickinson et al., 2021; Kim, 2015; Williamson & Ruming, 2020). Dengan kreativitas dan kemampuan dalam menggunakan teknologi, Mahasiswa pada umumnya memanfaatkan platform tersebut untuk menyampaikan pesan – pesan penting serta mempromosikan praktik berkelanjutan dan mengorganisir acara atau kampanye lingkungan (Pratiwi et al., 2023).

Keterlibatan masyarakat dalam kampanye sosial di media sosial adalah agen utama dalam perubahan budaya (Kizgin, 2020). Dengan menggunakan media sosial secara bertanggung jawab dan kreatif, masyarakat dapat bekerja sama untuk meningkatkan kesadaran, memobilisasi dukungan, membangun komunitas, dan mendorong perubahan sosial yang signifikan (Shidiqie, 2023; Unique, 2016). Partisipasi Masyarakat dalam kampanye sosial dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang berbagai isu sosial yang penting (Al-dmour et al., 2020; Vries, 2020). Selain itu partisipasi masyarakat dalam kampanye sosial bersama mahasiswa dapat menciptakan perubahan sosial dengan berbagai dukungan sosial (Putri, 2022). Masyarakat dapat berpartisipasi dengan berbagai konten dengan menggunakan hashtag, berkomentar, dan mengikuti konten sebagai bentuk dukungan berkelanjutan dari kampanye sosial.

Pada literature sebelumnya penelitian berfokus pada peran media sosial, hubungan mahasiswa dengan media sosial dalam menjaga kelestarian lingkungan dan peran mahasiswa dalam media sosial sebagai agen perubahan. Berbeda pada penelitian ini, disini akan membahas bagaimana media sosial dimanfaatkan oleh mahasiswa untuk kampanye sosial dan berpartisipasi bersama masyarakat dan melihat tantangan yang akan dihadapi oleh mahasiswa saat melakukan kampanye sosial.

## Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus (Yin, 2003). Dalam 'istilah ilmiah' penelitian kualitatif merupakan, suatu proses yang memerlukan penelitian untuk mengembangkan lebih lanjut argumen yang kuat dan bukti meyakinkan serta kriteria studi yang dapat diukur (Dale et al., 2012). Studi kasus yang digunakan pada penelitian ini ialah studi kasus instrinsik, penelitian dilakukan karena adanya ketertarikan pada suatu objek atau kasus yang ada. Data dikumpulkan melalui wawancara dan penyebaran google form dengan pertanyaan yang relevan dengan kasus yang diteliti (Putera et al., 2022). Kriteria informan di penelitian ini yaitu mahasiswa yang aktif melakukan kampanye sosial atau pernah melakukan kegiatan tersebut di media sosial.

## Hasil dan Pembahasan

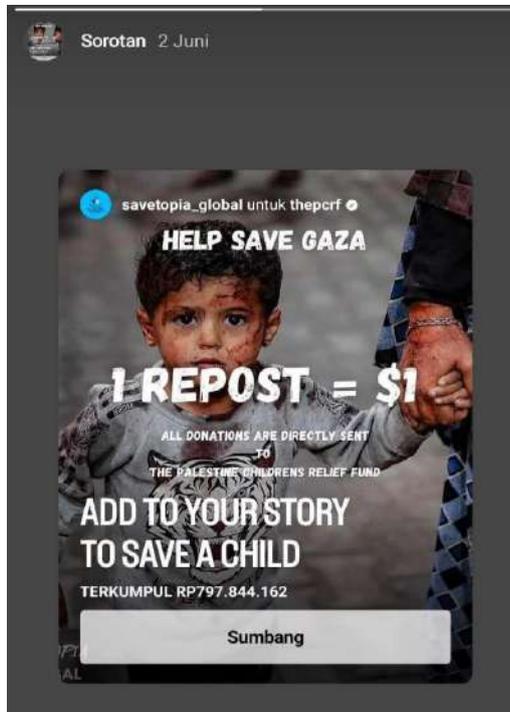
### 1. Kampanye Sosial di Media Sosial Oleh Mahasiswa

Salah satu kegiatan positif di media sosial yang bisa dilakukan oleh mahasiswa adalah kampanye sosial. Kampanye sosial merupakan kegiatan yang dapat mempengaruhi kesadaran masyarakat melalui edukasi dan informasi yang mampu menarik minat masyarakat tentang isu tertentu.

Isu yang paling sering dikampanyekan di media sosial adalah isu sosial seperti *free palestine*. Melalui isu yang ramai dibicarakan tersebut mahasiswa dapat melakukan kampanye sosial yang dapat mengarahkan masyarakat ke arah yang positif.

*"Saya melihat sebuah politik, semacam juga seperti genosida dan pembunuhan serta pengambilan tahta kekuasaan pemerintah yang tidak semena-mena, sehingga yang dirasakan saat ini masih terjadi dari dulu yaitu Free Gaza (Palestina) dengan cara ikut serta dalam penanggulangan pembantuan dana melalui donasi sehingga bagi kita yang belum bisa mengikuti ikut serta seperti demokrasi dan untuk kemanusiaan bisa membangkitkan persatuan dan senyuman masyarakat palestina".* (Hasil wawancara 10 Juli 2024).

Contoh yang dilakukan ialah mengajak masyarakat untuk melakukan penggalangan dana dan bantuan sosial ke palestina melalui postingan di instagram. Ini merupakan kampanye sosial yang mengarahkan masyarakat untuk lebih peduli dalam hal sosial dan kemanusiaan.

**Gambar 2.****Postingan yang dibagikan untuk penggalangan dana palestine**

*Sumber: IG\_savetopia\_global, 2024*

Selain isu *free palestine* kampanye sosial di platform media sosial terdapat juga isu tentang pencegahan politik uang bagi generasi muda. Kampanye ini dapat bermanfaat bagi generasi muda untuk mengetahui betapa pentingnya integritas dan moralitas dalam politik. Dengan mencegah praktik politik uang, mereka belajar bahwa kejujuran dan kompetensi seharusnya menjadi dasar bagi pengambilan keputusan politik.

*"Saya pernah melakukan kampanye sosial dengan membagikan postingan pencegahan politik uang saat masa pemilihan capres dan cawapres sebagai bentuk pencegahan praktik politik uang agar lebih jujur dalam pengambilan keputusan".*  
(Hasil wawancara 10 Juli 2024).

Gambar 3.

## Postingan tolak politik uang



Sumber: IG\_Bawaslu Tana Toraja

Selain itu informan lain melakukan kampanye sosial tentang bahaya rokok dan narkoba. Kampanye ini dapat mencegah masyarakat untuk mencoba atau menggunakan rokok dan narkoba serta mengedukasi tentang konsekuensi hukum dan sosial dari penggunaan narkoba. Termasuk implikasi hukum seperti pelanggaran terhadap undang-undang terkait narkoba dan dampak sosial seperti stigmatisasi dan pengucilan dari masyarakat.

*“Saya pernah ikut membagikan platform platform bahaya rokok dan narkoba sebagai bentuk edukasi pencegahan bahaya narkoba dan edukasi tentang konsekuensi hukum terhadap pengguna nya, saya merasa senang jika mendapatkan antusias atau respon yg baik dari orang”. (Hasil wawancara 10 Juli 2024).*

Gambar 4.

## Pemuda anti narkoba



Sumber: IG\_SuaraPemudaJogja

## 2. Kontribusi Mahasiswa di Kampanye Sosial

Untuk mengikuti kampanye sosial di media sosial tentulah harus berkontribusi dalam melaksanakannya dan hal tersebut bisa dilakukan dengan cara paling sederhana seperti membagikan postingannya. Membagikan postingan bermanfaat agar kampanye lebih luas jangkauannya.

Selain dari membagikan postingan, berkontribusi dalam kampanye sosial dapat dilakukan dengan mengelola informasi yang disebar lalu digunakan sebagai bahan ruang diskusi sesama mahasiswa. Kegiatan ini bermanfaat agar informasi yang disebar bisa dipercaya kebenarannya dan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang isu atau masalah yang sedang dibahas. Melalui berbagi pendapat, ide, dan pengalaman, mahasiswa dapat melihat berbagai sudut pandang dan memperluas wawasan mereka.

*"Untuk berkontribusi saya menjadikan diri sebagai orang yang melihat dan mengelola informasi tersebut guna menjadi bahan diskusi bersama teman, agar informasi yang disebar bisa dipastikan kebenarannya, kegiatan ini bermanfaat bagi*

*saya supaya bisa berbagi pendapat, ide dan wawasan sesama teman mahasiswa”.*

(Hasil wawancara 10 Juli 2024).

### **3. Keterlibatan Masyarakat**

Saat melakukan kampanye sosial di media sosial penting untuk melibatkan partisipasi masyarakat di dalamnya. Untuk melibatkan masyarakat kampanye sosial harus disebar secara masif, agar isu tersebut cepat menyebar dan diketahui oleh masyarakat.

*“Dengan melakukan penyebaran informasi secara masif, alasannya agar isu atau hal tersebut menyebar dan diketahui lebih banyak orang dalam hal ini tentu harus bersifat kampanye yang baik”.* (Hasil wawancara)

Selain itu untuk melibatkan partisipasi masyarakat, kampanye di media sosial yang dilakukan mahasiswa perlu melibatkan tokoh masyarakat dengan mengikut sertakan mereka dalam proses pembuatan kampanye. Dengan melibatkan tokoh masyarakat membuat informasi yang disampaikan dalam kampanye sosial mudah dipercaya dan diterima oleh masyarakat. Melibatkan masyarakat dalam proses pembuatan video kampanye juga dapat memanfaatkan kreativitas dan budaya masyarakat lokal sehingga video yang dibuat akan lebih menarik.

*“Melibatkan masyarakat sangat penting, cara untuk melibatkan masyarakat adalah dengan membuat platform yg menarik dan melibatkan tokoh masyarakat atau orang yg berpengaruh, sehingga dapat memanfaatkan kreativitas dan budaya masyarakat lokal”.* (Hasil wawancara 10 Juli 2024).

### **4. Tantangan dalam Kampanye Sosial di Media Sosial**

Kampanye sosial yang dilakukan di media sosial juga bisa menghadapi tantangan yang dapat menghambat efektifitas dan tujuan kampanye tercapai. Dalam kampanye sosialnya terdapat salah satu tantangan berupa penolakan dari masyarakat tentang kampanye yang disampaikan. Untuk mengatasi hal tersebut yang perlu dilakukan adalah tetap konsisten dan terus berupaya mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

*“Saat ada penolakan kampanye yang saya lakukan adalah konsistensi dalam menghadapi tiap tantangan yang muncul dalam proses mengkampanyekan hal hal baik dengan menghiraukan pendapat yang menjatuhkan atau menolak kampanye kita”.* (Hasil wawancara 10 Juli 2024)

Tantangan lain yang dihadapi dalam kampanye sosial adalah memastikan informasi yang disebar akurat dan terpercaya. Kebenaran informasi sangat penting dikarenakan apa yang disampaikan akan digunakan dan disebar lagi oleh masyarakat sehingga dapat menimbulkan kesalahpahaman dan kekeliruan informasi. Untuk mengatasi tantangan tersebut adalah melakukan riset terlebih dahulu tentang kebenaran informasi yang akan disebar, dengan cara melakukan ruang diskusi sebelum menyebarkan kampanye di media sosial,

*“Kalau tentang kepastian informasi tentu lakukan riset terlebih dahulu akan kebenarannya dengan melakukan ruang diskusi”.* (Hasil wawancara 10 Juli 2024).

Terdapat tantangan lain yang dimana masyarakat kurang tertarik dengan kampanye sosial karena kegiatan ini dianggap hal yang membosankan, karena masyarakat pada dasarnya lebih tertarik dengan sesuatu yang menguntungkannya saja.

*“Orang kurang tertarik, sebetulnya kampanye sosial agak membosankan karena pada dasarnya manusia hanya ingin diuntungkan dan ga mau ribet”.* (Hasil wawancara 10 Juli 2024).

Berdasarkan wawancara dari beberapa informan terkait pemanfaatan media sosial untuk kampanye sosial, maka mahasiswa dapat menggunakan media sosial secara efektif dengan kampanye sosial karena dapat memberikan tujuan positif dengan sadar adanya isu yang ramai di perbincangkan di media sosial dan memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang apa yang terjadi disekitar kita.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan diatas, dari 8 indikator pengukuran efektifitas menurut Makmur, Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka disimpulkan:

1. Media sosial telah menjadi alat penting dalam menyebarkan informasi dan membangun kesadaran tentang isu-isu sosial. Mahasiswa, sebagai agen perubahan, memiliki peran strategis dalam memanfaatkan media sosial untuk tujuan positif yaitu dengan kampanye sosial. Isu yang paling sering dilakukan dalam kampanye sosial adalah isu sosial seperti free palestine, disusul dengan isu politik, kriminal, dan pembelajaran. Untuk melakukan kampanye sosial mahasiswa dapat berkontribusi dengan menggunakan hastag atau membagikan postingan kampanye sosial dan juga dapat dilakukan dengan mengelola informasi yang disebar lalu digunakan sebagai bahan ruang diskusi sesama mahasiswa.

2. Melibatkan partisipasi masyarakat dapat dilakukan dengan menyebarkan informasi secara masif, melibatkan tokoh masyarakat, dan melibatkan masyarakat dalam proses pelaksanaan kampanye sosial. Kampanye sosial juga memiliki beberapa tantangan seperti penolakan dari masyarakat, memastikan keakuratan informasi, dan kurang tertariknya masyarakat terhadap kampanye sosial karena dianggap hal yang membosankan, serta masyarakat hanya tertarik terhadap hal yang menguntungkan mereka saja.

### Daftar Pustaka

- A, & Diwilaga, R. (2019). Journal of Government Civil Society. *Journal of Government Civil Society*, 3(September).
- Abada, R., Bentahar, S., & Ramdaniar, H. (2023). Student Perspective As Agent of Change Through Education. *Jurnal Eduscience*, 10(2), 643–648. <https://doi.org/10.36987/jes.v10i2.4717>
- Abeliansky, A. L., & Hilbert, M. (2017). Digital technology and international trade: Is it the quantity of subscriptions or the quality of data speed that matters? *Telecommunications Policy*, 41(1), 35–48. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2016.11.001>
- Al-dmour, H., Salman, A., & Abuhashesh, M. (2020). Influence of Social Media Platforms on Public Health Protection Against the COVID-19 Pandemic via the Mediating Effects of Public Health Awareness and Behavioral Changes: Integrated Model Corresponding Author: *Journal of Medical Internet Research*, 22(8), 1–15. <https://doi.org/10.2196/19996>
- Anshori, I., & Nadiyya, F. A. A. (2023). Peran Ruang Digital Sebagai Transformasi Gerakan Aksi Sosial Mahasiswa Melalui Platform Sosial Media. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 12(2), 343–362. <https://doi.org/10.20961/jas.v12i2.68981>
- Apriliani, D., Rahman, B., & Ibrahim, I. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android di Kabupaten Bangka). *Jurnal Sosial Sains*, 1(4), 260–268. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v1i4.68>
- Bonilla Quijada, M. del R., Perea Muñoz, E., Corrons, A., & Olmo-Arriaga, J. L. (2022). Engaging students through social media. Findings for the top five universities in the world. *Journal of Marketing for Higher Education*, 32(2), 197–214. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1841069>
- Childers, C., & Boatwright, B. (2021). Do Digital Natives Recognize Digital Influence? Generational Differences and Understanding of Social Media Influencers. *Journal of Current Issues and Research in Advertising*, 42(4), 425–442. <https://doi.org/10.1080/10641734.2020.1830893>

- Coccoli, M., Guercio, A., Maresca, P., & Stanganelli, L. (2014). Smarter universities: A vision for the fast changing digital era. *Journal of Visual Languages and Computing*, 25(6), 1003–1011. <https://doi.org/10.1016/j.jvlc.2014.09.007>
- Dahri, A. F., & Yunus, A. M. (2018). The Effectiveness of Social Media as Knowledge Management Sharing Tool in Government Agency: A Case Study. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(12), 1189–1199. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v7-i12/3750>
- Dale, A., Wathan, J., & Higgins, V. (2012). Secondary Analysis of Quantitative Data Sources. In *The SAGE Handbook of Social Research Methods*. <https://doi.org/10.4135/9781446212165.n31>
- Derby, K. L., & Lane, L. (2013). *Social Media: Multiple Channels to Capture Multiple Audiences*. 159–162.
- Dickinson, J., Griffiths, T. L., & Bredice, A. (2021). 'It's just another thing to think about': encouraging students' engagement in extracurricular activities. In *Journal of Further and Higher Education* (Vol. 45, Issue 6). <https://doi.org/10.1080/0309877X.2020.1813263>
- Fairbairn, J. (2020). Before # MeToo: Violence against Women Social and Social Change. *Societies*, 10(51), 236–237.
- Grady, C., Iannantuoni, A., & Winters, M. S. (2021). Influencing the means but not the ends: The role of entertainment-education interventions in development. *World Development*, 138, 1–40. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105200>
- Greenhow, C., & Galvin, S. (2020). Teaching with social media: evidence-based strategies for making remote higher education less remote. *Information and Learning Science*, 121(7–8), 513–524. <https://doi.org/10.1108/ILS-04-2020-0138>
- Harding, K., Aryeetey, R., Carroll, G., Escamilla, R. P., & Young, M. (2020). *Breastfeed4Ghana: Design and evaluation of an innovative social media campaign. September 2019*, 1–10. <https://doi.org/10.1111/mcn.12909>
- Kholisoh, M., Nurkhaeni, T., Surya Ningrum, P., & Fitriani, I. (2019). Peran Media Sosial Dalam Demokrasi Masa Kini. *Ilmu Administrasi Negara*, 2(39), 1–16.
- Kim, C. M. (2015). Social Media Campaigns. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 1, Issue April).
- Kizgin, H. (2020). The Impact of Social Media on Consumer Acculturation: Challenges, Opportunities, and Agenda for Research and Practice. *ORCA-Online Research*.

- Lailiyah, K. (2022). Digitalisasi Desa Sebagai Upaya Percepatan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *RISTEK: Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi Kabupaten Batang*, 6(2), 26–34. <https://doi.org/10.55686/ristek.v6i2.112>
- Leon Salas, A., & Quesada Morua, M. S. (2020). Using a social media campaign to promote public health awareness among pharmacy students TT - Uso de una campaña en redes sociales para promover el interés en salud pública en estudiantes de farmacia. *Ars Pharmaceutica (Internet)*, 61(1), 33–37.
- M. Saravanakumar, T. S. L. (2012). Social Media Marketing. *Life Science Journal*, 27(3), 459–462.
- Na, H. S., Hwang, J., & Kim, H. (2020). Digital content as a fast Internet diffusion factor: Focusing on the fixed broadband Internet. *Information Development*, 36(1), 97–111. <https://doi.org/10.1177/0266666918811878>
- Olaniran, B. A. (2018). Social media as communication channel in emerging economies: a closer look at cultural implications. *Journal of Advances in Management Research*, 15(2), 130–145. <https://doi.org/10.1108/JAMR-04-2017-0050>
- Omotayo, F. O., & Folorunso, M. B. (2020). Use of social media for political participation by youths in Oyo State, Nigeria. *EJournal of EDemocracy and Open Government*, 12(1), 133–158. <https://doi.org/10.29379/jedem.v12i1.585>
- Pratiwi, C., Yunarti, S., & Komsiah, S. (2023). Peran Mahasiswa Dalam Menjaga Kelestarian Lingkungan Dengan Memanfaatkan Media Sosial. *Sosial Dan Humaniora*, 7(3), 390–404.
- Putera, P. B., Suryanto, Ningrum, S., Widianingsih, I., & Rianto, Y. (2022). Using Convergent Parallel Mixed Methods and Datasets for Science, Technology, and Innovation Policy Dynamics Research in Indonesia. *ASEAN Journal on Science and Technology for Development*, 39(2), 61–68. <https://doi.org/10.29037/ajstd.845>
- Putra Perssela, R., Mahendra, R., & Rahmadiani, W. (2022). Pemanfaatan Media Sosial Untuk Efektivitas Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata (JIMAKUKERTA)*, 2(3). <https://doi.org/10.36085/jimakukerta.v2i3.4525>
- Putri, I. R. (2022). *Aktivisme digital dan pemanfaatan media baru sebagai pendekatan pemberdayaan masyarakat atas isu lingkungan Digital activism and the utilization of new media as community empowerment approach to environmental issues*. 8(2), 231–246.
- Rao, B. N., David, V., & Kalyani, V. (2022). *A Study on Positive and Negative Effects of Social Media on Society*. 7(10), 46–54.
- Rasheed, M. I., Malik, J., Pitafi, A. H., Iqbal, J., Anser, M. K., & Abbas, M. (2020). Usage of social media, student engagement, and creativity: The role of knowledge sharing behavior and

- cyberbullying. *Computers and Education*, 159(September), 1– 12.  
<https://doi.org/10.1016/j.compedu.2020.104002>
- ReportalData. (2024). *Overview of Social Media Use*. Global Review.  
<https://datareportal.com/reports/digital-2023-global-overview-report>. Diakses pada tanggal 28 Juni 2024
- Shidiqie, A. (2023). *Perubahan Sosial dan Pengaruh Media Sosial Tentang Peran Instagram dalam Membentuk Identitas Diri Remaja*. 1(3).
- Simanjuntak, C. I., Hotimah, K., Afza, F. F., Rafiansyah, N. A., & Rudianto, D. O. (2024). Analisis Hubungan Penggunaan Sosial Media dengan Peran Mahasiswa di Masyarakat. *Jurnal Sains Student Research*, 2(3), 29–36.
- Sosiawan, E. A. (2020). Penggunaan Situs Jejaring Sosial sebagai Media Interaksi dan Komunikasi di Kalangan Mahasiswa. *Jurnal Komunikasi*, 09(01), 60–75.
- Syaiful, A. (2023). Peran Mahasiswa sebagai Agen Perubahan di Masyarakat. *Journal of Instructional and Development Researches*, 3(1), 29–34.  
<https://doi.org/10.53621/jider.v3i1.102>
- Tadros, M. (2011). A social media approach to higher education. In *Cutting-Edge Technologies in Higher Education* (Vol. 1). Emerald.  
[https://doi.org/10.1108/S20449968\(2011\)0000001007](https://doi.org/10.1108/S20449968(2011)0000001007)
- Unique, A. (2016). *Popular culture and the civic imagination: Case studies of creative sosial change*. 0, 1–23.
- Vries, G. De. (2020). Public Communication as a Tool to Implement. *Social Issues and Policy Review*, 14(1), 244–272. <https://doi.org/10.1111/sipr.12061>
- Whyte, C., Thrall, A. T., & Mazanec, B. M. (2020). Information warfare in the age of cyber conflict. In *Information Warfare in the Age of Cyber Conflict*.  
<https://doi.org/10.4324/9780429470509>
- Williamson, W., & Ruming, K. (2020). Can social media support large scale public participation in urban planning? The case of the #MySydney digital engagement campaign *International Planning Studies*, 25(4), 355–371.  
<https://doi.org/10.1080/13563475.2019.1626221>
- Yin, R. K. (2003). *Robert K. Yin Case Study Research Design and Methods, Third Edition, Applied Social Research Methods Series, Vol 5 2002.pdf* (pp. 1–181).

## Peran Komunikasi Digital dalam Pembentukan Opini Publik: Studi Kasus Media Sosial

Suhendra<sup>1</sup>, Feny Selly Pratiwi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>STISIPOL Candradimuka, Palembang, Indonesia. (email: [suhendra@stisipolcandradimuka.ac.id](mailto:suhendra@stisipolcandradimuka.ac.id))

<sup>2</sup>Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia.

### Abstrak

Media sosial telah menjadi alat penting dalam komunikasi digital yang mempengaruhi opini publik. Melalui platform seperti Facebook, Twitter, dan Instagram, informasi dapat disebarkan dengan cepat dan luas, yang secara signifikan memengaruhi pandangan dan sikap masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana komunikasi digital di media sosial berperan dalam pembentukan opini publik. Dengan menggunakan studi kasus pada beberapa platform media sosial, penelitian ini mencoba memahami dinamika dan mekanisme yang terlibat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan analisis konten dari postingan serta interaksi pengguna di media sosial. Informasi utama diperoleh dari pengguna media sosial yang aktif berpartisipasi dalam diskusi publik. Hasil menunjukkan bahwa komunikasi digital di media sosial memainkan peran penting dalam membentuk opini publik. Penyebaran informasi yang cepat, kemampuan untuk berbagi dan mengomentari konten, serta pengaruh dari tokoh-tokoh terkenal di media sosial, semua berkontribusi besar dalam membentuk persepsi dan opini masyarakat. Penelitian ini juga menemukan bahwa media sosial adalah platform yang efektif untuk kampanye sosial dan politik, walaupun rentan terhadap penyebaran informasi yang salah atau hoaks.

### Kata kunci:

komunikasi digital; opini publik; media sosial; studi kasus; pembentukan opini

### Pendahuluan

Era digital telah mengubah lanskap komunikasi secara fundamental, membawa perubahan signifikan dalam cara masyarakat berinteraksi, berbagi informasi, dan membentuk opini. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah melahirkan berbagai platform media sosial yang kini menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat global. Fenomena ini tidak hanya mengubah pola komunikasi interpersonal, tetapi juga memiliki dampak yang luas terhadap dinamika sosial, politik, dan budaya (van Dijck & Poell, 2023).

Dalam konteks ini, media sosial telah emergi sebagai arena yang sangat berpengaruh dalam pembentukan opini publik. Platform-platform seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan TikTok tidak lagi sekadar sarana untuk bersosialisasi, tetapi telah bertransformasi menjadi ruang publik digital yang memfasilitasi pertukaran ide, perdebatan, dan pembentukan wacana publik

(Zhuravskaya et al., 2020). Kemudahan akses dan kecepatan penyebaran informasi yang ditawarkan oleh media sosial telah menciptakan ekosistem informasi yang kompleks dan dinamis, di mana opini individu dapat dengan cepat bergema dan mempengaruhi persepsi kolektif masyarakat.

Kajian literatur terkini menunjukkan bahwa peran komunikasi digital dalam pembentukan opini publik adalah multifaset dan kompleks. Penelitian yang dilakukan oleh Chen et al. (2021) mengungkapkan bahwa algoritma yang digunakan oleh platform media sosial memiliki pengaruh signifikan dalam menentukan konten yang dilihat oleh pengguna, yang pada gilirannya dapat membentuk perspektif mereka terhadap isu-isu tertentu. Temuan ini menegaskan pentingnya memahami mekanisme teknis di balik penyebaran informasi di media sosial dan implikasinya terhadap pembentukan opini publik.

Lebih lanjut, studi yang dilakukan oleh Raji et al. (2022) mengeksplorasi bagaimana dinamika interaksi di media sosial dapat memperkuat atau mengubah opini yang sudah ada. Mereka menemukan bahwa fenomena "ruang gema" (*echo chambers*) dan "gelembung filter" (*filter bubbles*) di media sosial cenderung memperkuat keyakinan yang sudah ada, sementara pada saat yang sama dapat menghalangi eksposur terhadap perspektif yang berbeda. Hal ini menimbulkan pertanyaan penting tentang peran media sosial dalam mempromosikan atau justru menghambat diskursus publik yang sehat dan beragam.

Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Wang dan Li (2024) menunjukkan potensi positif media sosial dalam memfasilitasi partisipasi publik yang lebih luas dalam isu-isu sosial dan politik. Mereka berpendapat bahwa platform digital telah menurunkan hambatan partisipasi dan memberikan suara kepada kelompok-kelompok yang sebelumnya terpinggirkan. Namun, mereka juga memperingatkan tentang risiko manipulasi dan penyebaran dezinformasi yang dapat mengancam integritas wacana publik.

Meskipun kajian-kajian tersebut telah memberikan wawasan berharga, masih terdapat kesenjangan dalam pemahaman kita tentang mekanisme spesifik melalui mana komunikasi digital membentuk opini publik, terutama dalam konteks yang berbeda-beda. Selain itu, dampak jangka panjang dari ketergantungan masyarakat pada media sosial sebagai sumber informasi utama terhadap kualitas diskursus publik dan pengambilan keputusan kolektif masih belum sepenuhnya dipahami.

Permasalahan penelitian yang muncul dari fenomena ini mencakup beberapa aspek krusial. Pertama, bagaimana dinamika interaksi di platform media sosial mempengaruhi proses pembentukan dan perubahan opini publik? Kedua, sejauh mana algoritma dan struktur teknis

platform media sosial berperan dalam membentuk lanskap informasi yang diakses oleh pengguna, dan bagaimana hal ini berdampak pada pembentukan opini? Ketiga, bagaimana media sosial mempengaruhi kualitas dan keragaman diskursus publik, dan apa implikasinya terhadap proses demokrasi dan kohesi sosial?

Lebih lanjut, perlu dipertanyakan tentang peran aktor-aktor kunci seperti influencer, jurnalis, dan tokoh publik dalam memanfaatkan media sosial untuk membentuk opini publik. Bagaimana dinamika kekuasaan dan pengaruh beroperasi dalam ekosistem media sosial, dan apa implikasinya terhadap distribusi informasi dan pembentukan wacana publik? Selain itu, bagaimana kita dapat memahami dan mengatasi tantangan seperti penyebaran dezinformasi dan polarisasi opini di platform digital?

Penelitian terbaru oleh Gonzalez-Bailon dan De Domenico (2021) menyoroti pentingnya memahami struktur jaringan komunikasi di media sosial untuk menganalisis penyebaran informasi dan pembentukan opini. Mereka berpendapat bahwa topologi jaringan sosial online memiliki pengaruh signifikan terhadap bagaimana informasi mengalir dan opini terbentuk. Namun, masih diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memahami bagaimana struktur jaringan ini berinteraksi dengan faktor-faktor lain seperti konteks budaya, sistem politik, dan dinamika sosial offline.

Sementara itu, Liu et al. (2023) mengangkat isu penting tentang peran kecerdasan buatan (AI) dan algoritma pembelajaran mesin dalam membentuk pengalaman pengguna di media sosial. Mereka menunjukkan bahwa penggunaan AI dalam kurasi konten dan personalisasi pengalaman pengguna memiliki implikasi etis dan praktis yang signifikan terhadap pembentukan opini publik. Pertanyaan yang muncul adalah bagaimana kita dapat merancang sistem AI yang mendukung diskursus publik yang sehat sambil menghormati privasi dan otonomi individu.

Aspek lain yang perlu diperhatikan adalah variasi lintas budaya dalam penggunaan dan dampak media sosial. Studi komparatif yang dilakukan oleh Tankovska et al. (2022) menunjukkan bahwa pola penggunaan media sosial dan pengaruhnya terhadap pembentukan opini publik dapat bervariasi secara signifikan antara konteks budaya yang berbeda. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang universalitas temuan penelitian yang ada dan menekankan pentingnya pendekatan yang peka terhadap konteks dalam memahami fenomena ini.

Di tengah kompleksitas ini, muncul kebutuhan untuk mengembangkan kerangka teoretis yang lebih komprehensif untuk memahami interaksi antara komunikasi digital, pembentukan opini publik, dan dinamika sosial-politik yang lebih luas. Kerangka semacam itu harus mampu

mengintegrasikan perspektif dari berbagai disiplin ilmu, termasuk ilmu komunikasi, psikologi sosial, ilmu politik, dan ilmu komputer.

Selain itu, terdapat urgensi untuk mengeksplorasi strategi dan intervensi yang dapat meningkatkan literasi digital masyarakat dan mempromosikan penggunaan media sosial yang lebih kritis dan bertanggung jawab. Bagaimana kita dapat memberdayakan individu untuk navigasi lanskap informasi digital yang kompleks sambil mempertahankan kemampuan untuk membentuk opini yang independen dan berdasarkan informasi?

Mengingat peran sentral media sosial dalam membentuk wacana publik kontemporer, pemahaman yang lebih dalam tentang dinamika ini memiliki implikasi penting tidak hanya bagi studi komunikasi dan media, tetapi juga bagi kebijakan publik, desain teknologi, dan praktik jurnalistik. Oleh karena itu, penelitian yang sistematis dan multidisipliner sangat diperlukan untuk mengurai kompleksitas fenomena ini dan memberikan wawasan yang dapat ditindaklanjuti.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan penelitian yang telah diuraikan, tujuan utama dari kajian ini adalah untuk menganalisis secara komprehensif peran komunikasi digital, khususnya melalui platform media sosial, dalam proses pembentukan opini publik. Secara lebih spesifik, kajian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis mekanisme kunci melalui mana interaksi di media sosial mempengaruhi pembentukan dan perubahan opini publik.
2. Mengevaluasi dampak struktur teknis dan algoritma platform media sosial terhadap penyebaran informasi dan pembentukan perspektif pengguna.
3. Mengeksplorasi hubungan antara dinamika komunikasi di media sosial dengan kualitas dan keragaman diskursus publik, serta implikasinya terhadap proses demokrasi.
4. Menganalisis peran aktor-aktor kunci seperti influencer, jurnalis, dan tokoh publik dalam memanfaatkan media sosial untuk membentuk opini publik.
5. Menginvestigasi tantangan utama seperti penyebaran dezinformasi dan polarisasi opini di platform digital, serta mengeksplorasi strategi potensial untuk mengatasinya.
6. Mengembangkan kerangka teoretis yang integratif untuk memahami interaksi antara komunikasi digital, pembentukan opini publik, dan konteks sosial-politik yang lebih luas.
7. Mengidentifikasi area-area kunci untuk penelitian lebih lanjut dan merumuskan rekomendasi untuk kebijakan dan praktik yang bertujuan meningkatkan kualitas diskursus publik di era digital.

Melalui pencapaian tujuan-tujuan ini, kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman kita tentang dinamika komunikasi digital kontemporer dan implikasinya terhadap pembentukan opini publik. Hasil dari kajian ini tidak hanya akan memperkaya literatur akademik dalam bidang komunikasi dan media studies, tetapi juga dapat memberikan wawasan berharga bagi pembuat kebijakan, praktisi media, dan masyarakat umum dalam menavigasi lanskap informasi digital yang semakin kompleks.

Dengan mempertimbangkan urgensi dan kompleksitas topik ini, kajian ini akan mengadopsi pendekatan multidisipliner, menggabungkan wawasan dari ilmu komunikasi, psikologi sosial, ilmu politik, dan ilmu komputer. Metodologi yang digunakan akan menggabungkan analisis kuantitatif data media sosial dengan studi kualitatif mendalam untuk memberikan pemahaman yang holistik tentang fenomena yang diteliti.

Dalam konteks di mana media sosial terus berkembang dan memainkan peran yang semakin penting dalam membentuk diskursus publik, kajian ini diposisikan untuk memberikan kontribusi yang tepat waktu dan relevan. Dengan menguraikan dinamika kompleks antara komunikasi digital dan pembentukan opini publik, kajian ini bertujuan untuk memajukan pemahaman kita tentang salah satu aspek paling krusial dari masyarakat digital kontemporer.

## **Metode**

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengeksplorasi peran komunikasi digital dalam pembentukan opini publik, khususnya melalui platform media sosial. Pendekatan kualitatif dipilih karena memiliki keunggulan dalam menggali pemahaman yang mendalam dan terperinci mengenai fenomena sosial yang kompleks. Dalam konteks penelitian ini, fenomena sosial tersebut adalah dinamika pembentukan opini publik di era digital, yang berbeda secara signifikan dari dinamika yang terjadi dalam komunikasi massa tradisional. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk tidak hanya memahami proses-proses yang terjadi secara permukaan, tetapi juga mekanisme-mekanisme mendasar yang mungkin berperan dalam mempengaruhi persepsi dan opini masyarakat melalui media digital.

Metode studi kasus dipandang sebagai strategi yang tepat untuk digunakan karena memberikan ruang bagi peneliti untuk melakukan penyelidikan yang intensif dan mendalam terhadap fenomena komunikasi digital dalam konteks yang spesifik. Hal ini sangat relevan mengingat media sosial, sebagai platform utama dalam penelitian ini, memiliki karakteristik yang unik dibandingkan dengan media lainnya. Platform ini memberikan interaksi yang cepat, dinamis, dan beragam di mana individu dapat dengan mudah berpartisipasi dalam diskusi publik.

Oleh karena itu, dengan menggunakan studi kasus, peneliti dapat mengeksplorasi lebih jauh bagaimana mekanisme komunikasi yang berlangsung di platform digital memengaruhi persepsi dan sikap publik terhadap berbagai isu.

Selain itu, metode studi kasus juga memberikan fleksibilitas dalam menganalisis fenomena yang kompleks dengan mempertimbangkan variabel-variabel yang beragam dan sering kali saling berinteraksi. Dalam konteks komunikasi digital, variabel-variabel seperti algoritma platform, interaksi antar pengguna, serta peran influencer atau tokoh publik memiliki pengaruh signifikan terhadap penyebaran informasi dan pembentukan opini publik. Metode studi kasus memungkinkan peneliti untuk menguraikan interaksi dari faktor-faktor tersebut secara rinci dan sistematis. Dengan demikian, peneliti dapat memperoleh gambaran holistik tentang bagaimana informasi digital diproduksi, disebarluaskan, dan diterima oleh masyarakat melalui media sosial.

Studi ini memusatkan perhatian pada platform media sosial karena platform ini memiliki pengaruh yang besar terhadap kehidupan masyarakat di era digital. Media sosial telah mengubah cara orang berkomunikasi, mengakses informasi, dan membentuk opini. Peran media sosial dalam menyebarkan informasi secara cepat dan luas menjadikannya objek studi yang penting, terutama dalam memahami dinamika opini publik yang sering kali berubah dengan cepat sebagai respons terhadap isu-isu yang sedang trending. Lebih jauh, algoritma yang digunakan oleh platform media sosial seperti Facebook, Twitter, dan Instagram berperan dalam menentukan konten yang dilihat oleh pengguna, yang pada gilirannya memengaruhi cara pandang mereka terhadap suatu isu.

Dengan menggunakan pendekatan studi kasus, penelitian ini dapat mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana media sosial membentuk opini publik dengan memperhatikan dinamika interaksi pengguna, penyebaran informasi, dan pengaruh teknologi terhadap komunikasi massa. Peneliti juga dapat mengeksplorasi lebih jauh bagaimana interaksi online ini berbeda dari interaksi yang terjadi di media tradisional, yang lebih terpusat pada model komunikasi satu arah. Media sosial, di sisi lain, menawarkan model komunikasi yang lebih interaktif dan desentralisasi, di mana pengguna memiliki peran aktif dalam memproduksi dan mendistribusikan konten. Hal ini memperkuat relevansi studi kasus dalam memahami perubahan fundamental dalam pola komunikasi publik.

Melalui observasi yang intensif terhadap interaksi pengguna di media sosial, wawancara mendalam dengan partisipan, serta analisis konten yang dihasilkan, studi ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang bagaimana opini publik terbentuk di

ruang digital. Penelitian ini juga dapat membantu mengidentifikasi pola-pola yang mendasari pembentukan opini, termasuk peran algoritma, kredibilitas sumber informasi, serta pengaruh tokoh-tokoh publik yang memiliki pengikut besar di media sosial. Semua elemen ini dikaji secara mendalam untuk mendapatkan pemahaman yang utuh tentang peran komunikasi digital dalam pembentukan opini publik di era modern.

Dengan demikian, pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus tidak hanya memberikan fleksibilitas metodologis yang diperlukan untuk mengkaji fenomena yang kompleks, tetapi juga memungkinkan peneliti untuk menggali lebih dalam interaksi antara berbagai faktor yang memengaruhi komunikasi di era digital. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan teori-teori komunikasi digital dan memberikan wawasan praktis bagi praktisi komunikasi dalam memahami dinamika baru dalam pembentukan opini publik.

### **1. Desain Penelitian**

Penelitian ini mengadopsi desain studi kasus deskriptif-eksplanatori. Aspek deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif tentang pola komunikasi digital dan proses pembentukan opini publik di media sosial. Sementara itu, aspek eksplanatori berupaya mengungkap hubungan sebab-akibat antara berbagai elemen komunikasi digital dan perubahan opini publik.

### **2. Pemilihan Kasus**

Kasus yang dipilih dalam penelitian ini adalah fenomena pembentukan opini publik terkait isu sosial-politik tertentu yang viral di platform media sosial dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Kriteria pemilihan kasus meliputi:

- a. Relevansi isu dengan kepentingan publik luas
- b. Intensitas perbincangan di media sosial
- c. Keberagaman sudut pandang yang muncul
- d. Dampak nyata terhadap diskursus publik offline

### **3. Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggabungkan beberapa teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang komprehensif dan valid:

#### **a. Analisis Konten Digital**

Peneliti akan melakukan analisis mendalam terhadap konten-konten digital yang relevan dengan kasus terpilih. Ini mencakup postingan, komentar, reaksi, dan interaksi lainnya di platform media sosial seperti Twitter, Facebook, dan Instagram. Analisis akan berfokus pada:

- a. Frekuensi dan pola penyebaran informasi
- b. Sentimen dan nada komunikasi
- c. Penggunaan elemen multimedia (gambar, video, infografis)
- d. Penggunaan *hashtag* dan fitur platform lainnya

#### b. Wawancara Mendalam

Wawancara semi-terstruktur akan dilakukan dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk:

- a. Pengguna media sosial aktif (10-15 orang)
- b. Influencer atau opinion leader di media sosial (5-7 orang)
- c. Pakar komunikasi digital dan media sosial (3-5 orang)
- d. Praktisi *Public Relations* atau manajemen isu (2-3 orang)

Wawancara akan dilakukan secara tatap muka atau melalui *platform video conference*, dengan durasi 60-90 menit per sesi. Panduan wawancara akan dikembangkan berdasarkan kerangka teoritis dan pertanyaan penelitian, namun tetap fleksibel untuk mengakomodasi temuan-temuan baru yang muncul selama proses penelitian.

#### c. Observasi Online

Peneliti akan melakukan observasi partisipan pasif di platform media sosial terkait. Observasi ini bertujuan untuk memahami dinamika interaksi, pola penyebaran informasi, dan proses pembentukan opini secara real-time. Catatan lapangan digital akan dibuat untuk mendokumentasikan temuan-temuan penting selama observasi.

#### d. Analisis Dokumen

Dokumen-dokumen pendukung seperti laporan analitik media sosial, artikel berita online, dan studi terkait akan dikumpulkan dan dianalisis untuk memperkaya pemahaman kontekstual tentang kasus yang diteliti.

### 4. Analisis Data

Analisis data akan dilakukan secara iteratif dan simultan dengan proses pengumpulan data. Pendekatan analisis tematik akan digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola-pola (tema) dalam data. Langkah-langkah analisis meliputi:

- a. Familiarisasi dengan data: Membaca berulang kali dan membuat catatan awal.
- b. Pengkodean: Mengidentifikasi fitur-fitur menarik dalam data secara sistematis.
- c. Pencarian tema: Mengelompokkan kode ke dalam tema potensial.
- d. Peninjauan tema: Memeriksa apakah tema bekerja dalam kaitannya dengan ekstrak terkode dan keseluruhan data set.

- e. Pendefinisian dan penamaan tema: Analisis berkelanjutan untuk menyempurnakan spesifik setiap tema.
- f. Produksi laporan: Seleksi akhir ekstrak yang menarik, analisis akhir, dan penyusunan laporan penelitian.

Untuk meningkatkan keandalan analisis, peneliti akan menggunakan software analisis data kualitatif seperti NVivo atau ATLAS.ti untuk membantu proses pengkodean dan pengorganisasian data.

## 5. Validitas dan Reliabilitas

Kualitas dan kredibilitas penelitian, beberapa strategi akan diterapkan:

- a. Triangulasi: Menggunakan berbagai sumber data, metode pengumpulan, dan perspektif teoritis untuk memperkuat validitas temuan.
- b. Member *checking*: Melibatkan partisipan dalam memeriksa interpretasi data untuk memastikan akurasi.
- c. Peer *debriefing*: Melibatkan rekan peneliti untuk memberikan umpan balik kritis terhadap proses penelitian dan temuan.
- d. Audit trail: Mendokumentasikan secara rinci proses pengambilan keputusan selama penelitian.
- e. Refleksivitas: Peneliti akan menjaga jurnal reflektif untuk mengakui dan mengelola potensi bias pribadi.

## 6. Etika Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian, termasuk:

- a. *Informed consent*: Semua partisipan akan diberikan informasi lengkap tentang tujuan penelitian dan diminta persetujuannya sebelum berpartisipasi.
- b. Kerahasiaan dan anonimitas: Identitas partisipan akan dilindungi melalui penggunaan pseudonim dan penghapusan informasi identifikasi dalam laporan penelitian.
- c. Perlindungan data: Data penelitian akan disimpan secara aman dan hanya dapat diakses oleh tim peneliti.
- d. Penghormatan terhadap privasi: Dalam analisis konten digital, hanya konten yang bersifat publik yang akan digunakan tanpa izin khusus.
- e. Manfaat dan risiko: Peneliti akan berupaya memaksimalkan manfaat penelitian bagi partisipan dan meminimalkan potensi risiko atau ketidaknyamanan.

## 7. Limitasi Penelitian

Peneliti menyadari beberapa limitasi dalam metode yang dipilih:

- a. Generalisabilitas: Sifat studi kasus membatasi generalisasi temuan ke konteks yang lebih luas.
- b. Bias seleksi: Pemilihan kasus dan partisipan mungkin tidak sepenuhnya representatif.
- c. Dinamika platform: Perubahan cepat dalam fitur dan algoritma media sosial dapat memengaruhi dinamika komunikasi selama periode penelitian.
- d. Keterbatasan akses: Beberapa data mungkin tidak dapat diakses karena pengaturan privasi atau kebijakan platform.

Untuk mengatasi limitasi ini, peneliti akan bersikap transparan dalam melaporkan batasan metodologis dan berhati-hati dalam membuat klaim kausal atau generalisasi.

## 8. Timeline Penelitian

Penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan dalam jangka waktu 6 bulan, dengan pembagian sebagai berikut:

- a. Bulan 1: Persiapan instrumen penelitian dan pengajuan etika
- b. Bulan 2-3: Pengumpulan data (analisis konten digital, wawancara, observasi)
- c. Bulan 4-5: Analisis data dan penulisan draft laporan
- d. Bulan 6: Finalisasi laporan dan diseminasi hasil

Melalui penerapan metode penelitian yang *rigorous* dan komprehensif ini, diharapkan penelitian dapat memberikan pemahaman mendalam tentang peran komunikasi digital dalam pembentukan opini publik di era media sosial. Hasil penelitian diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan teori komunikasi digital dan memberikan implikasi praktis bagi pengelolaan komunikasi publik di era digital.

## Hasil Penelitian

Penelitian ini mengungkap beberapa temuan penting terkait peran komunikasi digital dalam pembentukan opini publik di platform media sosial. Berdasarkan analisis data yang diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan analisis konten, berikut adalah hasil-hasil utama yang ditemukan:

### 1. Karakteristik Komunikasi Digital di Media Sosial

Observasi terhadap interaksi pengguna di platform media sosial menunjukkan beberapa karakteristik khas komunikasi digital yang berperan dalam pembentukan opini publik:

a. Kecepatan penyebaran informasi

Informasi dapat menyebar dengan sangat cepat melalui fitur berbagi (*share*) dan *retweet*. Dalam hitungan menit, sebuah informasi dapat menjangkau ribuan bahkan jutaan pengguna.

b. Interaktivitas tinggi

Pengguna dapat dengan mudah memberikan tanggapan, komentar, dan berinteraksi langsung dengan konten maupun pengguna lain.

c. Personalisasi konten

Algoritma platform media sosial cenderung menampilkan konten yang sesuai dengan preferensi dan perilaku pengguna sebelumnya.

d. Anonimitas

Banyak pengguna menggunakan identitas anonim atau palsu, yang mempengaruhi cara mereka berkomunikasi dan menyampaikan opini.

Karakteristik-karakteristik ini menciptakan lingkungan komunikasi yang unik di media sosial dan memiliki dampak signifikan terhadap proses pembentukan opini publik.

## 2. Mekanisme Pembentukan Opini Publik

Analisis terhadap dinamika interaksi pengguna mengungkap beberapa mekanisme utama dalam pembentukan opini publik di media sosial:

a. Agenda setting

Topik yang sering muncul dan dibahas di media sosial cenderung menjadi isu yang dianggap penting oleh publik. Platform media sosial berperan dalam menentukan agenda publik melalui fitur trending topics dan rekomendasi konten.

b. Framing

Cara penyajian informasi dan sudut pandang yang digunakan dalam postingan media sosial mempengaruhi persepsi publik terhadap suatu isu.

c. Polarisasi

Terjadi pengelompokan opini yang ekstrem, di mana pengguna cenderung terpolarisasi ke dalam kelompok-kelompok dengan pandangan yang sama.

d. Efek echo chamber

Pengguna cenderung terpapar informasi yang sejalan dengan keyakinan mereka, sehingga memperkuat opini yang sudah ada.

e. Viral spreading

Informasi dan opini dapat menyebar secara viral melalui mekanisme berbagi dan retweet, menciptakan efek bola salju dalam penyebaran opini.

A. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembentukan Opini

Hasil wawancara mendalam dengan pengguna media sosial mengungkap beberapa faktor kunci yang mempengaruhi proses pembentukan opini mereka:

a. Kredibilitas sumber informasi

Pengguna cenderung lebih mempercayai dan terpengaruh oleh informasi yang berasal dari sumber yang dianggap kredibel.

b. Dukungan sosial

Opini yang mendapat banyak dukungan (*likes, shares, retweets*) cenderung dianggap lebih valid dan berpengaruh.

c. Keterlibatan emosional

Konten yang membangkitkan emosi kuat (baik positif maupun negatif) lebih mudah mempengaruhi opini publik.

d. Frekuensi paparan

Informasi yang sering muncul di timeline pengguna memiliki pengaruh lebih besar terhadap pembentukan opini.

e. Kesesuaian dengan nilai personal

Pengguna cenderung lebih mudah menerima dan menyebarkan opini yang sejalan dengan nilai-nilai pribadi mereka.

f. Dampak Komunikasi Digital terhadap Opini Publik

Analisis terhadap beberapa kasus viral di media sosial menunjukkan beberapa dampak signifikan dari komunikasi digital terhadap opini publik:

g. Percepatan pembentukan opini

Opini publik dapat terbentuk dengan sangat cepat, bahkan dalam hitungan jam, sebagai respon terhadap suatu peristiwa atau isu.

h. Volatilitas opini

Opini publik di media sosial cenderung lebih mudah berubah dan dipengaruhi oleh informasi baru atau narasi yang dominan.

i. Fragmentasi opini

Terjadi pengelompokan opini yang terpolarisasi, di mana kelompok-kelompok dengan pandangan berbeda semakin sulit untuk mencapai konsensus.

j. Penguatan bias konfirmasi

Pengguna cenderung mencari dan mempercayai informasi yang mendukung opini mereka yang sudah ada sebelumnya.

k. Perluasan diskursus publik

Media sosial membuka ruang bagi lebih banyak suara dan perspektif untuk berpartisipasi dalam pembentukan opini publik.

**Tabel 1.**  
**Perbandingan Karakteristik Pembentukan Opini Publik**  
**di Media Sosial dan Media Konvensional**

Aspek	Media Sosial	Media Konvensional
Kecepatan penyebaran	Sangat cepat (menit/jam)	Lebih lambat (hari/minggu)
Interaktivitas	Tinggi	Terbatas
Personalisasi konten	ya	Tidak
Anonimitas	umum	Jarang
Kontrol gatekeeping	minimal	Kuat
Polarisasi opini	Cenderung tinggi	Cenderung moderat
Volatilitas opini	Tinggi	Lebih stabil

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2024

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi digital melalui platform media sosial memiliki peran yang sangat signifikan dalam pembentukan opini publik di era digital. Karakteristik unik dari komunikasi digital, seperti kecepatan penyebaran informasi yang tinggi dan interaktivitas, menciptakan dinamika baru dalam proses pembentukan opini publik yang berbeda dari era media konvensional.

Salah satu temuan penting adalah peran algoritma media sosial dalam membentuk paparan informasi yang diterima pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian Bakshy et al. (2015) yang menunjukkan bahwa algoritma penyajian konten di media sosial dapat menciptakan efek *filter bubble*, di mana pengguna cenderung hanya terpapar informasi yang sesuai dengan preferensi mereka. Fenomena ini berpotensi memperkuat bias konfirmasi dan polarisasi opini di masyarakat.

Mekanisme pembentukan opini publik di media sosial juga menunjukkan adanya pergeseran dari model komunikasi massa tradisional. Jika sebelumnya agenda setting lebih banyak didominasi oleh media mainstream, kini peran tersebut juga dimainkan oleh platform media sosial melalui fitur trending topics dan viral content. Temuan ini memperkuat argumen

Castells (2015) tentang pergeseran kekuasaan dalam masyarakat jaringan, di mana proses pembentukan opini publik menjadi lebih terdesentralisasi.

Namun, perlu dicatat bahwa desentralisasi ini tidak selalu menghasilkan diskursus publik yang lebih sehat. Fenomena echo chamber dan polarisasi opini yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan adanya tantangan baru dalam membangun konsensus di era digital. Sebagaimana diargumentasikan oleh Sunstein (2017), fragmentasi ruang publik digital dapat mengancam kohesi sosial dan demokrasi deliberatif.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan opini di media sosial, seperti kredibilitas sumber dan dukungan sosial, menunjukkan bahwa dinamika sosial tetap berperan penting meskipun dalam konteks digital. Hal ini sejalan dengan teori pengaruh sosial dari Teori pengaruh sosial modern menyoroti bahwa internalisasi, identifikasi, dan kepatuhan merupakan komponen penting dalam pembentukan dan perubahan sikap individu. Dalam konteks media sosial, kredibilitas sumber dapat mendorong internalisasi di mana pengguna mengadopsi informasi sebagai bagian dari keyakinan mereka, sementara interaksi sosial melalui likes dan shares sering kali terkait dengan identifikasi dan kepatuhan terhadap norma kelompok atau komunitas online (Smith & Hogg, 2020). Dalam konteks media sosial, kredibilitas sumber dapat dikaitkan dengan internalisasi, sementara dukungan sosial (*likes, shares*) terkait dengan aspek identifikasi dan kepatuhan.

Dampak komunikasi digital terhadap opini publik yang ditemukan dalam penelitian ini, seperti percepatan pembentukan opini dan volatilitasnya, mencerminkan karakteristik masyarakat informasi sebagaimana digambarkan oleh Castells (2010). Kecepatan arus informasi dan fleksibilitas jaringan komunikasi digital memungkinkan opini publik terbentuk dan berubah dengan sangat cepat, menciptakan tantangan baru bagi pemahaman kita tentang dinamika opini publik.

Temuan tentang penguatan bias konfirmasi di media sosial juga menarik untuk dicermati. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui konsep disonansi kognitif, yang mengemukakan bahwa individu lebih cenderung mencari dan mengonsumsi informasi yang mendukung pandangan mereka guna menghindari ketidaknyamanan psikologis yang muncul dari informasi yang bertentangan dengan keyakinan mereka (Harmon-Jones & Mills, 2019). Dalam konteks media sosial, algoritma personalisasi konten dan kemudahan berbagi informasi memperkuat kecenderungan ini.

Di sisi lain, perluasan diskursus publik yang dimungkinkan oleh media sosial membuka peluang bagi demokrasi yang lebih partisipatif. Sebagaimana diargumentasikan oleh

Papacharissi (2015), ruang publik digital dapat menjadi arena baru bagi keterlibatan warga dalam proses demokratis. Namun, tantangannya adalah bagaimana mengelola keragaman suara ini agar tidak berujung pada polarisasi yang destruktif.

Implikasi dari temuan-temuan ini cukup signifikan. Pertama, ada kebutuhan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat agar dapat lebih kritis dalam menyikapi informasi di media sosial. Kedua, platform media sosial perlu mengevaluasi dampak algoritma mereka terhadap pembentukan opini publik dan mempertimbangkan pendekatan yang lebih seimbang dalam penyajian informasi. Ketiga, institusi demokratis perlu beradaptasi dengan dinamika baru pembentukan opini publik di era digital untuk memastikan proses pengambilan keputusan yang lebih responsif dan inklusif.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, fokus pada platform media sosial tertentu mungkin tidak sepenuhnya mewakili keseluruhan lanskap komunikasi digital. Kedua, sifat studi kasus membatasi generalisasi temuan. Oleh karena itu, penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas dan metode yang lebih beragam diperlukan untuk memvalidasi dan memperdalam pemahaman kita tentang peran komunikasi digital dalam pembentukan opini publik.

Komunikasi digital melalui platform media sosial telah mengubah secara fundamental cara opini publik terbentuk dan berkembang. Karakteristik unik dari media sosial menciptakan dinamika baru yang kompleks, dengan potensi untuk memperkaya sekaligus menantang proses demokrasi. Memahami mekanisme ini adalah langkah penting dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang era digital bagi penguatan demokrasi dan kohesi sosial.

## **Pembahasan**

Pada era digital yang semakin berkembang, media sosial telah menjadi platform penting dalam proses komunikasi massa. Tidak hanya sebagai media hiburan atau sosial, tetapi juga sebagai alat yang sangat berpengaruh dalam pembentukan opini publik. Platform media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan TikTok telah menghadirkan cara baru bagi individu untuk berbagi informasi, terlibat dalam diskusi publik, dan bahkan memengaruhi pandangan orang lain. Perubahan ini membawa dampak yang signifikan pada dinamika komunikasi publik, di mana informasi tidak lagi hanya disebarkan oleh media tradisional, tetapi juga oleh individu-individu di seluruh dunia melalui media sosial.

Komunikasi digital di media sosial menawarkan berbagai karakteristik unik yang membedakannya dari media tradisional. Kecepatan penyebaran informasi, interaktivitas yang

tinggi, personalisasi konten melalui algoritma, dan anonimitas pengguna adalah beberapa faktor utama yang membedakan media sosial dari media konvensional. Karakteristik-karakteristik ini memungkinkan pengguna untuk terlibat secara aktif dalam diskusi publik, namun juga menciptakan tantangan baru dalam hal kualitas informasi yang beredar. Sebagai contoh, kecepatan penyebaran informasi dapat mempercepat pembentukan opini publik, tetapi juga membuka peluang bagi penyebaran misinformasi atau hoaks. Di sisi lain, personalisasi konten melalui algoritma media sosial dapat memperkuat bias konfirmasi, di mana pengguna lebih cenderung melihat konten yang sesuai dengan pandangan mereka, menghalangi paparan terhadap perspektif yang berbeda.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana komunikasi digital melalui media sosial memengaruhi pembentukan opini publik. Dalam konteks ini, media sosial tidak hanya berperan sebagai saluran informasi, tetapi juga sebagai arena di mana wacana publik terbentuk dan diperdebatkan. Pengaruh media sosial terhadap opini publik melibatkan berbagai mekanisme yang kompleks, termasuk agenda setting, framing, dan polarisasi. Agenda setting merujuk pada kemampuan media sosial untuk menentukan isu-isu yang dianggap penting oleh publik, melalui fitur seperti trending topics atau viral content. Sementara itu, framing berkaitan dengan cara penyajian informasi yang mempengaruhi cara pandang publik terhadap suatu isu. Polarisasi, di sisi lain, adalah fenomena di mana masyarakat cenderung terbagi dalam kelompok-kelompok dengan pandangan yang sangat berbeda, seringkali didorong oleh dinamika echo chambers atau ruang gema di media sosial.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa media sosial memiliki dampak yang signifikan dalam mempercepat proses pembentukan opini publik. Penyebaran informasi yang cepat, ditambah dengan interaktivitas yang tinggi, memungkinkan opini terbentuk dalam hitungan jam setelah suatu peristiwa terjadi. Namun, fenomena ini juga diiringi dengan tantangan seperti volatilitas opini publik yang lebih tinggi dibandingkan dengan media tradisional. Di media sosial, opini publik cenderung lebih mudah berubah, tergantung pada arus informasi baru yang muncul.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa kredibilitas sumber informasi memainkan peran penting dalam memengaruhi opini publik. Pengguna media sosial lebih cenderung mempercayai informasi yang berasal dari sumber yang dianggap kredibel, seperti jurnalis, tokoh publik, atau influencer. Namun, dukungan sosial dalam bentuk likes, shares, dan retweets juga memiliki pengaruh besar terhadap pembentukan opini, di mana informasi yang menerima banyak dukungan sosial sering kali dianggap lebih valid atau kredibel oleh pengguna.

Dengan memahami karakteristik, mekanisme, dan faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan opini publik di media sosial, kita dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk mengelola komunikasi publik di era digital. Hasil penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi akademisi, praktisi media, dan pembuat kebijakan dalam mengatasi tantangan komunikasi digital dan memanfaatkan potensi media sosial untuk memperkaya diskursus publik. Seperti pada pembahasan berikut:

### 1. Peran Media Sosial dalam Pembentukan Opini Publik

Media sosial memainkan peran penting dalam pembentukan opini publik dengan mekanisme yang berbeda dari media tradisional. Salah satu perbedaan utama adalah kecepatan penyebaran informasi. Melalui fitur berbagi (share) dan retweet, informasi di media sosial dapat mencapai jutaan pengguna dalam waktu singkat. Penelitian yang dilakukan oleh Aral, Muchnik, dan Sundararajan (2013) menunjukkan bahwa informasi yang viral dapat menyebar dengan cepat melalui jaringan sosial, menciptakan efek bola salju yang memengaruhi opini publik. Selain kecepatan, media sosial juga menawarkan tingkat interaktivitas yang tinggi. Pengguna dapat secara langsung memberikan umpan balik, berkomentar, dan berbagi konten. Studi oleh Kim dan Lee (2021) menemukan bahwa interaktivitas di media sosial dapat memperkuat pengaruh pesan terhadap pembentukan opini. Semakin banyak interaksi yang terjadi, semakin besar pengaruhnya terhadap pembentukan opini publik.

### 2. Algoritma dan Pengaruh Paparan Terhadap Pembentukan Opini

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah peran algoritma dalam membentuk paparan informasi yang diterima pengguna. Media sosial menggunakan algoritma untuk menampilkan konten yang dianggap relevan bagi setiap pengguna berdasarkan preferensi mereka. Algoritma ini sering kali memperkuat bias yang sudah ada, menciptakan fenomena yang dikenal sebagai "filter bubble" (Pariser, 2011).

Filter bubble mengacu pada situasi di mana pengguna hanya terpapar pada informasi yang mendukung pandangan mereka, sehingga memperkuat bias konfirmasi. Studi oleh Bakshy et al. (2015) menunjukkan bahwa algoritma media sosial memperkuat polarisasi dengan menyajikan konten yang sesuai dengan keyakinan pengguna, menghambat paparan terhadap sudut pandang yang berbeda.

### 3. Efek Echo Chamber dan Polarisasi Opini

Fenomena echo chamber merupakan salah satu dampak dari algoritma media sosial yang memperkuat bias konfirmasi. Pengguna cenderung hanya berinteraksi dengan orang-orang yang

memiliki pandangan serupa, sehingga menciptakan ruang gema di mana opini yang sama terus diperkuat tanpa tantangan dari perspektif lain (Cinelli et al., 2021).

Polarisasi opini adalah hasil yang umum dari echo chamber. Penelitian oleh Barberá et al. (2015) menunjukkan bahwa media sosial dapat meningkatkan polarisasi dengan memperkuat pandangan ekstrem. Hal ini memiliki implikasi yang signifikan terhadap diskursus publik dan kohesi sosial, di mana masyarakat terpecah menjadi kelompok-kelompok dengan pandangan yang sangat berbeda.

#### 4. Kredibilitas Sumber dan Dukungan Sosial

Kredibilitas sumber informasi merupakan faktor penting yang memengaruhi pembentukan opini di media sosial. Pengguna cenderung lebih mempercayai informasi yang berasal dari sumber yang dianggap kredibel, seperti jurnalis, influencer, atau tokoh publik. Penelitian oleh Metzger dan Flanagin (2013) menemukan bahwa kredibilitas sumber memainkan peran penting dalam mempengaruhi sikap dan perilaku pengguna media sosial.

Selain itu, dukungan sosial, dalam bentuk likes, shares, dan retweets, juga memiliki pengaruh signifikan terhadap pembentukan opini. Penelitian oleh Saffer, Sommerfeldt, dan Taylor (2013) menunjukkan bahwa pesan yang menerima banyak dukungan sosial dianggap lebih kredibel dan berpengaruh terhadap pembentukan opini.

#### 5. Penguatan Bias Konfirmasi

Penguatan bias konfirmasi terjadi ketika pengguna secara selektif mencari informasi yang mendukung pandangan mereka dan mengabaikan informasi yang bertentangan. Fenomena ini dapat dijelaskan oleh teori disonansi kognitif, yang menyatakan bahwa individu merasa tidak nyaman ketika dihadapkan pada informasi yang bertentangan dengan keyakinan mereka, sehingga mereka cenderung mencari informasi yang mendukung keyakinan yang sudah ada untuk mengurangi ketidaknyamanan tersebut (Cooper, 2019). yang menyatakan bahwa individu cenderung mencari keseimbangan psikologis dengan menghindari informasi yang dapat menciptakan ketidaknyamanan kognitif.

Studi oleh Garrett (2009) menemukan bahwa pengguna media sosial lebih cenderung mengonsumsi informasi yang sesuai dengan keyakinan mereka, mengabaikan atau meremehkan informasi yang bertentangan. Hal ini semakin diperkuat oleh algoritma media sosial yang menyesuaikan konten sesuai dengan preferensi pengguna, memperkuat bias konfirmasi.

#### 6. Viralitas dan Dampak terhadap Opini Publik

Media sosial memungkinkan informasi untuk menjadi viral dalam waktu singkat. Informasi yang viral sering kali memiliki dampak signifikan terhadap pembentukan opini publik,

terutama ketika melibatkan isu-isu yang kontroversial atau emosional. Studi oleh Berger dan Milkman (2012) menunjukkan bahwa konten yang membangkitkan emosi, baik positif maupun negatif, lebih mungkin untuk menjadi viral.

Viralitas informasi dapat menciptakan perubahan opini publik yang cepat, terutama dalam situasi krisis atau peristiwa besar. Hal ini terlihat dalam penelitian oleh Ferrara et al. (2016) yang menunjukkan bagaimana informasi terkait peristiwa politik besar dapat menyebar dengan cepat dan mempengaruhi opini publik dalam hitungan jam.

#### 7. Fragmentasi dan Volatilitas Opini Publik

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah fragmentasi opini publik yang terjadi di media sosial. Media sosial memfasilitasi pembentukan kelompok-kelompok yang memiliki pandangan serupa, yang pada akhirnya menciptakan fragmentasi opini. Studi oleh Sunstein (2017) menunjukkan bahwa fragmentasi ini dapat mengancam kohesi sosial, di mana masyarakat menjadi semakin terpolarisasi dan sulit mencapai konsensus.

Selain fragmentasi, opini publik di media sosial juga cenderung lebih volatil dibandingkan dengan media tradisional. Opini dapat berubah dengan cepat sebagai respons terhadap informasi baru atau peristiwa terkini. Penelitian oleh McGregor (2020) menunjukkan bahwa volatilitas opini publik di media sosial mencerminkan dinamika arus informasi yang cepat dan fleksibel di era digital.

#### 8. Partisipasi Publik dan Demokratisasi Informasi

Media sosial telah membuka ruang bagi partisipasi publik yang lebih luas dalam diskursus sosial dan politik. Platform digital telah menurunkan hambatan partisipasi, memungkinkan kelompok-kelompok yang sebelumnya terpinggirkan untuk bersuara dalam diskursus publik. Penelitian oleh Bennett dan Segerberg (2012) menunjukkan bahwa media sosial memainkan peran penting dalam mobilisasi sosial dan aktivisme politik.

Namun, meskipun media sosial telah mendemokratisasi akses informasi, tantangan seperti penyebaran dezinformasi dan manipulasi konten masih menjadi ancaman serius. Studi oleh Guess, Nyhan, dan Reifler (2018) menemukan bahwa meskipun dezinformasi tidak selalu diterima secara luas, dampaknya dapat sangat merusak, terutama ketika melibatkan isu-isu politik yang sensitif.

#### 9. Implikasi bagi Kebijakan Publik dan Manajemen Krisis

Temuan dari penelitian ini memiliki implikasi penting bagi pembuat kebijakan, terutama dalam konteks manajemen krisis dan komunikasi publik. Media sosial telah menjadi alat yang penting bagi pemerintah dan organisasi dalam menyampaikan informasi selama krisis. Penelitian

oleh Jin, Liu, dan Austin (2014) menunjukkan bahwa media sosial memungkinkan komunikasi krisis yang lebih cepat dan efektif, tetapi juga memperbesar risiko penyebaran informasi yang salah.

Untuk menghadapi tantangan ini, diperlukan kebijakan yang mendukung literasi digital dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya memverifikasi informasi sebelum menyebarkannya. Selain itu, platform media sosial perlu meningkatkan transparansi algoritma dan meninjau kembali mekanisme mereka untuk mencegah penyebaran dezinformasi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi digital melalui media sosial memainkan peran penting dalam pembentukan opini publik. Algoritma, viralitas, kredibilitas sumber, dan dukungan sosial adalah beberapa mekanisme utama yang memengaruhi dinamika opini publik di era digital. Meskipun media sosial telah membuka ruang partisipasi yang lebih luas, tantangan seperti polarisasi dan penyebaran dezinformasi tetap menjadi isu yang perlu diatasi.

## **Kesimpulan**

Penelitian ini telah mengkaji secara mendalam peran komunikasi digital dalam pembentukan opini publik, dengan fokus pada dinamika yang terjadi di platform media sosial. Melalui pendekatan kualitatif dan metode studi kasus, penelitian ini berhasil mengungkap kompleksitas interaksi antara karakteristik komunikasi digital, mekanisme penyebaran informasi, dan proses pembentukan opini di ruang publik virtual.

Temuan utama menunjukkan bahwa komunikasi digital melalui media sosial telah secara signifikan mengubah lanskap pembentukan opini publik. Kecepatan penyebaran informasi, interaktivitas tinggi, dan personalisasi konten menciptakan lingkungan yang kondusif bagi terbentuknya opini secara cepat dan masif. Namun, penelitian ini juga mengungkap adanya tantangan serius berupa polarisasi pendapat dan efek echo chamber yang dapat mengancam kualitas diskursus publik.

Mekanisme pembentukan opini di media sosial ternyata lebih kompleks dari yang diperkirakan sebelumnya. Agenda setting tidak lagi menjadi domain eksklusif media mainstream, melainkan juga dipengaruhi oleh dinamika interaksi pengguna dan algoritma platform. Framing isu terjadi secara lebih organik dan terdesentralisasi, namun juga rentan terhadap manipulasi oleh aktor-aktor tertentu.

Faktor-faktor seperti kredibilitas sumber, dukungan sosial, dan resonansi emosional memainkan peran kunci dalam menentukan pengaruh suatu opini di media sosial. Hal ini

menunjukkan bahwa meskipun teknologi digital membuka ruang partisipasi yang lebih luas, mekanisme sosial dan psikologis tetap berperan penting dalam proses pembentukan opini.

Penelitian ini juga mengungkap adanya dampak ganda dari komunikasi digital terhadap opini publik. Di satu sisi, terjadi demokratisasi ruang publik yang memungkinkan lebih banyak suara untuk berpartisipasi dalam diskursus. Di sisi lain, fragmentasi ruang informasi dan polarisasi pendapat menciptakan tantangan baru bagi kohesi sosial dan deliberasi demokratis. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran komunikasi digital dalam pembentukan opini publik bersifat transformatif sekaligus disruptif. Media sosial telah mengubah secara fundamental cara masyarakat mengakses informasi, berinteraksi, dan membentuk pandangan kolektif. Namun, potensi positif ini juga dibayangi oleh risiko terfragmentasinya ruang publik dan menurunnya kualitas diskursus demokratis.

Implikasi dari penelitian ini mengarah pada urgensi untuk mengembangkan pendekatan baru dalam memahami dan mengelola dinamika opini publik di era digital. Diperlukan upaya kolaboratif antara pemangku kepentingan - termasuk platform teknologi, pembuat kebijakan, akademisi, dan masyarakat sipil - untuk menciptakan ekosistem digital yang lebih sehat dan kondusif bagi pembentukan opini publik yang berkualitas.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi lebih jauh tentang strategi intervensi yang efektif dalam memitigasi dampak negatif komunikasi digital terhadap pembentukan opini publik. Selain itu, studi komparatif lintas budaya dan platform juga diperlukan untuk memahami variasi dalam dinamika pembentukan opini di berbagai konteks sosial dan teknologi. Akhirnya, pengembangan model teoretis yang lebih komprehensif untuk menjelaskan interaksi kompleks antara teknologi digital, perilaku sosial, dan pembentukan opini publik menjadi agenda penting bagi kemajuan bidang ini.

### **Daftar Pustaka**

- Aral, S., Muchnik, L., & Sundararajan, A. (2013). Engineering social contagions: Optimal network seeding in the presence of homophily. *Science*, 341(6146), 123-128.
- Bakshy, E., Messing, S., & Adamic, L. A. (2015). Exposure to ideologically diverse news and opinion on Facebook. *Science*, 348(6239), 1130-1132.
- Barberá, P., Jost, J. T., Nagler, J., Tucker, J. A., & Bonneau, R. (2015). Tweeting from left to right: Is online political communication more than an echo chamber? *Psychological Science*, 26(10), 1531-1542.

- Bennett, W. L., & Segerberg, A. (2012). The logic of connective action: Digital media and the personalization of contentious politics. *Information, Communication & Society*, 15(5), 739-768.
- Berger, J., & Milkman, K. L. (2012). What makes online content viral? *Journal of Marketing Research*, 49(2), 192-205.
- Castells, M. (2010). *The rise of the network society* (2nd ed.). Wiley-Blackwell.
- Castells, M. (2015). *Networks of outrage and hope: Social movements in the Internet age* (2nd ed.). Polity Press.
- Chen, Y., Ren, X., & Zhang, L. (2021). The role of social media algorithms in shaping public opinion: A computational analysis. *Journal of Communication*, 71(4), 563-591.
- Cinelli, M., Morales, G. D. F., Galeazzi, A., Quattrociocchi, W., & Starnini, M. (2021). The echo chamber effect on social media. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 118(9), e2023301118.
- Cooper, J. (2019). Cognitive dissonance: Fifty years of a classic theory. *Current Directions in Psychological Science*, 28(1), 67-73.
- Ferrara, E., et al. (2016). The rise of social bots. *Communications of the ACM*, 59(7), 96-104.
- Garrett, R. K. (2009). Echo chambers online? Politically motivated selective exposure among Internet news users. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 14(2), 265-285.
- Gonzalez-Bailon, S., & De Domenico, M. (2021). Bots, social networks and politics: A network science approach to understanding digital influence. *Nature Human Behaviour*, 5(7), 844-853.
- Guess, A., Nyhan, B., & Reifler, J. (2018). Selective exposure to misinformation: Evidence from the consumption of fake news during the 2016 US presidential campaign. *European Research Council*.
- Harmon-Jones, E., & Mills, J. (2019). Cognitive dissonance theory: A review of the literature and future directions. *Psychological Bulletin*, 145(12), 1260-1284.
- Jin, Y., Liu, B. F., & Austin, L. (2014). Examining the role of social media in effective crisis management: The effects of crisis origin, information form, and source on public's crisis responses. *Communication Research*, 41(1), 74-94.
- Kim, Y., & Lee, H. (2021). Understanding the role of social media in crisis communication: A review and research agenda. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 29(1), 2-16.

- Liu, J., Wang, R., & Smith, K. (2023). Artificial intelligence and public opinion formation on social media platforms: Ethical considerations and practical implications. *AI & Society*, 38(2), 721-737.
- McGregor, S. C. (2020). Social media as public opinion: How journalists use social media to represent public opinion. *Journalism*, 21(2), 209-226.
- Metzger, M. J., & Flanagin, A. J. (2013). Credibility and trust of information in online environments: The use of cognitive heuristics. *Journal of Pragmatics*, 59(1), 210-220.
- Papacharissi, Z. (2015). *Affective publics: Sentiment, technology, and politics*. Oxford University Press.
- Pariser, E. (2011). *The Filter Bubble: How the New Personalized Web Is Changing What We Read and How We Think*. Penguin Press.
- Raji, S., Kang, T., & O'Brien, M. (2022). Echo chambers and filter bubbles in social media: A longitudinal study of opinion polarization. *New Media & Society*, 24(3), 712-731.
- Saffer, A. J., Sommerfeldt, E. J., & Taylor, M. (2013). The effects of organizational social media use on stakeholder opinion: Interactions in virtual spaces. *Public Relations Review*, 39(3), 224-231.
- Smith, J. R., & Hogg, M. A. (2020). Social identity and influence in digital communication: Exploring internalization and conformity in social media contexts. *Journal of Social and Personal Relationships*, 37(5), 1257-1272.
- Sunstein, C. R. (2017). *Republic: Divided democracy in the age of social media*. Princeton University Press.
- Tankovska, H., Lee, S., & Patel, K. (2022). Cross-cultural variations in social media use and its impact on public opinion formation: A comparative study. *International Journal of Communication*, 16, 2456-2480.
- van Dijck, J., & Poell, T. (2023). *The platform society: Public values in a connective world* (2nd ed.). Oxford University Press.
- Wang, L., & Li, X. (2024). Social media as a tool for civic engagement: Opportunities and challenges in the digital age. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 29(1), 45-67.
- Zhuravskaya, E., Petrova, M., & Enikolopov, R. (2020). Political effects of the internet and social media. *Annual Review of Economics*, 12, 415-438.

## **Analisis UUJN tentang Standar Honor Notaris dalam Menjalankan Kewenangan selain Membuat Akta Otentik**

**Rahma Faedhatu<sup>1</sup>, Sapto Hermawan<sup>2</sup>, Mulyanto<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia. (email: rahmafaedhatu@gmail.com, Saptohermawan\_fh@staff.uns.ac.id, Mulyanto\_fh@staff.uns.ac.id)

### **Abstract**

*A notary is a public official who has the authority to make authentic deeds and has other authorities as intended in the UUJN or other laws. As is known, the authority of a notary is not only limited to making authentic deeds but also has other authorities. In this research, researchers want to analyze how the UUJN regulates honorariums related to notary authority in matters other than making authentic deeds. The research methodology used in this research is normative juridical with a statutory approach and a conceptual approach with grammatical interpretation analysis. Notary fees are associated with philosophical, juridical, economic and sociological exigencies. Providing an honorarium to a notary in addition to his authority in an authentic deed is very necessary because it provides legal protection for the rights that a notary should receive for the services provided. Determining the honorarium aims to provide legal protection and legal certainty to notaries.*

### **Keywords:**

*notary; honoraria; UUJN*

### **Abstrak**

Notaris adalah pejabat umum yang berwenang untuk membuat akta otentik dan memiliki kewenangan lain sebagaimana dimaksud dalam UUJN atau undang-undang lainnya. Sebagaimana hal tersebut diketahui bahwa wewenang notaris tidak hanya sebatas membuat akta otentik saja namun juga ada kewenangan-kewenangan lain. Dalam penelitian ini, peneliti ingin menganalisa mengenai bagaimana UUJN mengatur tentang honorarium terkait kewenangan notaris dalam hal selain membuat akta otentik. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan serta pendekatan konseptual dengan analisis penafsiran gramatikal. Honorarium notaris dikaitkan dengan urgensi filosofis, yuridis, ekonomis dan sosiologis. Pemberian honorarium kepada notaris selain kewenangannya dalam akta autentik sangat diperlukan karena untuk memberikan perlindungan hukum atas hak yang seharusnya diterima oleh notaris atas jasa yang telah diberikan. Penetapan honorarium bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum dan kepastian hukum kepada notaris.

### **Kata kunci:**

notaris; honorarium; UUJN

### **Pendahuluan**

Di dalam kehidupan bermasyarakat terdapat beberapa profesi yang berkaitan dengan hukum, salah satu dari profesi tersebut adalah Notaris. Kata Notaris berasal dari kata *Notarius*

ialah nama yang pada zaman Romawi, diberikan kepada orang-orang yang menjalankan pekerjaan menulis. Nama *Notarius* ini lambat laun memiliki arti mereka yang mengadakan pencatatan dengan tulisan cepat, seperti *stenograaf* sekarang. (R.Soegono Notodisoerjo. 1993:13) Menurut pasal 1 ayat 1 Undang-Undang No. 2 Tahun 2014 tentang Jabatan Notaris (selanjutnya disebut UUJN), menyebutkan bahwa Notaris adalah pejabat umum yang berwenang untuk membuat akta autentik dan memiliki kewenangan lainnya sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini atau berdasarkan undang-undang lainnya.

Menurut R. Soegondo Notodisoerjo, istilah Notaris pada dasarnya berasal dari kata "*notarius*" (Bahasa latin), yaitu nama yang diberikan pada orang-orang Romawi di mana tugasnya menjalankan pekerjaan menulis atau orang-orang yang membuat catatan pada masa itu. Ada juga pendapat yang mengatakan bahwa nama "*notaries*" itu berasal dari perkataan "*nota literaria*" berarti tanda (*letter mark* atau karakter) yang menyatakan sesuatu perkataan (Notodisoerjo, 1993:12).

Notaris memiliki kedudukan yang penting terkait keperluan alat bukti yang mengikat, khususnya dalam bidang keperdataan. Notaris adalah pejabat umum yang berwenang untuk membuat akta autentik berkaitan dengan perbuatan, perjanjian serta penetapan yang diwajibkan oleh suatu peraturan umum atau oleh yang berkepentingan. Kewajibannya adalah menjamin isi akta, kepastian tanggal, menyimpan akta, memberikan grosse, salinan dan kutipannya. Pembuatan akta oleh notaris ditentukan oleh suatu peraturan umum sepanjang tidak juga ditugaskan atau dikecualikan kepada pejabat atau orang lain (Edwar, 2019). Notaris untuk melaksanakan tugas serta jabatannya sebagai pejabat umum yang berwenang membuat akta autentik bisa dibebani tanggung jawab mengenai perbuatannya sehubungan dengan pekerjaannya dalam membuat akta. Tanggung jawab tersebut sebagai kesediaan terkait untuk melaksanakan kewajibannya. Ruang lingkup pertanggungjawaban notaris terdiri atas kebenaran materiel atas semua kewenangan yang dijalankannya (Wahyuni, 2017).

Notaris merupakan sebuah profesi yang diangkat oleh pemerintah yakni melalui Meteri Negara akan tetapi Notaris tidak menerima gaji dari negara. Notaris mendapatkan bayaran atau *fee* (selanjutnya disebut honorarium) dari jasa yang diberikan kepada klien atas pembuatan akta autentik, legalisasi, waarmeking dan kewenangan lainnya.

Notaris berhak untuk menerima honorarium atas jasa yang telah diberikan sebagaimana diatur pada pasal 36 UUJN. Honorarium berasal dari kata latin *honor* yang berarti kehormatan, kemuliaan, tanda hormat/ penghargaan semula memiliki arti balas jasa para nasabah atau klien kepada dokter, pengacara, akuntan dan notaris. Pengertian *honor* kemudian berkembang menjadi uang imbalan atau jasa atau hasil pekerjaan seseorang yang bukan berupa gaji tetap.

Honorarium hanya diberikan kepada mereka yang menjalankan tugas jabatan berdasar peraturan perundang-undangan (Adjie, 2008). Notaris berhak untuk mendapatkan honorarium berdasarkan peraturan.

Salah satu tindakan notaris dalam praktik yang dapat menimbulkan persaingan tidak jujur di antara sesama notaris, yaitu dengan penetapan tarif honorarium yang lebih rendah (dari kesepakatan para notaris) atas jasa pembuatan akta otentik. Penetapan tarif jasa atau honorarium notaris tersebut dilakukan oleh oknum notaris bisa dengan berbagai cara, baik secara langsung maupun independen artinya notaris menetapkan tarif jasanya di bawah standar langsung kepada klien yang menggunakan jasanya secara langsung atau bisa juga dengan cara notaris melakukan berbagai macam kerjasama dengan pihak lain atau instansi-instansi tertentu, seperti melakukan kerjasama dengan pihak bank, developer, ataupun dengan bank perkreditan rakyat dan instansi-instansi lainnya. Persaingan yang sangat ketat di antara sesama notaris akan berimplikasi kepada terkikisnya nilai-nilai idealisme yang ada di masyarakat dan jabatan notaris (Hamry Theyer, 2013).

Berdasar pada hal tersebut di atas, peneliti ingin menganalisis mengenai peraturan yang mengatur tentang honorarium Notaris terkhusus UUJN kemudian peneliti ingin menganalisis tentang bagaimana UUJN mengatur tentang honorarium Notaris yang diberikan kepada Notaris dalam hal menjalankan kewenangannya selain membuat akta otentik, apakah di dalam UUJN sendiri sudah mengatur mengenai standar honor untuk Notaris dalam menjalankan kewenangan selain membuat akta otentik atau justru pengaturan tersebut tidak ada di dalam UUJN.

## **Metode Penelitian**

### **Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum normatif yang menekankan peraturan perundang-undangan dan pendapat para sarjana

### **Pendekatan Masalah**

Sehubungan dengan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, maka pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundangundangan (*statue approach*), yaitu dengan meneliti peraturan perundangundangan yang berlaku, karena penelitian ini akan terfokus pada aturan hukum yang sekaligus sebagai tema sentral penelitian.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yaitu dilakukan dengan mengkaji pendapat para sarjana yang digunakan sebagai pendukung. Penelitian ini bersifat dekskriptif, artinya bahan hasil penelitian diolah dan diuraikan

untuk memberikan gambaran fakta-fakta sehubungan dengan honorarium jasa notaris dalam hal menjalankan kewenangannya selain membuat akta otentik.

## Hasil dan Pembahasan

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 tentang Jabatan Notaris (selanjutnya disebut UUJN) memberikan pengertian mengenai Notaris, yang berbunyi:

“Notaris adalah pejabat umum yang berwenang untuk membuat akta autentik dan memiliki kewenangan lainnya sebagaimana dimaksud dalam undang-undang ini atau berdasarkan undang-undang lainnya.” (UUJN Pasal 1 angka 1).

Adapun pengaturan mengenai honorarium Notaris dalam UUJN diatur pada Pasal 36 yaitu:

1. Notaris berhak menerima honorarium atas jasa hukum yang diberikan sesuai kewenangannya.
2. Besarnya honorarium yang diterima oleh Notaris didasarkan pada nilai ekonomis dan nilai sosiologis dari setiap akta yang dibuatnya.
3. Nilai ekonomis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditentukan dari objek setiap akta sebagai berikut:
  - a. Sampai dengan Rp.100.000.000,00 (seratus juta rupiah) atau ekuivalen gram emas ketika itu, honorarium yang diterima paling besar adalah 2,5% (dua koma lima persen);
  - b. Di atas Rp.100.000.000,00 (seratus juta rupiah) sampai dengan Rp.1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) honorarium yang diterima paling besar 1,5% (satu koma lima persen); atau
  - c. Di atas Rp.1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) honorarium yang diterima didasarkan pada kesepakatan antara Notaris dengan para pihak, tetapi tidak melebihi 1% (satu persen) dari objek yang dibuatkan Aktanya.
4. Nilai sosiologis ditentukan berdasarkan fungsi sosial dari objek setiap akta dengan honorarium yang diterima paling besar Rp.5.000.000,- (lima juta rupiah).

Nilai sosiologis ditentukan berdasarkan fungsi sosial dari objek setiap akta dengan honorarium yang diterima paling besar Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah). Pasal tersebut di atas menjadikan satu-satunya pasal di undang-undang jabatan notaris yang memiliki ketentuan honorarium yang berhak diperoleh didapatkan notaris atas jasa dalam hal membuat akta (Fonni & Sitorus, 2018).

Dalam Pasal 36 Ayat (2) UUJN berbunyi, “Besarnya honorarium yang diterima oleh notaris didasarkan pada nilai ekonomis dan sosiologis dari setiap akta yang dibuatnya. Dari beberapa persen nilai sosiologis dan ekonomis perlu ditetapkan” Hal ini sangatlah sulit dikarenakan notaris menentukan nilai pasti sosiologis terhadap dibuatkannya akta tersebut. Kenyataannya UUJN pasal 36 ayat 2 kurang memuaskan, bisa dikatakan besar honorarium yang dibuat oleh pejabat umum berdasarkan nilai pasti ekonomis dan nilai pasti sosiologis dari semua akta yang dibuat, berarti untuk semua akta harus dicari 2 nilai pasti yakni nilai pasti ekonomis dan nilai pasti sosiologi, dengan ini pasti akan menyulitkan pejabat umum untuk mengetahui pasti beberapa nilai ekonomi dan juga nilai pasti sosiologi untuk mencari kepastian hasil akhirnya. Honorarium yang akan diterima oleh pembuat akta tersebut didasarkan oleh besarnya pasti hasil ekonomi dan hasil dari sosiologi dengan yang dibuatkannya akta tersebut. Selanjutnya didalam penjelasan tentang pasal 36 ayat 4 bahwa akta yang mempunyai kepatian didalam sosiologi dan memiliki tugas social berdasarkan pasal 36 UUJN. Contohnya akta pendirian yayasan, akta pendirian sekolah dan akta pembangunan rumah sakit. Selain itu pasal 37 UUJN menyebutkan bahwa notaris wajib memberikan jasa secara cuma-cuma kepada orang yang tidak mampu (I Ketut Adi Gunawan, 2020).

Pengaturan tentang honorarium juga disebutkan di beberapa pasal dalam kode etik notaris. Pada kode etik notaris disebutkan larangan untuk menentukan tarif di bawah standar yang telah diatur oleh perkumpulan. Pengaturan terhadap honorarium notaris ditetapkan agar notaris tidak melampaui batasannya sehingga seorang notaris tidak bertindak sewenang-wenang (Rijan, 2009).

Pemberian honorarium kepada notaris penting untuk dilakukan karena hal tersebut merupakan hak notaris ketika selesai memberikan jasanya sesuai dengan kewenangannya untuk membuat suatu akta autentik atas perbuatan atau perjanjian yang dilakukan (Koesoemawati dkk., 2009). Pengaturan pemberian honorarium kepada notaris dari segi yuridis diatur pada Pasal 36 ayat (1) UUJN yang menyatakan notaris berhak menerima honorarium atas jasa hukum yang dilakukannya. Pada ayat (1) telah diatur bahwa berdasarkan kewenangannya notaris berhak menerima honorarium. Peraturan tersebut dapat ditafsirkan dengan menggunakan metode interpretasi gramatikal bahwa setelah notaris memberikan jasanya maka notaris mempunyai hak untuk mendapatkan honorarium atau penghargaan dari para penghadap atau pihak.

Analisis mengenai kepastian hukum pengaturan honorarium notaris selain terhadap kewenangan notaris selain membuat akta dapat diukur dari 5 (lima) indikator yaitu:

1. Tersedia pengaturan hukum yang jelas, konsisten dan mudah dimengerti karena terdiri atas peraturan perundang-undangan. UUJN yang pokok pengaturannya didasarkan pada kebutuhan masyarakat, tujuannya menjalankan profesi terkait melayani perbuatan hukum kepada masyarakat yang diperuntukkan menjamin kepastian, ketertiban perlindungan hukum bagi masyarakat yang memerlukan alat bukti tertulis yang sifatnya autentik tentang suatu keadaan, peristiwa/perbuatan hukum. Peraturan yang ada pada Pasal 36 Undang-Undang Jabatan Notaris belum memberikan kejelasan mengenai besarnya honorarium yang dapat diperoleh oleh notaris terhadap kewenangannya selain membuat akta otentik.
2. Instansi-instansi penguasa (pemerintah) menentukan aturan-aturan hukum secara konsisten serta tunduk dengan ketetapan dalam peraturan perundang-undangan. Instansi-instansi pemerintah yang terkait, diwakili oleh notaris sebagai pejabat negara yang berpedoman dan berpegang teguh terhadap aturan yang berlaku yaitu UUJN.
3. masyarakat luas menyelaraskan perilaku mereka mengenai aturan-aturan tersebut. Sebelum UUJN peraturan sebelumnya yang berlaku adalah *Reglement Op Het Notaris Ambt In Indonesie* (Stb. 1860:3) yang mengatur mengenai Jabatan Notaris dan *Ordonantie* 16 September 1931 Tentang Honorarium. Kedua peraturan tersebut telah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi karena tidak lagi selaras dengan perkembangan hukum dan kebutuhan masyarakat. UUJN merupakan peraturan terbaru yang mengatur tentang Notaris. Adanya ketentuan tersebut ditujukan agar seluruh masyarakat mengetahui adanya peraturan perundang-undangan tersebut dan secara prinsipil masyarakat dapat melaksanakan aturan tersebut.
4. hakim-hakim (peradilan) yang mandiri serta tak berpihak menerapkan aturan-aturan hukum tersebut secara terus menerus saat yang bersangkutan menyelesaikan sengketa hukum. Pasal 3 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang kekuasaan Kehakiman yang mengatur bahwa hakim konstitusi wajib menjaga kemandirian peradilan. Peraturan yang diterapkan untuk menyelesaikan sengketa hukum adalah Undang-Undang Jabatan Notaris. Hal ini dapat dilihat apabila dihubungkan dengan ketentuan Pasal 84 mengenai ketentuan sanksi bahwa notaris dapat dituntut oleh para pihak yang menderita kerugian untuk menuntut. Kata menuntut dalam pasal tersebut merujuk pada penuntutan dimuka pengadilan. Ketentuan peradilan secara konkret dilaksanakan dan diperlakukan baik bagi seluruh anggota masyarakat peradilan atau putusan pengadilan dapat secara konkret untuk diperlakukan baik bagi masyarakat termasuk dalam hal ini oleh para pihak dan notaris sendiri.

Indikator yang tidak terpenuhi berdasarkan penjelasan sebelumnya adalah pada poin pertama yang pada dasarnya peraturan tersebut tidak mengatur secara rinci dan jelas sehingga belum dapat memberikan kepastian hukum dalam pelaksanaannya. Hal tersebut dapat membuat para pihak selaku pemberi honorarium tidak dapat mempercayai hukum sebagai norma yang mengatur masyarakat, khususnya dalam hal ini menyebabkan mereka tidak menganggap bahwa apa yang diatur dalam peraturan perundang-undangan tentang kewajiban memberikan honorarium tersebut merupakan kewajiban yang harus mereka penuhi. Undang-Undang Jabatan Notaris tersebut khususnya berkaitan dengan pengaturan honorarium notaris belum memberikan suatu konstruksi hukum yang sama kuatnya antara para pihak dan juga notaris. Pemberian honorarium kepada notaris tersebut mendominasi para pihak untuk menentukan sendiri besarnya honorarium.

Pengaturan honorarium notaris atas kewenangannya selain membuat akta perlu rekonstruksi hukum, yaitu honorarium notaris yang sama dengan kewenangan notaris dalam hal membuat akta autentik. Pengaturan tersebut diatur secara rinci kisaran atau jangkauan pemberian honorarium seperti yang diatur pada Pasal 36 ayat (3) Undang-Undang Jabatan Notaris. Pemberian honorarium tersebut menyesuaikan tingkat tanggung jawab atas kewenangan notaris yang belum diatur tersebut. Pengaturan honorarium juga dapat dilihat dari sisi besarnya nilai ekonomis yang terdapat di dalam akta atau surat di bawah tangan tersebut, nilai ekonomis yang dimaksud adalah nilai atau besarnya objek yang diperjanjikan dalam akta atau surat di bawah tangan tersebut. Semakin besar objek yang diperjanjikan dalam suatu akta tersebut maka honorarium yang dapat diterima oleh notaris semakin besar pula (Theyer, 2013). Semakin kecil nilai ekonomis dalam akta tersebut maka pemberian honorarium kepada notaris juga menyesuaikan. Pengenaan honorarium berkaitan dengan nilai ekonomis ini sangatlah logis karena semakin besar nominal akta tersebut maka tanggungjawab yang harus diemban oleh notaris tersebut juga semakin besar.

## **Kesimpulan**

Notaris berwenang membuat akta autentik dan kewenangan lainnya yang diatur di dalam Undang-Undang. Berdasar pada hasil dan pembahasan yang telah dilakukan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat kekosongan hukum terkait penetapan honorarium notaris di luar pembuatan akta otentik yang mana hal ini perlu untuk direkonstruksi dengan mempertimbangkan aspek yuridis, ekonomis, dan sosiologis. Tujuannya adalah memberikan perlindungan hukum dan kepastian hukum kepada notaris maupun para pihak yang menghadap.

### Daftar Pustaka

- Adjie, H. (2008). Hukum Notaris Indonesia; Tafsir Tematik Terhadap UU No. 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Dewi, A. S. (2013). Perjanjian Berbahasa Asing Yang Dibuat Oleh Notaris Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris. *Jurnal Cita Hukum*, 1(1)
- Edwar, F. A., dkk. (2019). Kedudukan Notaris Sebagai Pejabat Umum Ditinjau dari Konsep Equality Before The Law. *Jurnal Magister Hukum Udayana*, 8(2), 207-219.
- Fonni, & Sitorus, W. (2018). Persekutuan Perdata Notaris Berdasarkan Undang-Undang Jabatan Notaris. *Riau Law Journal*, 2(1).
- Hamry Theyer, (2013), Analisis Honorarium Jasa Hukum Notaris Dan Ketentuan Sanksi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(2)
- I Ketut Adi Gunawan,(2020), Penetapan Honorarium Notaris Dalam Praktik Pelaksanaan Jabatan Notaris, *Jurnal Konstruksi Hukum*, 1(2)
- Kartikakosari,H & Sesung,R,(2017), Pembatasan Jumlah Pembuatan Akta Notaris oleh Dewan Kehormatan Pusat Ikatan Notaris Indonesia, *Jurbal Panorama Hukum*, 2(2)
- Koesoemawati, dkk., (2009). Mengenal Profesi Notaris Memahami Praktik Kenotariatan, Ragam Dokumen Penting Yang Diurus Notaris dan Tips Tidak Tertipu Notaris. Jakarta:Raih Asa Sukses.
- Laytno, V. Y. (2019). Sinkronisasi Pengaturan Honorarium Jasa Notaris antara UUJN dengan Kode Etik Notaris. *Acta Comitatus*, 4(1)
- Ningsih, A, (2019), Kedudukan Notaris Sebagai Mediator Sengjeta Kenotariatan Terkait dengan Kewajiban Penyuluhan Hukum, *Mimbar Hukum*, 2(1)
- Perubahan Kode Etik Notaris Kongres Luar Biasa Ikatan Notaris Indonesia Banten, 29-30 Mei 2015
- Putri,N, (2019), Peran Ikatan Notaris Indonesia (INI) dalam penetapan Tarif di Antara Notaris Kota Balikpapan, *Journal of Chemical Information and Modeling*, 12(1)
- R Soegondo Notodisoerjo.(1993). Hukum Notariat di Indonesia Suatu Penjelasan, Jakarta, Raja Grafindo Persada,
- Supriyanta, (2013), kajian filosofis terhadap standar perilaku etis notaris, *Yustisia Jurnal Hukum*, 2(3)
- Theyer, H., (2013). Analisis Honorarium Jasa Hukum Notaris dan Ketentuan Sanksi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris. *Calyptra*, 2(2)
- Undang-Undnag Jabatan Notaris

Wahyuni, (2017). Kewenangan Dan Tanggung Jawab Notaris Dalam Pembuatan Akta Perjanjian Kawin Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi No 69/PUU-XII/2015. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 2(2)

## Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Palembang

**Annisa Larasati Chairani**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya, Indonesia (email: [larasatials@gmail.com](mailto:larasatials@gmail.com))

### **Abstract**

*Poverty is a global problem experienced by all countries, including Indonesia. There are many efforts made by a country to overcome the problem of poverty, in Indonesia itself the Program Keluarga Harapan (PKH) is present as one of the efforts made by the Indonesian government to overcome the problem of poverty. This research aimed to examine the issues faced by the City of Palembang in implementing the Program Keluarga Harapan (PKH). The method used in this research is descriptive qualitative and uses policy implementation theory from Merilee S. Grindle. The results of this research indicate that the implementation of the Program Keluarga Harapan (PKH) in Palembang City was not implemented well. The policy content indicators show that this program has a target group, benefits obtained, clear decision-making, and the existence of resources. However, this program has not been successful in effecting behavioral changes among Keluarga Penerima Manfaat (KPM) members, as evidenced by their inability to properly utilize program assistance and their lack of preparedness for independence. The context of implementation indicators shows the strengths, interests, and strategies of the actors involved in this program as well as the clear character of the ruling institutions. However, compliance and responsiveness of assistance from the program are still lacking.*

### **Keywords:**

*implementation; poverty; Program Keluarga Harapan (PKH).*

### **Abstrak**

Kemiskinan merupakan suatu masalah global yang dialami semua negara termasuk Indonesia. Banyak usaha yang dilakukan oleh sebuah negara untuk mengatasi permasalahan kemiskinan, di Indonesia sendiri Program Keluarga Harapan (PKH) hadir sebagai salah satu usaha yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia untuk mengatasi permasalahan kemiskinan. Tujuan dilakukan penelitian ini untuk melihat permasalahan yang dihadapi Kota Palembang dalam implementasi Program Keluarga Harapan (PKH). Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif dan menggunakan teori implementasi kebijakan dari Merilee S. Grindle. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Palembang belum terlaksana dengan baik. Pada indikator isi kebijakan menunjukkan bahwa program ini sudah memiliki kelompok sasarannya, manfaat yang didapatkan, pengambilan keputusan jelas, dan adanya sumber daya. Namun, program ini belum bisa menunjukkan perubahan terkait perilaku dari Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang terlihat dari perilaku mereka yang belum bisa memanfaatkan bantuan dari program ini dengan benar dan ketidaksiapan mereka untuk mandiri. Pada indikator lingkungan implementasi menunjukkan adanya kekuatan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat dalam program ini serta karakter lembaga penguasa yang jelas. Namun, kepatuhan dan daya tangkap dari penerima bantuan yang masih kurang.

**Kata kunci:**

implementasi; kemiskinan; Program Keluarga Harapan (PKH)

**Pendahuluan**

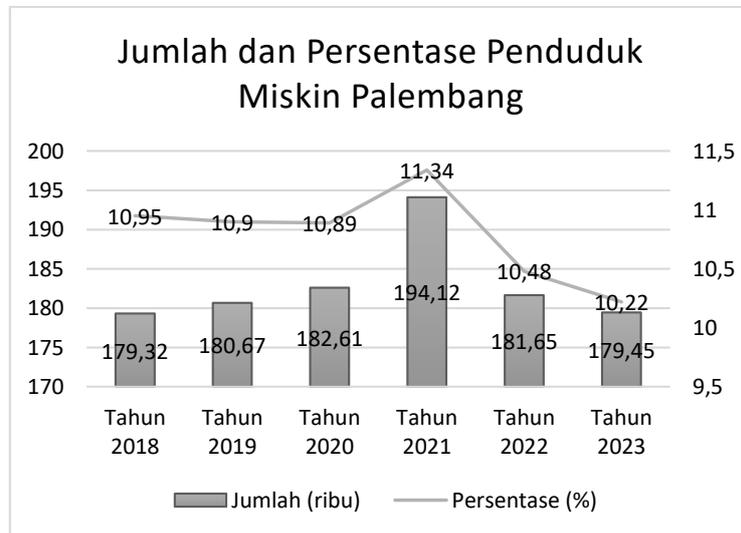
Kemiskinan merupakan suatu permasalahan yang sampai sekarang masih menjadi ketakutan semua negara baik itu negara maju dan negara berkembang. Permasalahan kemiskinan sampai sekarang masih menjadi sebuah tantangan bagi setiap negara untuk menekan angka kemiskinan, dimana berbagai usaha dilakukan oleh pemerintah yang salah satunya dengan membuat kebijakan dan program-program yang dirancang untuk mengatasi permasalahan kemiskinan sebuah negara. Mengatasi permasalahan kemiskinan di Indonesia sejalan dengan salah satu tujuan dari Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) atau *Sustainable Development Goals* (SDGs) yaitu mengakhiri kemiskinan. *World Bank* memiliki pandangan bahwa kemiskinan adalah orang-orang yang hidup di bawah garis kemiskinan dan tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka, dimana setiap negara biasanya menentukannya dari garis kemiskinan nasional. BPS mendefinisikan penduduk miskin merupakan penduduk yang memiliki rata-rata pengeluaran di bawah garis kemiskinan dalam satu bulan, kemiskinan dipandang sebagai ketidakmampuan seseorang dalam perekonomian untuk memenuhi kebutuhan dasar makanan dan non makanan yang diukur menggunakan Garis Kemiskinan (GK). Berdasarkan data (Badan Pusat Statistik, 2023b) menunjukkan garis kemiskinan sebesar Rp 550.458 per kapita per bulan, seseorang dapat dikategorikan miskin apabila pengeluaran untuk makanan dan non makanan berada di bawah angka tersebut dalam satu bulan. Tercatat di Indonesia sendiri kemiskinan pada tahun 2023 berjumlah 25,90 juta penduduk miskin yang cukup mengalami penurunan dari tahun 2022 yang berjumlah 26,36 juta penduduk miskin (Badan Pusat Statistik, 2023a), walaupun mengalami cukup penurunan jumlah penduduk miskin masih tergolong banyak dengan 9,36% penduduk Indonesia masih berada dibawah garis kemiskinan. Menurut Spicker (dalam Indra Maipita, 2014) kemiskinan disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu individu, keturunan, kultur, dan struktural. Faktor individu (*individual explanation*) berkaitan dengan sikap individu yang malas dan tidak bersungguh-sungguh untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Faktor keturunan (*familial explanation*) disebabkan oleh kemiskinan yang diturunkan oleh generasi sebelumnya sehingga individu tidak mampu mendapatkan kehidupan yang layak. Faktor kultur (*subcultural explanation*) disebabkan oleh adat-istiadat, kebiasaan, dan lingkungan sehingga individu tidak memiliki keinginan untuk memperbaiki taraf hidupnya. Faktor struktural (*structural explanation*) disebabkan oleh adanya pengelompokan status yang dibuat berdasarkan

adat-istiadat, kebijakan, dan aturan sehingga individu yang berada pada status rendah mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Kemiskinan terjadi karena ketidakberdayaan masyarakat untuk keluar dari permasalahan kemiskinan yang dihadapinya (Aneta, 2012). Seseorang yang berada dalam kemiskinan akan kesulitan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti makanan, tempat tinggal, pakaian serta mereka mengalami kesulitan dalam mengakses fasilitas kesehatan pendidikan, dan layanan sosial lainnya. Maka dalam usaha mengatasi permasalahan kemiskinan kebijakan dan berbagai program yang hadir untuk memberdayakan masyarakat miskin yang rentan sehingga mereka mendapatkan kehidupan yang layak. Banyak upaya yang dilakukan pemerintah Indonesia dalam usaha mengatasi permasalahan kemiskinan, salah satunya dengan kehadiran Program Keluarga Harapan. Menurut Islamy (dalam Muadi et al., 2016) menyatakan bahwa ada empat dimensi penting dalam kebijakan publik, seperti berbentuk penetapan tindakan-tindakan yang dilakukan pemerintah, tidak hanya dinyatakan tetapi perlu dilaksanakan secara nyata, dilandasi dengan maksud dan tujuan, serta harus berlandaskan kepentingan masyarakat.

Program Keluarga Harapan (PKH) hadir menjadi salah satu dari berbagai program dirancang dengan harapan mampu mengatasi permasalahan kemiskinan di Indonesia. PKH sendiri merupakan program pemberian bantuan sosial kepada masyarakat miskin atau disebut sebagai Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Nasional (DTKS) dan telah melalui berbagai tahapan sehingga layak mendapatkan bantuan dari program ini. Hadirnya PKH bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup Keluarga Penerima Manfaat (KPM), membantu dalam mengeluarkan pengeluaran dan meningkatkan pendapatan KPM, menjadikan KPM mandiri, mengurangi angka kemiskinan dan mengatasi permasalahan kesenjangan, serta mengenalkan produk/jasa keuangan kepada KPM (Kemensos, 2021). Palembang sebagai salah satu kota yang mengimplementasikan Program Keluarga Harapan (PKH) masih mengalami berbagai kendala dalam pelaksanaannya, dengan luas wilayah sekitar 352 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk 1.706.371 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2023a) menjadikan Palembang sebagai kota terpadat nomor dua di pulau Sumatera.

**Gambar 1.**  
**Jumlah dan Persentase Penduduk Miskin Kota Palembang**



Sumber: diolah dari data Badan Pusat Statistik Kota Palembang 2023

Gambar 1 menunjukkan pada tahun 2023 Palembang memiliki 179,45 ribu penduduk miskin atau dengan persentase 10,22% penduduk miskin, dimana mengalami sedikit penurunan dibandingkan pada tahun 2022 yang berjumlah 181,65 ribu atau 10,48% penduduk miskin. Data statistik menunjukkan adanya penurunan pada jumlah penduduk miskin, namun untuk implementasi Program Keluarga Harapan di Kota Palembang masih terdapat permasalahan yang dihadapi. Grindle (dalam A.G Subarsono, 2005) memandang bahwa suatu kebijakan dapat dikatakan berhasil ditentukan oleh tingkat *implementability* kebijakan tersebut, dimana ada dua variabel yang menjadi tolak ukur yaitu isi kebijakan dan lingkungan implementasi.

## Metode Penelitian

Penelitian merupakan penelitian deskriptif kualitatif, data primer penelitian ini berasal dari hasil wawancara pihak-pihak terkait dengan PKH Kota Palembang yaitu beberapa perwakilan Dinas Sosial Kota Palembang, Koordinator PKH Kota Palembang, dan perwakilan Keluarga Penerima Manfaat PKH Kota Palembang. Data sekunder berasal dari data dan laporan yang didapat melalui BPS, BPS Kota Palembang, Kementerian Sosial, Dinas Sosial Kota Palembang, serta Pendamping PKH Kota Palembang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kepada pihak Dinas Sosial Kota Palembang; Koordinator PKH Kota Palembang; dan Perwakilan Keluarga Penerima Manfaat (KPM), kemudian observasi yang dilakukan pada kegiatan-kegiatan terkait PKH di Kota Palembang, serta dokumentasi yang

berasal dari laporan atau dokumentasi diperoleh dari Dinas Sosial Kota Palembang dan Badan Pusat Statistik Palembang.

## Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menganalisis keberhasilan implementasi Program Keluarga Harapan di Kota Palembang menggunakan teori implementasi dari (Grindle, 1980) yang merupakan model implementasi *top-down* yang sesuai dengan program ini yang berbagai keputusan dilakukan oleh tingkat atas dan dilaksanakan oleh tingkat bawah. Berikut merupakan hasil dari penelitian ini.

### 1. Isi kebijakan

#### a. Kepentingan kelompok sasaran

Sebuah kebijakan dapat dikatakan baik apabila sasaran dari kebijakan jelas dan dapat merasakan dampak dari hadirnya kebijakan tersebut. Di Indonesia salah satu permasalahan pada entitas pemerintah daerah yang perlu diperbaiki yaitu penyaluran bantuan sosial yang tidak tepat jumlah, tidak tepat sasaran, dan belum dimanfaatkan penerima (Direktorat Utama Perencanaan Evaluasi dan Pengembangan Pemeriksaan Keuangan Negara, 2022). Kepentingan kelompok sasaran terlihat cukup jelas dimana program ini memberikan bantuan kepada anggota Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM) berupa bantuan dalam bentuk uang yang disalurkan melalui kantor POS sesuai dengan undangan yang diterima oleh Keluarga Penerima Manfaat (KPM).

**Tabel 1.**

<b>Komponen Program Keluarga Harapan</b>	
Komponen	Nominal Bantuan
Ibu Hamil	Rp. 3.000.000
Anak Usia Dini	Rp. 3.000.000
SD	Rp. 900.000
SMP	Rp. 1.500.000
SMA	Rp. 2.400.000
Disabilitas Berat	Rp. 2.400.000

*Sumber: diolah dari data Kementerian Sosial*

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa kebijakan ini sudah jelas terkait kelompok sasaran yang ingin dituju oleh Program Keluarga Harapan, dimana dalam periode satu tahun setiap KPM akan mendapatkan bantuan sesuai dengan komponen yang ada dalam keluarga. Bantuan tersebut akan disalurkan dalam empat tahap, untuk tahap pertama

pada bulan Januari – Maret, tahap kedua pada bulan April – Juni, tahap ketiga pada bulan Juli – September, dan tahap keempat pada bulan Oktober – Desember. Bantuan berupa uang ini diharapkan dapat digunakan oleh KPM untuk dimanfaatkan untuk membantu dalam akses kesehatan, pendidikan, dan sosial bagi keluarga yang kesulitan dalam memenuhi kebutuhan hidup sehingga dengan hadirnya program ini penduduk miskin yang rentan dapat terbantu dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

**b. Tipe manfaat**

Kehadiran sebuah kebijakan pastinya diharapkan mampu mengatasi sebuah permasalahan yang ada di masyarakat, dimana dalam kebijakan harus terkandung manfaat yang akan diterima masyarakat sebagai objek dari kebijakan. Hadirnya sebuah kebijakan publik diharapkan mampu menciptakan keseimbangan dalam kehidupan masyarakat, dimana kebijakan tersebut bisa memberikan rasa adil bagi semuanya (Samodra, 2011). Masyarakat miskin atau dalam konteks PKH disebut sebagai KPM (Keluarga Penerima Manfaat) merupakan masyarakat miskin yang merupakan sebagian penduduk yang kurang beruntung sehingga mengalami berbagai kesulitan untuk memenuhi kebutuhan hidup dan mampu meningkatkan kualitas hidupnya. Ada empat tipe manfaat yang diberikan kepada KPM oleh PKH.

**Tabel 2.**  
**Manfaat Program Keluarga Harapan**

Manfaat PKH	Penjelasan
Bantuan	Bantuan tunai setiap tiga bulan atau empat tahap per-tahun
Pendampingan	Pendampingan oleh Pendamping PKH
Pelayanan	Akses kesehatan, pendidikan, dan sosial
Bantuan Komplementer	Bantuan komplementer di bidang kesehatan, pendidikan, subsidi energi, perumahan, dan sebagainya

*Sumber: diolah dari data Pendamping PKH Palembang*

Pada tabel 2 menunjukkan ada empat manfaat yang didapatkan oleh Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Manfaat pertama berupa bantuan yang akan diterima oleh KPM setiap tiga bulan sekali seperti yang ditunjukkan pada tabel 1 sesuai dengan jumlah komponen yang ada dalam sebuah Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM). Manfaat kedua berupa pendampingan yang dilakukan oleh Pendamping PKH Kota Palembang, dimana KPM akan didampingi oleh Pendamping PKH yang ada di wilayah tugas masing-masing sebagai yang memfasilitasi calon penerima bantuan untuk hal-hal terkait pengurusan

berbagai pemberkasan yang diperlukan untuk mendapatkan bantuan program ini; membantu mediasi dan membantu advokasi kepada KPM apabila terjadi masalah mengenai hal-hal terkait bantuan PKH; serta KPM akan mendapatkan edukasi dan motivasi yang dilakukan oleh Pendamping PKH Kota Palembang melalui P2K2 sehingga masyarakat mendapatkan wawasan baru sehingga dapat memanfaatkan bantuan PKH dengan maksimal dan meningkatkan kemandirian KPM di Kota Palembang. Manfaat ketiga berupa pelayanan, dimana setiap penerima bantuan PKH di Kota Palembang terdaftar pada DTKS yang secara otomatis mereka akan mendapatkan Kartu Indonesia Sehat (KIS) dan Kartu Indonesia Pintar (KIP) yang akan membantu KPM untuk memudahkan untuk memenuhi kebutuhan mereka dalam mengakses fasilitas kesehatan, pendidikan, dan sosial yang sesuai dengan komponen yang ada pada dalam satu Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM). Manfaat keempat berupa bantuan komplementer yang disebutkan pada tabel 2, dimana penerima PKH merupakan masyarakat dengan tingkat kemiskinan terendah sehingga mereka perlu dibantu dengan memberikan bantuan tambahan lainnya terkait kesehatan; pendidikan; energi; perumahan; pangan; dan sebagainya yang nantinya akan verifikasi mengenai penerima PKH yang layak mendapatkan berbagai bantuan komplementer tersebut. Hadirnya PKH memberikan dampak positif bagi keluarga menjadikan KPM mampu mencukupi kebutuhan dan meningkatkan kualitas pendidikan/Kesehatan (Senduk et al., 2021). Implementasi PKH di kota Palembang menunjukkan bahwa sudah terlihat jelas jenis manfaat yang akan didapatkan oleh penerima PKH di Kota Palembang.

**c. Derajat perubahan yang diinginkan**

Harapan yang diinginkan dari implementasi sebuah kebijakan yaitu mampu memberikan perubahan positif terkait permasalahan yang ada, dalam implementasi PKH di kota Palembang apabila merujuk pada penurunan angka kemiskinan pada Gambar 1 terlihat bahwa pada tahun 2022 – 2023 jumlah penduduk miskin mengalami penurunan. Namun apabila melihat perilaku seringkali ditemukan penyalahgunaan dana PKH yang tidak digunakan sebagaimana fungsinya, masih banyak masyarakat miskin penerima PKH belum mampu merubah pola pikir mereka sehingga masih terjebak pada lingkaran kemiskinan. Berdasarkan pengakuan dari tiga Koordinator PKH Palembang sebagai pihak yang paling dekat dengan KPM menyebutkan bahwa seringkali ditemukan berbagai masalah dalam pelaksanaan PKH. KPM menggunakan bantuan PKH tidak sebagaimana fungsinya yang seharusnya digunakan untuk hal-hal terkait pendidikan; kesehatan; dan sosial nyatanya Pendamping PKH Kota Palembang seringkali menemukan dana bantuan digunakan untuk membayar hutang, belanja hal-hal yang tidak terkait, judi *online*, dan

sebagainya sehingga dana tersebut tidak tepat sasaran. Kondisi mempengaruhi penggunaan bantuan PKH yang tidak sesuai komponen adalah kondisi sosial ekonomi KPM yang jauh dari kata sejahtera (Zulkifli et al., 2021). Penggunaan dana PKH oleh keluarga miskin penerima manfaat kerap digunakan diluar ketentuan, serta hadirnya PKH belum bisa merubah pola pikir dan perilaku keluarga miskin penerima manfaat kearah perubahan peningkatan kesejahteraan (Iyos Rosyid, 2023). Kerap kali KPM menjadi ketergantungan terhadap bantuan yang didapatkan tidak ada usaha yang dilakukan untuk membantu keluarga yang bekerja dan memperoleh pendapatan lain (Hidayah et al., 2023). Perubahan perilaku dan ketangkapan KPM PKH Palembang dalam memanfaatkan dana bantuan masih belum dapat terlihat, dimana tidak semua KPM PKH dapat bijak menggunakan bantuan tersebut. Perlu usaha yang lebih besar dan efektif yang perlu dilakukan aktor-aktor pelaksana PKH sehingga KPM PKH bisa bijak dalam menggunakan bantuan tersebut.

**d. Letak pengambilan keputusan**

Implementasi PKH di Kota Palembang dilaksanakan dengan harapan program ini mampu mengatasi kemiskinan, apabila melihat dari angka kemiskinan di Kota Palembang yang mengalami penurunan sejak tahun 2021 hingga 2023 dapat menunjukkan bahwa kehadiran PKH mampu memberikan dampak pada penurunan angka kemiskinan di Kota Palembang.

**Tabel 3.**  
**Penduduk Miskin Kota Palembang**

Tahun	Jumlah (ribu)	Persentase (%)
2018	179.32	10.95
2019	180.67	10.9
2020	182.61	10.89
2021	194.12	11.34
2022	181.65	10.48
2023	179.45	10.22

*Sumber: diolah dari Data Badan Pusat Statistik Kota Palembang 2023*

Melihat dari tabel 3 menunjukkan bahwa pada tahun 2021 – 2022 Palembang mengalami penurunan 0,86% dan turun 0,26% di tahun 2022 – 2023. Secara statistik penurunan dapat terbilang kecil, namun ini merupakan salah satu awal yang cukup baik untuk kedepannya dapat menekan lebih banyak kemiskinan di Kota Palembang. Kualitas dari sebuah kebijakan merupakan cerminan mutu dari kebijakan itu sendiri, kualitas keputusan terlihat dari derajat perubahan menjadi lebih baik yang dihasilkan dari pengambilan keputusan (Prastyawan & Lestari, 2020). Pelaksanaan PKH di Kota

Palembang sudah cukup baik memberikan dampak pada permasalahan kemiskinan, sehingga untuk kedepannya perlu dilakukan evaluasi dengan harapan PKH mampu memberikan dampak yang lebih besar dalam mengatasi permasalahan kemiskinan di Kota Palembang.

**e. Pelaksanaan program**

Pelaksanaan PKH di Kota Palembang tidak hanya sebatas dengan pemberian bantuan tunai kepada KPM PKH, namun ada berbagai kegiatan yang dilakukan oleh Pendamping PKH rutin yang dilakukan yang bertujuan untuk mengedukasi dan menciptakan kemandirian pada KPM PKH di Kota Palembang. Kegiatan P2K2 merupakan sebuah proses pembelajaran terstruktur yang digunakan untuk memperkuat perubahan perilaku bagi KPM (Umasugi, 2023).

**Tabel 4.**

**Modul Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2)**

<b>Materi P2K2</b>	<b>Penjelasan</b>
Kesehatan dan gizi	Gizi dan layanan kesehatan untuk ibu hamil, gizi untuk ibu menyusui dan balita, serta kesehatan lingkungan.
Pengasuhan dan pendidikan anak	Mendidik anak, perkembangan dan perilaku anak, dan pembelajaran usia dini
Pengelolaan keuangan dan perencanaan usaha	Mengelola keuangan keluarga, cermat dalam meminjam dan menabung, serta berwirausaha.
Perlindungan anak	Pencegahan terkait kekerasan, penelantaran, dan eksploitasi anak.
Kesejahteraan sosial	Pelayanan terhadap disabilitas berat dan kesejahteraan untuk lansia.
Pencegahan dan penanganan <i>stunting</i>	Pengenalan mengenai pola makan baik untuk anak dan ibu hamil, pencegahan <i>stunting</i> sejak dini.

*Sumber: diolah dari data Kementerian Sosial*

Tabel 4 menunjukkan modul dari P2K2 yang merupakan sebuah kegiatan rutin yang dilaksanakan oleh pendamping PKH yang bertugas pada wilayahnya masing-masing setiap bulannya. Setiap satu bulan pendamping PKH akan merancang pertemuan yang mewajibkan seluruh penerima bantuan PKH hadir untuk diberikan edukasi terkait dengan materi P2K2 yang ada pada tabel 4. Sebuah kebijakan tidak akan sukses jika dalam pelaksanaannya tidak ada kaitannya dengan tujuan yang telah ditetapkan (Muadi et al., 2016). Pelaksanaan program PKH di Kota Palembang sudah cukup jelas meliputi penyaluran dana bantuan setiap empat bulan sekali dan kegiatan P2K2 yang dilaksanakan satu bulan sekali.

**f. Sumber daya yang dilibatkan**

Berbagai sumber daya yang terlibat dalam implementasi PKH di Kota Palembang, berdasarkan (Permensos No. 1 Tahun 2018) Pasal 31 menyebutkan bahwa Dinas Sosial Kota Palembang sebagai pelaksana PKH tingkat daerah yang memiliki tugas sebagai penyediaan informasi dan sosialisasi; melakukan pengawasan dan pembinaan pelaksana PKH di kecamatan; memastikan PKH terlaksana sesuai rencana; menyelesaikan permasalahan terkait PKH; menjalin kerjasama dengan berbagai pihak dalam pelaksanaan PKH; serta melaporkan pelaksanaan PKH kepada Pelaksana PKH provinsi dan PKH pusat. Pendamping diperlukan karena sebagian orang miskin tidak begitu memiliki kekuatan, hak dalam bersuara serta kemampuan untuk memperjuangkan hak mereka yang sesungguhnya (Nandini et al., 2022), sehingga kehadiran pihak-pihak ini sangat penting untuk KPM PKH. Sumber daya lain yang terlibat dalam implementasi PKH di kota Palembang meliputi penasihat nasional; tenaga bantuan teknik dan ahli; koordinator regional/wilayah/kota; supervisor pekerjaan sosial; pendamping dan asisten pendamping sosial; serta administrator pangkalan data. Hal ini menunjukkan kejelasan dari sumber daya yang terlibat dari pelaksanaan PKH di kota Palembang.

**2. Lingkungan Implementasi**

**a. Kekuatan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat**

Pada implementasi kebijakan publik peran seorang aktor kebijakan akan dipengaruhi oleh kekuatan (*power*) dan kepentingan (*interest*) berdasarkan pandangan dari Thompson (dalam Wakka, 2014). Dinas Sosial Kota Palembang dan SDM PKH yang terlibat dalam pelaksanaan PKH kota Palembang memiliki tujuan yang sama yaitu program dapat tepat sasaran dan penurunan angka kemiskinan di kota Palembang. Pihak-pihak tersebut memiliki kepentingan yang sejalan berupa keberhasilan pelaksanaan PKH, dimana mereka memiliki wewenang masing-masing yang diatur dalam Permensos RI No. 1 Tahun 2018, serta para aktor terkait PKH kota Palembang memiliki strategi yang telah dirancang seperti Dinas Sosial kota Palembang tertuang dalam Rencana Strategi (Renstra) Dinas Sosial kota Palembang 2019 – 2023 yang berisikan berbagai target yang ingin dicapai sedangkan untuk Pendamping PKH berusaha mencapai kegiatan terkait PKH seperti kegiatan P2K2, verifikasi KPM PKH, pemutakhiran data, memfasilitasi program komplementer, serta memastikan dana bantuan PKH tersalurkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa aktor yang terlibat dalam pelaksanaan PKH memiliki kekuatan, kepentingan, dan strategi yang sejalan.

**b. Karakteristik lembaga penguasa**

Pada pelaksanaan PKH di kota Palembang menunjukkan karakteristik tersebut melalui sikap pihak-pihak terkait. Sikap dari implementor atau aktor pelaksana kebijakan sangat berpengaruh keberhasilan implementasi kebijakan publik (Agustino, 2016). Dinas Sosial selalu berusaha untuk melakukan perbaikan terkait keberhasilan PKH, hal tersebut terlihat dalam setiap bulan melakukan evaluasi rutin dengan seluruh SDM PKH di kota Palembang yang mendiskusikan permasalahan atau hambatan yang perlu dicari solusi bersama. Hanberger (dalam Retno Sunu Astuti et al., 2020) karakteristik sebuah *governance* akan berbeda tergantung yang memiliki pengaruh atau kekuatan untuk mengatur dan mengkoordinasikan sebuah kebijakan, program, dan proyek. Dinas Sosial bekerjasama dengan seluruh SDM PKH memastikan bahwa seluruh kegiatan yang dilaksanakan instansi dan aktor terlaksana sesuai pedoman, aturan, dan strategi yang telah direncanakan. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik lembaga terkait implementasi PKH di kota Palembang berusaha untuk selalu melakukan perubahan kearah yang lebih baik.

**c. Kepatuhan dan daya tangkap**

Pada pelaksanaan PKH di kota Palembang banyak KPM yang menggunakan bantuan PKH sesuai dengan tujuannya, namun seringkali dijumpai KPM tidak patuh terkait pemanfaatan dana PKH dan pelaksanaan kewajiban mereka sebagai penerima bantuan PKH. Berdasarkan pernyataan dari Koordinator PKH Palembang menyebutkan bahwa seringkali KPM hanya mau mendapatkan hak mereka yang berupa bantuan dana tetapi tidak mau melaksanakan kewajiban sebagai KPM berupa hadir dalam kegiatan P2K2, melakukan pemeriksaan kesehatan untuk ibu hamil, bayi, anak serta lansia. Pada Permensos RI No.1 Tahun 2018 pasal 9 menyebutkan bahwa apabila ditemukan KPM PKH yang tidak memenuhi kewajibannya maka akan dikenakan sanksi berupa penangguhan atau penghentian bantuan PKH. Banyak peserta PKH yang dianggap sudah graduasi, namun terkadang ada peserta PKH yang menganggap dirinya masih dalam masa transisi atau menganggap dirinya masih miskin yang dan merasa cemburu tetap menginginkan bantuan PKH (Masrul Ikhsan et al., 2022). Kesadaran graduasi mandiri KPM PKH di Kota Palembang dianggap rendah, seorang KPM PKH dianggap sudah bisa graduasi ketika mereka sudah mampu dan tidak membutuhkan bantuan lagi. Berdasarkan pernyataan Koordinator PKH Palembang kebanyakan graduasi dilakukan oleh sistem atau oleh pendamping PKH yang mengajukan graduasi daripada pengajuan graduasi mandiri oleh KPM PKH yang sudah

dianggap mampu. Hal ini menjadikan kepatuhan dan daya tangkap pada implementasi PKH di Kota Palembang masih rendah.

## Kesimpulan

Implementasi Program Keluarga Harapan di Kota Palembang menunjukkan bahwa belum maksimal, dimana ditemukan bahwa masih terdapat permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaannya. Terkait derajat perubahan KPM PKH masih seringkali ditemukan belum mampu memanfaatkan bantuan PKH sesuai dengan fungsinya. Kemudian terkait dengan kepatuhan dan daya tangkap dari implementasi PKH ditemukan seringkali KPM hanya mau mendapatkan hak bantuan PKH tetapi tidak berkeinginan menjalankan kewajiban sebagai KPM PKH serta rendahnya kesadaran untuk melakukan graduasi mandiri. Saran yang dapat diberikan terkait permasalahan ini berupa pendampingan lebih dan memaksimalkan edukasi kepada KPM PKH sehingga mereka paham pemanfaatan bantuan PKH yang diharapkan membuat mereka menjadi lebih mandiri. Perlu melakukan pengawasan yang lebih ketat sehingga KPM mampu menjalankan kewajiban mereka dan pemberian sanksi yang tegas sehingga pelanggaran atau penyalahgunaan bantuan PKH dapat berkurang ataupun tidak ada lagi.

## Daftar Pustaka

- Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Aneta, A. (2012). Implementasi Kebijakan Program Penanggulangan Kemiskinan Perkotaan (P2KP) di Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 54. <https://doi.org/10.26858/jiap.v1i1.132>
- Astuti, R. S., Warsono, H., & Rachim, Abd. (2020). *Collaborative Governance dalam Perspektif Administrasi Publik*. Universitas Diponegoro Press.
- Badan Pusat Statistik. (2023a). *Berita Resmi Statistik, Profil Kemiskinan di Indonesia Maret 2023*.
- Badan Pusat Statistik. (2023b). *Statistik Indonesia 2023*.
- Direktorat Utama Perencanaan Evaluasi dan Pengembangan Pemeriksaan Keuangan Negara. (2022). *Kebijakan Pemerintah, Peluang, Tantangan, dan Kepemimpinan di Masa dan Pascapandemi Covid-19* (Vol. 2). PT. Kompas Media Nusantara.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton University Press.
- Hidayah, N., Awaru, A. O. T., Auliah, N., Mayla, N., & Nur, F. (2023). *Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Desa Balangtanaya Kabupaten Takalar*. <https://doi.org/10.59581/harmoni-widyakarya.v1i3.1027>

- Ikhsan, M., Bedasari, H., & Hadi, A. (2022). Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Kecamatan Rumbio Jaya. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 3(3), 171–176. <https://doi.org/10.46730/japs.v3i3.89>
- Iyos Rosyid, M. (2023). Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) untuk Kesejahteraan Masyarakat di Kabupaten Lebak. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 4(1), 85–98. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v4i1.6330>
- Kementerian Sosial RI. (2018). *Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Program Keluarga Harapan*.
- Maipita, I. (2014). *Mengukur Kemiskinan dan Distribusi Pendapatan*. UPP STIM YKPN.
- Muadi, S., MH, I., & Sofwani, A. (2016). Konsep dan Kajian Teori Perumusan Kebijakan Publik. *JRP (Jurnal Review Politik)*, 6(2), 195–224. <https://doi.org/10.15642/jrp.2016.6.2.195-224>
- Nandini, R., Putri, B. G. R., Setiawan, S. N., Anggraeni, F., & Fedryansyah, M. (2022). Peran Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Upaya Resolusi Konflik Sosial di Desa Genteng Kecamatan Sukasari, Kabupaten Sumedang. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 4(1), 74. <https://doi.org/10.24198/jkrk.v4i1.38294>
- Prastyawan, A., & Lestari, Y. (2020). *Pengambilan Keputusan*. Unnesa University Press.
- Samodra, W. (2011). *Politik Perumusan Kebijakan Publik*. Graha Ilmu.
- Senduk, N. V., Kiyai, B., & Plangiten, N. (2021). *Dampak Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Kelurahan Bumi Beringin Kecamatan Wenang Kota Manado*.
- Subarsono, A. G. (2005). *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*. Pustaka Pelajar.
- Umasugi, M. (2023). Implementasi Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) melalui Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Pulau Hiri. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(3), 1512. <https://doi.org/10.35931/aq.v17i3.2111>
- Wakka, Abd. K. (2014). Analisis Stakeholders Pengelolaan Kawasan Hutan dengan Tujuan Khusus (KHDTK) Mengkendek, Kabupaten Tana Toraja, Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Penelitian Kehutanan Wallacea*, 3(1), 47. <https://doi.org/10.18330/jwallacea.2014.vol3iss1pp47-55>
- Zulkifli, Suadi, & Alwi. (2021). Penyalahgunaan Bantuan PKH: Motif dan Dampak (Studi Kasus di Gampong Bluka Teubai Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara). *Jurnal Sosiologi Agama Indonesia (JSAI)*, 2(2), 101–110. <https://doi.org/10.22373/jsai.v2i2.1492>

## Konflik Palestina dan Israel dalam Perspektif Hak Asasi Manusia

Darto Wahidin<sup>1</sup>, Ikmah Wati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Pamulang, Banten, Indonesia. (email: dosen02827@unpam.ac.id)

### Abstrak

Konflik Palestina dan Israel yang terus berlanjut sampai detik ini menjadi salah satu konflik yang menyita perhatian dunia dalam kancah internasional. Konflik Palestina dan Israel menjadi bagian dari pelanggaran hak asasi manusia. Dalam konflik Palestina dan Israel perlu adanya peranan dari berbagai negara di dunia guna memberikan solusi terbaik bagi kedua belah pihak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui awal mula terjadinya konflik Palestina dan Israel dan memandang konflik dari perspektif hak asasi manusia, serta untuk mengetahui solusi konflik Palestina dan Israel guna melindungi hak asasi manusia. Penelitian yang dilakukan ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data studi literatur dari berbagai sumber data. Hasil penelitian ini menunjukkan awal mula terjadinya konflik perebutan kekuasaan tanah Palestina, konflik Palestina dan Israel dalam perspektif hak asasi manusia yang menimbulkan pelanggaran hak asasi manusia, serta peranan Perserikatan Bangsa-Bangsa dan negara di berbagai dunia sebagai solusi untuk mengatasi konflik tersebut guna melindungi hak asasi manusia.

### Kata Kunci:

hak asasi manusia; konflik; perang

### Pendahuluan

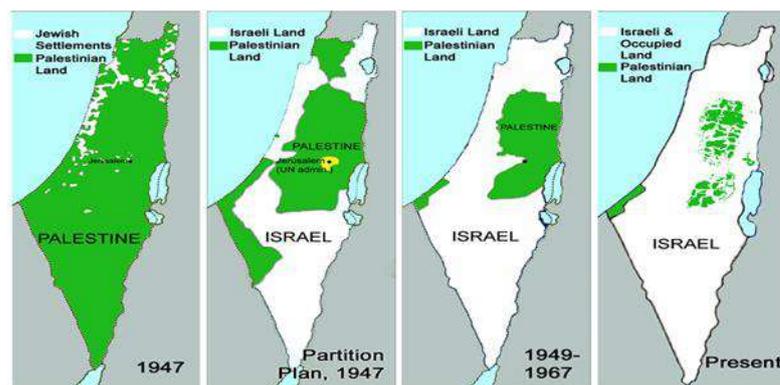
Konflik antara Palestina dan Israel sebagai salah satu konflik dunia internasional yang telah berlangsung cukup lama dalam sejarah dengan melibatkan banyak negara Arab dan negara Barat. Konflik antara Palestina dan Israel yang masih terjadi sampai sekarang ini sangatlah menarik kepedulian dari berbagai negara di dunia. Konflik antara Palestina dan Israel ini sudah terjadi sekitar abad ke-19 melalui gagasan yang dibawa oleh Theodor Herzl seorang jurnalis Austro-Hungaria keturunan dari bangsa Yahudi yakni zionisme yang berlandaskan pada sebuah konsep Aliyah yakni pindahnya keturunan Yahudi ke tanah Palestina yang telah dijanjikan oleh Inggris kepada mereka. Bangsa Yahudi beranggapan bahwa bangsa Israel bila tidak berada dalam satu wilayah yang sama maka tidak akan selamat secara harfiah dan kultural. Hal ini memunculkan deklarasi Balfour yang terjadi pada tahun 1917 (Schweid, 2008).

Dalam deklarasi Balfour 1917 kala itu, Inggris memberikan mandate kepada bangsa Israel untuk menjaga hak-hak warga local Palestina agar tetap dilindungi, akan tetapi pada kenyataannya hal tersebut tidak dihiraukan oleh bangsa Israel. Banyak sekali penduduk Palestina yang menjadi korban dalam konflik Palestina dan Israel. Bangsa Yahudi melakukan praktik Aliyah yang kemudian mendapat respon serius dari penduduk Palestina. Penduduk Palestina

menganggap nasionalisme yang dilakukan oleh bangsa Yahudi sebagai sebuah lawan dari ide-ide atau pemikiran yang mereka miliki yakni nasionalisme Arab (Eran, 2002). Tanggapan dari penduduk Palestina ini dilakukan dengan demonstrasi secara besar-besaran terhadap pengungsi kaum Yahudi di Palestina. Hal ini membuat Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) turun tangan dalam mencegah demonstrasi yang dilakukan oleh penduduk Palestina terhadap imigran kaum Yahudi. Pada tahun 1947, Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) membagi wilayah Palestina dan Israel dengan hasil 54% wilayah untuk kaum Yahudi dan sisanya 46% untuk penduduk Palestina (Ashed, 2015). Akan tetapi, pada kenyataannya populasi kaum Yahudi di tanah Palestina diperkirakan mencapai 31,5% dari total populasi di Palestina. Dengan perihal tersebut, tentu menimbulkan perlawanan dari penduduk Palestina untuk mendapatkan kebebasan mereka di tanah Palestina.

**Gambar 1.**

**Wilayah Kekuasaan Palestina dan Israel**



*Sumber: Blasting New*

Dalam konflik Palestina dan Israel ini tentu saja sangat merugikan dan juga banyak menewaskan korban jiwa dari kedua belah pihak. Terdapat beberapa konflik kasus Palestina dan Israel yang memakan banyak korban jiwa seperti konflik gencatan senjata antara Palestina dan Israel dalam kasus *Operation Cast Lead* yang terjadi pada 27 Desember 2008 – 20 Januari 2009. Serangan Israel tersebut ditujukan kepada HAMAS atau Harakat al Muwaqqawamatul sebagai serangan balik atas serangan roket yang dilakukan oleh HAMAS terhadap Israel. Serangan Israel tersebut juga dilakukan untuk memperlemah kekuatan HAMAS. Serangan agresi Israel ini mengakibatkan banyaknya korban yang berjatuhan. Dari total 1.453 orang tewas. Agresi Israel terhadap Palestina ini memakan korban penduduk sipil yang cukup besar.

Merujuk pada hal tersebut, terdapat sekitar 1.440 orang Palestina, korban anak-anak sekitar 431 orang dan korban perempuan sekitar 114 orang. Dalam konflik gencatan senjata ini, juga menewaskan 13 orang Israel, terdapat 3 orang warga sipil yang tewas serta ada 6 pasukan

Israel yang tewas ditangan HAMAS (<http://www.un.org>). Hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan dari Departemen Kesehatan Palestina yang mencatat terdapat 5.380 penduduk Palestina yang terluka, terdapat 1.820 anak-anak yang terluka dan 800 wanita yang terluka. Kemudian, untuk Israel sendiri terdapat 518 penduduk Israel yang terluka, terdapat 182 penduduk sipil Israel yang terluka dan 336 pasukan Israel yang terluka. Penyerangan yang dilakukan oleh Israel maupun HAMAS ini telah melanggar hak asasi manusia dan sangat merugikan bagi kedua belah pihak.

Tidak hanya itu, konflik Palestina dan Israel juga mencuat pada tahun 2023. Hal ini disebabkan oleh serangan Hamas Palestina terhadap negara Israel yang kemudian di balas serangan balik oleh Israel terhadap Hamas Palestina. Dalam konflik yang terjadi ini telah banyak menewaskan warga Palestina maupun warga Israel yang menjadi korban atas gencatan senjata yang dilakukan oleh Hamas Palestina dan Israel. Hal ini diperkuat dengan data dari *United Nation Office for the Coordination of Humanitarian Affairs* (OCHA) dari Kementerian Kesehatan Gaza dan pemerintahan Israel. Menurut OCHA, telah banyak korban jiwa akibat konflik yang terjadi. Terdapat lebih dari 21.000 ribu warga Palestina yang menjadi korban jiwa dalam konflik tersebut. Sedangkan, dari pihak Israel terdapat 1.365 warga Israel yang menjadi korban jiwa dalam konflik yang sedang terjadi saat ini. Hal ini dapat dilihat dari data table dibawah ini mengenai korban jiwa dalam konflik Palestina dan Israel yang sedang terjadi.

**Tabel 1.**

**Data Korban Jiwa Konflik Palestina dan Israel Tahun 2023**

No	Nama Data	Nilai/Orang
1	Israel	1.365
2	Palestina	21.624

*Sumber: Databoks*

Konflik antara Palestina dan Israel ini telah melanggar hak asasi manusia. Sebagaimana diketahui, hak asasi manusia dapat dikatakan sebuah hak dasar yang dimiliki oleh setiap manusia, dan juga anugerah dari Tuhan Yang Maha Esa sejak masih dalam kandungan sampai meninggal dan tidak dapat dihilangkan oleh pihak manapun (Pangaribuan, 2017, p.10). Hak Asasi Manusia ini haruslah dilindungi oleh setiap negara di berbagai belahan dunia. Konflik antara Palestina dan Israel yang jelas memakan banyak korban jiwa ini sudah termasuk melanggar hak asasi manusia. Banyaknya korban seperti warga sipil, perempuan, dan anak-anak ini menjadi bagian dari pelanggaran hak asasi manusia. Hak asasi manusia yang dimiliki oleh setiap individu ini haruslah dijunjung tinggi dan mendapat perlindungan yang pasti. Konflik antara Palestina dan Israel ini sangatlah dicekam oleh masyarakat di berbagai negara. Konflik Palestina dan Israel ini menjadi bagian dari pelanggaran Hak Asasi Manusia berat yang harus segera ditangani dengan tegas.

Pelanggaran Hak Asasi Manusia dalam konflik Palestina dan Israel ini sangatlah memprihatinkan. Konflik Palestina dan Israel ini melanggar Hak Asasi Anak dan perempuan. Oleh karena itu, harus ada penekanan perlindungan secara tegas tentang Hak Asasi Manusia dalam konflik Palestina dan Israel. Dalam ketentuan HAM yang diatur dalam DUHAM (*Universal Declaration of Human Rights*) yang menjelaskan tentang hak-hak sipil dalam memperoleh kebebasan fundamental seperti hak untuk hidup dan keselamatan diri (Nursamsi, 2015, p.5). Perlindungan hak asasi manusia dalam ranah ini sangatlah penting untuk dilakukan.

Berdasarkan keterangan diatas, dapat kita lihat bahwa konflik Palestina dan Israel ini bukan hanya sebuah konflik agama akan tetapi juga konflik tentang perebutan tanah kekuasaan di Palestina antara kedua belah pihak tersebut. Hingga akhirnya, konflik Palestina dan Israel ini memakan banyak korban jiwa seperti warga sipil, anak-anak, dan para wanita yang seharusnya dilindungi. Akan tetapi, mereka justru menjadi sasaran atau korban utama dalam konflik memperebutkan tanah kekuasaan di Palestina ini. Konflik Palestina dan Israel ini termasuk dalam pelanggaran Hak Asasi Manusia. Hak Asasi Manusia yang menjadi hak kodrat bagi setiap manusia justru dirampas secara cuma-cuma oleh kedua negara tersebut. Dimana dalam konflik Palestina dan Israel ini terjadi banyak pelanggaran Hak Asasi Manusia yang dilakukan oleh kedua belah pihak tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting untuk dilakukan guna untuk mengetahui: (1) bagaimana awal mula konflik Palestina dan Israel terjadi? (2) bagaimana konflik Palestina dan Israel dalam Perspektif Hak Asasi Manusia? (3) apa solusi konflik Palestina dan Israel untuk melindungi Hak Asasi Manusia?

## **Metode**

Dalam melakukan penelitian ini penulis memanfaatkan metode penelitian kualitatif, dimana penulis mengumpulkan data dengan desain studi literature atau kepustakaan sebagai sumber data dari penelitian yang dilakukan. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang merujuk pada data, yang nantinya digunakan untuk melakukan penelitian dalam keadaan ilmiah, teknik pengumpulan data dan dianalisis ini bersifat kualitatif yang cenderung mengacu pada makna (Sugiyono, 2018). Data dan informasi yang terdapat dalam penelitian ini mengacu pada studi lliterature, dimana penulis mendapatkan bahan data dari berbagai sumber literature seperti beberapa kasus penelitian, jurnal-jurnal ilmiah baik jurnal internasional maupun nasional, buku-buku yang berkaitan dengan penelitian, dan sumber internet. Data yang sudah terkumpul nantinya akan di klasifikasikan, di interprestasikan, dan dirangkai yang selanjutnya akan di analisis untuk mendapatkan hasil penelitian. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan studi pustaka ini diharapkan mampu untuk memberikan penjelasan

terhadap pembaca mengenai awal mula terjadinya konflik Palestina dan Israel, konflik Palestina dan Israel dalam perspektif Hak Asasi Manusia, dan solusi konflik Palestina dan Israel untuk melindungi Hak Asasi Manusia.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Awal Mula Terjadinya Konflik Palestina dan Israel**

Konflik antara Palestina dan Israel ini pada dasarnya sudah terjadi mulai dari pertengahan tahun 1800-an, dimana pada saat itu kelompok Yahudi merencanakan sebuah pembentukan negara bagi kaum Yahudi. Theodore Herzl yang merupakan seorang Yahudi, pada tahun 1896 memperkenalkan sebuah karyanya yakni *Der Judenstaat*, yang berisi tentang sebuah gagasan-gagasan untuk membentuk sebuah negara di tanah Palestina. Gagasan-gagasan yang dibawa oleh Theodore Herzl ini membuat kelompok Yahudi tertarik untuk membentuk sebuah negara di tanah Palestina, hingga akhirnya terbentuklah kongres Zionis Pertama pada tahun 1897 di Basle Switzerland (Sumertha, 2017). Merujuk pada hal tersebut, gagasan Theodore Herzl ini penyebab awal mula konflik antara Palestina dan Israel yang terjadi hingga saat ini. Kemudian, dalam literature lain yang disampaikan oleh Mohd, N, (2010) menyatakan bahwa konflik antara Palestina dan Israel ini sudah terjadi selama enam decade, hal ini dilihat dari aspek sejarah Palestina yang kemudian Palestina jatuh ke pihak Brithis pada tahun 1917. Jatuhnya Palestina ini diakibatkan oleh kekalahan bangsa Turki Uthmaniyyah dalam peperangan. Kemudian, pembentukan negara Israel mendapat pengakuan dari Amerika Serikat pada tahun 1948. Hal inilah yang menimbulkan konflik antara Palestina dan Israel kian memanas. Pasalnya, kedua negara tersebut merasa memiliki hak yang sama atas tanah yang dipijaknya.

Wilayah Palestina termasuk bagian dari kawasan Timur Tengah. Jika dilihat dari letak geografisnya, wilayah Palestina ini sangatlah strategis karena dapat menjadi penghubung tiga benua yakni Asia, Afrika dan Eropa. Wilayah Palestina ini luasnya diperkirakan mencapai sekitar 27.000 km<sup>2</sup>. Dimana disebelah timur berbatasan dengan Sungai Yordan, sebelah barat berbatasan dengan Lautan Tengah, di selatan berbatasan dengan Sinai Mesir dan di sebelah utara berbatasan dengan Libanon. Hal inilah yang menyebabkan wilayah Palestina menjadi pusat dan minat perhatian dari bangsa-bangsa dari luar tak terkecuali kaum Yahudi. Wilayah Palestina ini ditempati oleh penduduk Palestina yang telah bercampur dengan orang-orang Romawi, Yunani, Arab dan Turki. Sebagian besar penduduk Palestina beragama Islam dan Kristen. Tidak hanya itu, terdapat pengungsi dari Yahudi yang menetap di wilayah Palestina, kemudian mereka membuat rumah dan bertempat tinggal di tanah Palestina. Hal ini sebagai wujud amanat dari pemimpin Zionis kaum Yahudi yakni Theodore Herzl. Para imigran yang pindah ke Palestina banyak berasal

dari Rusia, Jerman, Bulgaria, Afrika, Yugoslavia, dan Aden. Banyaknya para imigran Yahudi yang berdatangan dan menetap tinggal di tanah Palestina memicu konflik antara Palestina dan Israel kala itu.

Wilayah Palestina ini menjadi sebuah perebutan tanah kekuasaan antara Palestina dan Israel. Pasalnya kedua belah negara tersebut diberi janji yang sama oleh Inggris agar dapat mendirikan pemerintahannya sendiri. Hal inilah yang memicu perebutan kekuasaan tanah di Palestina. Hingga akhirnya, pada tanggal 2 November 1917 diumumkan sebuah deklarasi yang disebut dengan Deklarasi Balfour. Deklarasi Balfour ini terjadi karena permintaan dari Chaim Weizmann yang merupakan seorang Yahudi Inggris yang telah berjasa dalam membantu peperangan dengan cara membuat sebuah formula senjata untuk perang. Deklarasi Balfour ini berisikan dukungan untuk pembentukan negara Israel di tanah Palestina (Misri, 2015). Hingga akhirnya, Chaim Weizmann mendapat hadiah tersebut dari Perdana Menteri Inggris yakni David Lloyd George (Cleveland, 2004, p. 243). Pada saat itu Chaim Weizmann meminta sebuah wilayah untuk dijadikan rumah bagi umat Yahudi kepada David Lloyd George dan wilayah yang diminta oleh Chaim Weizmann yakni tanah Palestina yang kala itu telah jatuh ke dalam kekuasaan Inggris. Akhirnya, Perdana Menteri David Lloyd George menyetujui permintaan tersebut (Cleveland, 2004). Hal ini menimbulkan rasa kekecewaan Palestina terhadap pemerintahan Inggris karena telah mengabaikan permintaan dari Chaim Weizmann yang meminta wilayah tanah Palestina untuk dijadikan rumah bagi kaum Yahudi.

Dengan diterimanya permintaan Chaim Weizmann ini menjadikan para kaum Yahudi yakni Zionisme lebih berkuasa akan tanah Palestina yang dapat mereka duduki. Hal ini membuat banyak kaum para Yahudi yang berbondong-bondong menetap di wilayah Palestina. Hal tersebut, memicu terbentuknya negara Israel pada tahun 1948. Negara Israel memproklamasikan dirinya di tanah Palestina yang justru mendapat dukungan dari Amerika Serikat yang kala itu memberikan pengakuan atas terbentuknya negara Israel. Berdirinya negara Israel di tanah Palestina ini tentu saja membuat bangsa Arab Palestina yang mendiami wilayah Palestina tidak terima akan hal tersebut. Para kaum Yahudi zionis ini memiliki berbagai cara untuk dapat mendiami wilayah Palestina, seperti dalam Konferensi keputusan pertama Zionisme di Banzel yang membuat imigran ke tanah Palestina dilakukan secara bertahap. Tahap pertama, para kaum Yahudi Zionis melakukan pembelian tanah kepada penduduk Arab Palestina yang nantinya digunakan untuk membangun rumah bagi kaum Yahudi. Tahap kedua, dengan cara memberikan teror terhadap kaum Yahudi yang berada di Eropa agar mau pindah ke tanah Palestina, Tahap ketiga, dengan cara menutup jalur kebutuhan sehari-hari Arab Palestina agar mereka jatuh miskin dan akhirnya mau menjual tanah mereka (Maulani, 2002, pp. 30-31). Banyaknya imigran

yang pindah ke tanah Palestina ini tentu saja membuat para Arab Palestina tidak senang akan hal tersebut. Hal ini menjadi salah satu penyebab dari perselisihan antara Palestina dan Israel.

Kaum Zionisme Yahudi ini beranggapan bahwa bangsa Yahudi ini akan mendapat sebuah karma atau ketidakberuntungan dalam hal kultural maupun secara harfiah bilamana kaum Yahudi ini tidak tinggal bersama dalam satu wilayah yang sama. Dengan adanya Deklarasi Blafour ini sangatlah menguntungkan bagi kaum Yahudi. Mereka melakukan Aliyah atau imigran secara besar-besaran ke tanah Palestina yang kala itu menjadi okupasi pemerintahan Inggris (Schweid, 2018). Dalam Deklarasi Blafour pemerintah Inggris telah memberikan mandate bahwa hak-hak warga local khususnya warga Arab Palestina harus dijaga dengan baik, akan tetapi pada realitanya tidak ada satupun hak yang di praktikan secara nyata. Hal inilah yang kemudian menimbulkan perselisihan antara Arab Palestina dengan Yahudi Zionisme. Arab Palestina menganggap gerakan nasionalisme Zionisme serta Aliyah yang dilakukan oleh kaum Yahudi ini menjadi musuh utama bagi Arab Palestina (Eran, 2002). Hal ini membuat sebuah demonstrasi yang cukup besar terhadap imigran kaum Yahudi di tanah Palestina. Pada akhirnya, PBB turun tangan untuk mencegah demonstrasi yang terjadi. Pada tahun 1947, PBB melakukan pembagian wilayah bagi Palestina dan Israel yang menghasilkan sekitar 54% wilayah Palestina untuk Israel dan 46% sisanya untuk Palestina (Ashed, 2015).

Berbagai upaya dan pemberontakan telah dilakukan oleh para Arab Palestina terhadap kaum Yahudi Zionis dan juga pemerintahan Inggris agar kaum Yahudi Zionis ini meninggalkan tanah Palestina. Ada beberapa upaya dan pemberontakan yang dilakukan oleh Arab Palestina agar terbebas dari kaum Yahudi, diantaranya yakni:

**Tabel 2.**

**Upaya dan Pemberontakan Palestina**

No.	Upaya dan Pemberontakan
1.	Gerakan Fatah merupakan upaya yang dilakukan oleh Palestina agar terbebas dari kaum Yahudi. Gerakan Fatah ini terdiri dari para pemuda Palestina yang berada di luar kawasan negara-negara Timur Tengah. Pemuda Palestina ini beraliran marxisme dan sebelumnya telah menyerap aspirasi pada revolusi Aljazair. Tokoh pertama dalam gerakan Fatah ini yakni Pemuda IM Palestina. Kemudian, orang kedua dalam gerakan Fatah ini yakni Abu Jihad (Khalil Al-Wazir) yang berasal dari jalur Gaza.
2.	Gerakan Hamas merupakan gerakan perlawanan yang paling dinamis dan efektif terhadap kaum Yahudi. Hamas berdiri pada tanggal 14 Desember 1987. Gerakan Hamas ini dapat dikatakan sebagai bukti perjuangan dari Ikhwanul Muslimin. Gerakan Hamas ini berjalan dengan konsepsi, persepsi, gagasan dan ide-ide yang berlandaskan pada Islam. Islam dijadikan landasan hukum dan jalan keluar dalam perjalanan Hamas ini. Tidak hanya itu, Gerakan Hamas ini memiliki cita-cita untuk membebaskan tanah Palestina dari kaum Yahudi, memerdekakan tanah Palestina, membangun negara Islam di tanah Palestina, dan menciptakan sebuah pendidikan yang umum untuk generasi muda Palestina guna mencapai tujuan yang di cita-citakan.
3.	Organisasi Pembebasan Palestina merupakan organisasi yang di prakasai oleh Presiden Liga Arab Jamal Abdul Naser, yang kala itu melihat banyak aktivitas yang terbentuk guna untuk membebaskan tanah Palestina dari cengkraman kaum Yahudi. Pada tahun 1959 terjadilah suatu persidangan Liga Arab yang bertujuan untuk membahas pembentukan wadah untuk perjuangan

---

No.	Upaya dan Pemberontakan
	Palestina, yang kemudian menunjuk Ahmad Hilmi Abdul Baqi sebagai ketua Organisasi Pembebasan Palestina dan juga sebagai representasi dari pemerintahan rakyat Palestina.

---

Berbagai upaya dan perlawanan yang dilakukan oleh Palestina terhadap kaum Yahudi Zionis belum membuahkan hasil yang sesuai dengan harapan rakyat Palestina yang menginginkan kemerdekaan di atas tanah Palestina. Kaum Yahudi Zionis yang di dukung oleh pemerintahan Inggris tiap tahunnya berhasil menguasai tanah Palestina. Hal tersebutlah yang akhirnya memimbulkan konflik perebutan tanah kekuasaan antara Palestina dan Israel. Konflik antara Palestina dan Israel ini berlangsung cukup lama bahkan sampai sekarang belum ada titik terang dari perebutan wilayah Palestina tersebut. Konflik antara Palestina dan Israel ini telah memakan banyak korban jiwa dalam setiap gencatan senjata yang terjadi diantara kedua belah pihak tersebut. Apalagi dengan berdirinya negara Israel di tanah Palestina 1948 yang di dukung oleh Amerika Serikat tentu saja sangat membuat Arab Palestina kecewa akan hal tersebut. Hal inilah yang membuat Arab Palestina terus melakukan perjuangan untuk memerdekakan tanah Palestina. Hal tersebut juga membuat konflik antara Palestina dan Israel terus terjadi sampai detik ini.

### **Konflik Palestina dan Israel dalam Perspektif Hak Asasi Manusia**

Hak Asasi Manusia adalah sebuah pemberian dari Tuhan Yang Maha Esa yang dianugerahkan pada tiap-tiap makhluk hidup (manusia). Hak asasi manusia ini hak dasar yang terdapat didalam masing-masing individu semenjak masih dalam kandungan sampai meninggal dan tidak dapat dicabut oleh pihak manapun (Pangaribuan, 2017). Hak asasi manusia ini dimiliki oleh setiap manusia. Oleh karena itu, hak asasi manusia ini tidak boleh di rampas dan di ambil secara paksa oleh siapapun. Hak Asasi Manusia pada dasarnya menekankan pada persamaan setiap manusia yang merupakan makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa tanpa ada perbedaan antara manusia yang satu dengan manusia yang lainnya. Atas dasar inilah yang kemudian dituangkan dalam Undang-Undang yang disebutkan bahwa setiap manusia memiliki kedudukan dan hak yang sama dihadapan hukum tanpa adanya perbedaan atau diskriminasi apapun (Nasution, 2018). Hak Asasi Manusia ini haruslah dijunjung tinggi dan dihormati oleh tiap-tiap manusia. Tidak hanya itu, negara juga memiliki kewajiban untuk melindungi hak asasi manusia yang dimiliki oleh tiap manusia. Hak asasi manusia haruslah mendapat jaminan perlindungan yang tegas dan sesuai agar tidak terjadi pelanggaran terhadap hak yang dimiliki oleh setiap manusia.

Konflik Palestina dan Israel tentu saja menjadi bagian dari pelanggaran Hak Asasi Manusia. Dimana konflik Palestina dan Israel ini telah menewaskan banyak korban jiwa dari kedua negara tersebut. Yang mana korban jiwa tersebut sebagian besar dari kalangan warga sipil,

anak-anak dan wanita. Konflik Palestina dan Israel ini sudah terjadi sejak lama, salah satunya konflik Palestina dan Israel yang terjadi pada 23 Juni 2008 dimana pada saat itu terjadi penembakan yang dilakukan oleh warga Israel terhadap warga sipil Palestina di perbatasan Beith Lahia. Kemudian, pada bulan September Israel mengirimkan dua mortar dan tiga roket yang ditembakkan ke jalur Gaza. Hal ini berlanjut sampai bulan Oktober-November, dimana konflik antara Palestina dan Israel kian memanas. Negara Palestina maupun Israel melakukan gencatan senjata satu sama lain hingga menewaskan warga sipil dan banyak menghancurkan rumah serta gedung-gedung yang ada (Guevarrato, 2014).

Konflik yang terjadi antara Palestina dan Israel ini banyak menghancurkan bangunan rumah, sekolah, tempat ibadah, rumah sakit, dan lain-lain. Dilihat dari hal tersebut, tentu saja menjadi bagian dalam pelanggaran hak asasi manusia. Konflik Palestina dan Israel ini melanggar hak asasi manusia khususnya pada hak asasi anak di Palestina. Anak-anak di Tepi Barat Palestina dan jalur Gaza menjadi korban atas pelanggaran HAM yang dilakukan oleh Israel. Banyak korban anak-anak Palestina sekitar 500-700 yang berusia 12 tahun yang ditahan dan diadili oleh Israel. Hal ini dikarenakan, anak-anak Palestina tersebut melakukan pelemparan batu kepada mereka para militer Israel. Dalam hukum militer Israel, anak-anak usia 12 tahun dapat di tahan dan mendapatkan hukuman. Hal ini tentu saja melanggar hak asasi manusia yang dimiliki oleh anak-anak Palestina. Anak-anak yang seharusnya mendapat perlindungan dari negara, akan tetapi mereka justru menjadi korban dalam konflik Palestina dan Israel tersebut.

Merujuk pada hal tersebut, pada tahun 2019 Israel menerapkan sistem Undang-Undang penjara bagi anak-anak terutama anak-anak yang berasal dari Palestina. Yang lebih memprihatinkan, banyak anak kecil tersebut mendapat perlakuan yang tidak sesuai atau kekerasan fisik dan tidak diperbolehkan berhubungan dengan orang tua mereka. Malik Al-Ghalit menjadi salah satu anak Palestina yang kala itu pernah menjadi tahanan Israel di usia 14 tahun dengan tuduhan yang dia sendiri tidak mengerti. Para angkatan militer Israel banyak menahan anak-anak Palestina yang kemudian akan dimasukkan ke dalam penjara tanpa alasan yang pasti. Hal ini jelas sangat melanggar hak asasi manusia khususnya dalam ranah anak-anak. Penjara dapat mempengaruhi kesehatan mental anak-anak Palestina karena setiap hari mereka harus menyaksikan hal yang dilakukan oleh Israel untuk menghukum para tawanannya. Hal ini dapat menyebabkan ketakutan serta trauma yang mendalam dalam diri anak-anak tersebut. Konflik Palestina dan Israel ini sangatlah melanggar hak asasi manusia yang dimiliki oleh anak-anak dari kedua belah pihak negara tersebut. Oleh karena itu, perlu adanya tindak penegakan hukum yang tegas mengenai hak asasi manusia dalam konflik Palestina dan Israel khususnya hak asasi manusia yang dimiliki oleh anak-anak haruslah memiliki perlindungan yang tegas dan pasti.

Konflik Palestina dan Israel ini menjadi bagian dari pelanggaran HAM berat yang sangat menyita perhatian dari masyarakat di berbagai belahan dunia bahkan dalam ranah internasional. Ada beberapa kasus konflik Palestina dan Israel yang melanggar Hak Asasi Manusia, seperti *Operation Cast Lead* yang terjadi pada 27 Desember 2008 – 20 Januari 2009. Dalam kasus *Operation Cast Lead* yang terjadi pada 27 Desember 2008 – 20 Januari 2009 ini terjadi beberapa pelanggaran hak asasi manusia yang dilakukan oleh kedua belah pihak. Berikut penjabaran dari beberapa pelanggaran yang terjadi dalam kasus *Operation Cast Lead* 27 Desember 2008 – 20 Januari 2009 yakni:

1. Pendudukan wilayah yang dilakukan oleh Israel

Pada kasus *Operation Cast Lead* ini Israel melakukan pelanggaran hak asasi manusia. Dalam Konvensi Jenewa IV/1949 yang mengatur tentang pendudukan wilayah yang menyebutkan bahwa orang-orang yang terdapat dalam wilayah yang di duduki tersebut harus di lindungi. Namun, pada kenyataannya penduduk yang terdapat dalam wilayah tersebut tidak mendapatkan perlindungan. Hal ini diperkuat dengan data dari Pusat HAM Palestina yang menyatakan bahwa terdapat 1400 warga Palestina yang terdiri dari 700 warga sipil, 400 anak-anak dan selebihnya yakni pasukan HAMAS yang menjadi korban dalam agresi Israel di jalur Gaza pada kasus *Operation Cast Lead* tersebut.

2. Penggusuran dan deportasi terhadap warga sipil Palestina

Dalam kasus *Operation Cast Lead* ini Israel telah melakukan deportasi dan penggusuran terhadap warga sipil Palestina. Terdapat sekitar 500.000 warga sipil Palestina yang di deportasi oleh Israel keluar dari wilayah Palestina, hal ini dikarenakan Israel ingin menduduki wilayah Palestina (<http://www.amnesty.org/en/news>). Pada kasus ini Israel juga melakukan perampasan terhadap tempat tinggal warga Palestina. Israel juga menghancurkan bangunan-bangunan di wilayah Palestina agar penduduk Palestina tidak tinggal di wilayah tersebut. Penggusuran dan deportasi yang dilakukan oleh Israel terhadap warga sipil Palestina ini menjadi bagian dari pelanggaran hak asasi manusia.

3. Pembatasan terhadap kesehatan dan persediaan makanan bagi korban konflik

Dalam kasus *Operation Cast Lead* ini telah terjadi pelanggaran terhadap pembatasan persediaan makanan dan kesehatan bagi korban konflik. Hal ini diperkuat dengan adanya Laporan Palang Merah Internasional (ICRC) yang menyebutkan bahwa terdapat warga Palestina yang di tangkap dan ditahan secara tragis tanpa diberi makan dan minum yang layak serta fasilitas kesehatan yang memadai oleh pasukan Palestina. Warga sipil Palestina ini menjadi tawanan Israel yang kemudian akan di intrograsi oleh pasukan Israel. Dari hal tersebut, ICRC beranggapan bahwa Israel telah melakukan kejahatan terhadap kemanusiaan

(<http://www.icrc.org/customaryhl>). Dalam hal ini tentu saja Israel telah melakukan pelanggaran hak asasi manusia.

Dalam konflik Palestina dan Israel ini, kedua belah pihak telah melakukan pelanggaran hak asasi manusia. Hak Asasi Manusia yang dimiliki oleh setiap warga negara di kedua belah negara tersebut yang seharusnya dilindungi akan tetapi yang terjadi justru sebaliknya. Hak Asasi Manusia yang mereka miliki di renggut dan di rampas secara paksa akibat dari konflik yang terjadi antara Palestina dan Israel. Dalam konflik Palestina dan Israel ini, korban jiwanya bukan hanya dari pihak Palestina namun dari pihak Israel korban juga berjatuhan. Dalam kasus Operation Cast Lead yang terjadi pada 27 Desember 2008 – 20 Januari 2009, Palestina yang diwakili oleh organisasi HAMAS melakukan penyerangan rudal atau roket, serta bom bunuh diri ke pihak Israel. Penyerangan yang dilakukan oleh Palestina yang diwakili oleh HAMAS ini tentu saja melanggar hak asasi manusia. Bukan hanya itu, dampak dari tindakan Palestina tersebut juga menimbulkan kekacauan terhadap pihak Israel. Warga sipil Israel merasa ketakutan dan cemas akan sewaktu-waktu rudal atau roket dari HAMAS dapat membuat mereka terluka.

Merujuk pada hal tersebut, penyerangan yang dilakukan oleh HAMAS ini menjadi sebuah ancaman besar bagi Israel pada tahun 2008. Hal ini diperkuat dengan laporan intelejen Israel yang menyebutkan bahwa serangan rudal yang dilakukan oleh HAMAS menjadi sebuah ancaman yang besar bagi Israel. Hal ini di dasari dengan kepandaian HAMAS dan Izzuddin Al-Qassam yang sangat pandai dalam memodifikasi rudal atau roket yang dapat mengancam kestabilan kekuasaan Israel. Hingga akhirnya, terjadilah gencatan senjata antara Palestina dan Israel yang saling serang satu sama lain. Dilihat dari hal tersebut, konflik Palestina dan Israel ini menjadi bagian yang cukup penting dalam perspektif hak asasi manusia. Hak Asasi Manusia dalam konflik kedua negara tersebut seolah tidak ada artinya. Oleh karena itu, perlu adanya tindakan yang tegas untuk menengahi konflik Palestina dan Israel yang sampai saat ini masih berlanjut dan kian memanas. Peran dari berbagai negara di belahan dunia untuk ikut serta dalam menciptakan perdamaian antara Palestina dan Israel juga sangat dibutuhkan. Perlindungan hak asasi manusia dalam konflik Palestina dan Israel haruslah menjadi sebuah hak yang benar-benar dilindungi dan di dapatkan oleh tiap warga Palestina maupun warga Israel.

### **Solusi Konflik Palestina dan Israel untuk Melindungi Hak Asasi Manusia**

Konflik Palestina dan Israel yang terus berlanjut sampai saat ini sangatlah menyita perhatian dari berbagai masyarakat di belahan dunia. Salah satunya yakni dari bangsa Indonesia. Bangsa Indonesia dengan menyerukan ketegasannya dengan terus berperan aktif dalam penyelesaian konflik Palestina dan Israel agar dapat tercipta perdamaian di antara kedua belah pihak tersebut. Dalam konflik antara Palestina dan Israel ini telah banyak memakan korban jiwa

dari kalangan warga sipil, anak-anak dan perempuan. Banyak korban yang berjatuhannya menunjukkan bahwa tidak adanya perlindungan hak asasi manusia dari kedua belah negara tersebut. Oleh karena itu, perlu adanya solusi guna melindungi hak asasi manusia dalam konflik Palestina dan Israel ini. Hak asasi manusia yang dimiliki oleh tiap manusia haruslah dilindungi secara tegas dan mendapatkan kepastian hukum yang jelas.

Dalam hal ini, Indonesia turut serta dalam memberikan solusi dalam konflik Palestina dan Israel untuk melindungi hak-hak asasi manusia. Indonesia disini menggunakan ikatan diplomasi dalam konflik Palestina dan Israel. Hubungan kepercayaan ini adalah hubungan yang harus terjalin antara Indonesia dengan kedua negara tersebut. Indonesia harus mampu menjalin hubungan kepercayaan dengan Israel dan juga Palestina. Hal ini dapat memungkinkan terjadinya perdamaian antara kedua belah pihak. Dengan begitu, maka konflik antara Palestina dan Israel dapat mereda dan hak asasi manusia juga dapat terlindungi (Sumertha, et.al., 2017). Dengan hubungan kepercayaan yang Indonesia jalin diantara kedua belah negara ini menjadi salah satu solusi untuk menciptakan perdamaian dan ketertiban dunia. Serta, untuk melindungi hak asasi manusia yang dimiliki oleh tiap warga negara Palestina dan Israel.

Merujuk pada hal tersebut, Indonesia selalu memberikan perhatian politik dan moral terhadap Palestina dalam banyaknya forum guna memberikan dukungan untuk kemerdekaan Palestina. Hal ini merupakan bukti terjalinnya hubungan kepercayaan antara Indonesia dengan Palestina. Tidak hanya itu, Indonesia juga aktif dalam memberikan bantuan kemanusiaan, politik dan berbagai kebutuhan bagi Palestina. Hal ini sebagai bentuk dari kepedulian Indonesia terhadap kekerasan yang menimpa Palestina. Bukan hanya itu, Indonesia melalui KSST, NASSP dan CEAPAD dan negara lainnya terus mengundang bantuan guna memperjuangkan hak Palestina (Sumertha, et. al., 2017). Hal ini menunjukkan peran Indonesia dalam memberikan solusi dalam konflik Palestina dan Israel untuk melindungi hak asasi manusia yang dimiliki oleh tiap manusia di kedua belah negara tersebut.

Dilihat dari hal tersebut, keikutsertaan bangsa Indonesia dalam menengahi konflik antara Palestina dan Israel ini sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia yang tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945), yakni "Ikut Melaksanakan Ketertiban Dunia". Berdasarkan hal tersebut, salah satu tujuan bangsa Indonesia ialah ikut serta dalam menjaga perdamaian dan ketertiban dunia. Indonesia menolak adanya penjajahan kolonialisme. Hal ini sesuai dengan Pembukaan UUD 1945 Alinea Pertama yang berbunyi, "Bahwa sesungguhnya kemerdekaan itu ialah hak segala bangsa dan oleh sebab itu, maka penjajahan di atas dunia harus dihapuskan karena tidak sesuai dengan perikemanusiaan dan perikeadilan". Hal tersebut menjadi suatu pembuktiaan bahwa Indonesia menolak penjajahan dalam bentuk

apapun. Penolakan bangsa Indonesia ini sebagai perwujudan dalam melindungi hak asasi manusia yang dimiliki oleh tiap manusia. Oleh karena itu, bangsa Indonesia memiliki misi untuk menciptakan perdamaian dan ketertiban dunia. Termasuk turut andil dalam menengahi konflik antara Palestina dan Israel yang sampai detik ini masih terjadi. Segala hal ini dimaksudkan untuk menjaga hak asasi manusia yang dimiliki oleh tiap manusia agar tidak terjadi pelanggaran hak asasi manusia yang dilakukan oleh kedua belah negara tersebut.

Dalam konflik Palestina dan Israel ini terdapat berbagai solusi penyelesaian konflik guna melindungi hak asasi manusia. Salah satunya yakni solusi dua negara yang telah disepakati oleh Pemerintahan Israel dan Otoritas Palestina pada Konferensi Annapolis yang terjadi pada November 2007. Menurut Zeidan (2018) menyatakan bahwa solusi dua negara ini merupakan sebuah solusi untuk mencapai perdamaian diantara kedua belah pihak yakni Palestina dengan Israel. Solusi dua negara ini mengusulkan untuk membentuk dua negara bagi dua bangsa, Israel untuk kaum Yahudi dan Palestina untuk warga Palestina. Pada tahun 1993, Pemerintah Israel dan Organisasi Pembebasan Palestina (PLO) menyetujui untuk merealisasikan secara nyata solusi dua negara sebagai bagian dari Kesepakatan Oslo, yang merujuk pada pembentukan Otoritas Palestina (Zeidan, 2018). Dalam solusi dua negara tersebut terdapat beberapa gagasan-gagasan atau pemikiran mengenai solusi dua negara, misal Allan Plan, Arab Peace Initiative, Geneva Initiative, Lieberman Plan, dan lain sebagainya yang merujuk pada penyelesaian konflik Palestina dan Israel. Menurut jejak pendapat dan data yang di dapat oleh Melley (2009) menyatakan bahwa sebagian besar masyarakat Palestina dan Israel sangatlah mendukung solusi dua negara dengan mengesampingkan problem teritorial guna terciptanya perdamaian dalam konflik tersebut.

Dalam konflik Palestina dan Israel ini untuk melindungi hak asasi manusia, terdapat solusi koeksistensi Palestina dan Israel yang dilihat dari liberalisme ideasional yang terbagi menjadi tiga bagian yaitu teritori, lembaga politik, dan socio-economic regulation. Merujuk pada hal, Moravscik (2010) berpendapat bahwa socio-economic regulation merupakan sebuah prinsip atau aturan yang mengatur segala sesuatu tentang perekonomian dengan setara dalam konsep koeksistensi liberalisme ideasional. Melihat dari hal tersebut, solusi dua negara menjadi solusi yang sangat membantu konflik Palestina dan Israel karena ketimpangan dalam solusi dua negara dapat dihindari. Menurut Ashed (2015) berpendapat bahwa solusi dua negara dalam socio-economic ini merupakan solusi alternative yang memberikan kebebasan bagi kedua belah pihak untuk menentukan sendiri kesetaraan dalam ranah sosial dan ekonomi yang sesuai dengan kedua belah pihak.

Selanjutnya, solusi dua negara dalam ranah institusi politik ini dapat dilihat oleh kedua belah pihak mengenai pemisahan bagi negara Palestina maupun negara Israel. Pemisahan ini

bertujuan agar nasionalisme Arab dan tujuan Zionisme Israel tidak mengalami bentrok dan tetap aman terkendali, serta untuk menghindari tantangan demografis yang dapat terjadi (The Australian, 2017). Dalam hal tersebut, pihak dari Israel memberikan dukungan terhadap solusi dua negara ini dengan memprioritaskan tujuan Israel (The Australian, 2017). Bukan hanya pada hal itu, dengan diadakannya perundingan mengenai perdamaian konflik Palestina dan Israel dalam kerangka solusi dua negara dari tahun 1948, 1967, 1994, sampai pada tahun 2014 ini telah menunjukkan keseriusan seluruh pihak dalam menciptakan perdamaian untuk konflik Palestina dan Israel ini (Ashed, 2015).

Kemudian, solusi dua negara juga dilihat dari aspek teritorial ini sangatlah menguntungkan bagi kedua belah pihak. Solusi dua negara dalam aspek teritorial ini memberikan alternative yang bila diwujudkan secara nyata dapat memberikan keuntungan. Solusi dua negara ini menawarkan penukaran wilayah tepi barat Palestina ke Israel sebesar 4% yang menghubungkan Tepi barat dengan jalur Gaza (Arieli, 2014). Kesepakatan teritorial yang mendasar mengenai Israel dan Palestina memang belum menemui titik terang, namun setidaknya penduduk dari kedua belah pihak telah memberikan dukungan demi peluang dan keuntungan dari kerangka solusi dua negara (The Australian 2017, Ashed 2015). Jika dilihat dari hal tersebut, solusi dua negara ini menjadi sebuah solusi yang cukup alternative untuk menyelesaikan konflik Palestina dan Israel agar dapat mereda dan juga membuat hak asasi manusia yang dimiliki oleh tiap warga negara Palestina dan Israel terlindungi.

Dalam mengatasi konflik antara Palestina dan Israel ini tidak terlepas dari peranan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB). Dalam piagam Perserikatan Bangsa-Bangsa yang kemudian muncul The Universal Declarations of Human Rights atau tentang hak asasi manusia yang diterima pada tanggal 10 Desember 1948 oleh sidang umum Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB). Hal ini diperkuat dengan Piagam Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pasal 24 ayat 1 yang menyatakan bahwa untuk dapat menciptakan perdamaian dunia dan menjalankan tindakan yang sesuai dan tepat, maka anggota memberikan keleluasaan bagi dewan keamanan guna menciptakan perdamaian dunia dan segala pertanggung jawaban atas nama mereka (Susan, 2012).

Dalam hal ini peranan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) sangatlah dibutuhkan guna menciptakan perdamaian diantara kedua belah pihak tersebut agar pelanggaran hak asasi manusia tidak terjadi lagi. Akan tetapi, pada kenyataannya dalam konflik Palestina dan Israel yang terjadi sampai saat ini pelanggaran hak asasi manusia masih tetap terjadi. Bahkan, korban dalam konflik Palestina dan Israel ini sebagian besar warga sipil, anak-anak, dan para wanita. Hal ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) masih

belum mencapai titik keberhasilan dalam mendamaikan kedua negara tersebut. Pasalnya, konflik antara Palestina dan Israel sampai detik ini masih tetap terjadi. Bahkan, ketika Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) telah banyak mengeluarkan resolusi guna menciptakan perdamaian di antara kedua negara tersebut. Namun, resolusi-resolusi tersebut masih tidak dihiraukan oleh kedua negara tersebut.

Dalam konflik Palestina dan Israel ini, Perserikatan Bangsa-Bangsa belum dapat memberikan sanksi yang tegas padahal kedua negara tersebut telah jelas melakukan pelanggaran hak asasi manusia (Islamiyah, Trilaksana, 2016). Oleh karena itu, Perserikatan Bangsa-Bangsa harus lebih tegas dalam mengatasi konflik antara Palestina dan Israel ini, agar gencatan senjata yang memakan banyak korban sipil ini segera mereda dan damai. Perserikatan Bangsa-Bangsa harus mengeluarkan sanksi yang nyata dalam mengatasi konflik antara Palestina dan Israel. Dengan begitu, maka solusi-solusi yang dilakukan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) diharapkan dapat membantu mengatasi konflik Palestina dan Israel yang masih terjadi sampai saat ini.

## Kesimpulan

Konflik Palestina dan Israel yang terjadi sejak dulu masih terus berkelanjutan sampai detik ini. Hal ini sangat memprihatinkan keadaan dunia, dimana perdamaian dunia yang harusnya terwujud masih menjadi pertanyaan pada saat ini. Konflik Palestina dan Israel ini memakan banyak korban jiwa dari kaum wanita, anak-anak, dan kaum lelaki. Gencatan senjata yang dilakukan oleh kedua pihak negara tersebut harus segera ditangani. Negara-negara diberbagai dunia harus ikut andil dalam mengatasi konflik Palestina dan Israel. Negara-negara tersebut dapat menjadi penengah antara Palestina dan Israel. Tidak hanya itu, peranan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) sangatlah dibutuhkan dalam menangani konflik tersebut. Oleh karena itu, Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) harus bertindak tegas dalam menghadapi konflik tersebut.

## Daftar Pustaka

- Amnesty International. (2009). <http://www.amnesty.org/en/news-and-updates/report/impunity-war-crimes-gaza-saouthern-recipe-further-civilian-suffering-20090702>, diakses tanggal 17 Desember 2020.
- Arieli, S. (2014). "La solution à deux États est encore possible." *Politique étrangère*. [daring] [https://www.cairn.info/article.php?ID\\_ARTICLE=PE\\_143\\_0079#](https://www.cairn.info/article.php?ID_ARTICLE=PE_143_0079#).

- Ashed, Marc A. (2015). "Three's Company: An Alternative to Two-States Solutions." A thesis submitted to Johns Hopkins University in conformity with the requirements for the Master of Arts in Global Security Studies. [daring] <https://jscholarship.library.jhu.edu/bitstream/handle/1774.2/38033/ASHED-THESIS-2015.pdf>.
- Cleveland, William. L. (2004). *A History Of Modern Middle East Third Edition*. Colorado: Westview Press.
- Eran, O. (2002). "Arab-Israel Peacemaking." In *The Continuum Political Encyclopedia of the Middle East*, by Avraham Sela, 121. New York: Continuum.
- Guevarrato, G., Bagus, I., Ana, O., & Arundhati, B. G. (2014). Analisis Hukum Konflik Bersenjata Antara Palestina Dan Israel Dari Sudut Pandang Hukum Humaniter Internasional. *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa*, I(1), 1–10.
- International Committee of the Red Cross. (2012). [http://www.icrc.org/customary-ihl/eng/docs/v1\\_rul\\_rule47](http://www.icrc.org/customary-ihl/eng/docs/v1_rul_rule47), diakses tanggal 18 Desember 2020.
- Islamiyah, N., & Trilaksana, A. (2016). Aspek Historis Peranan Pbb Dalam Penyelesaian Konflik Palestina-Israel 1967-1955. *Avatara, e-Journal Pendidikan Sejarah*, 4(3).
- Malley, Robbert dan Agha, Huseein. (2009). "How Not to Make Peace in the Middle East." *The New York Review of Books*, 15 Januari. [daring] <https://www.nybooks.com/articles/2009/01/15/how-not-to-make-peace-in-the-middle-east/>
- Misri A. Muchsin. (2015). Palestina dan Israel: Sejarah, Konflik dan Masa Depan. *MIQOT: Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman*, 39(2), 199. <http://jurnalmiqotojs.uinsu.ac.id/index.php/jurnalmiqot/article/view/32/20>
- Mohd Nor, M. R. (2010). Konflik Israel-Palestin dari Aspek Sejarah Modern dan Langkah Pembebasan dari Cengkaman Zionis. *Journal of Al-Tamaddun*, 5(1), 73–92. <https://doi.org/10.22452/jat.vol5no1.5>
- Moravcsik, A. (2010). *Liberal Theories of International Relations: A Primer*. Princeton University Press.
- Nasution, A. R. (2018). Penyelesaian Kasus Pelanggaran HAM Berat melalui Pengadilan Nasional dan Internasional serta Komisi Kebenaran dan Rekonsiliasi. *Jurnal Mercatoria*, 11(1), 90. <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v11i1.1509>
- Nursamsi, D. (2015). Instrumen Dan Institusi Internasional Dalam Penegakan Ham. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 2(2), 423–444. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v2i2.2389>

- Pangaribuan, L. M. P. (2017). Hak Asasi Manusia. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 19(6), 519.  
<https://doi.org/10.21143/jhp.vol19.no6.1180>
- Schweid, E. (2008). "The Rejection of the Diaspora in Zionist thought: Two approaches." *Studies in Zionism*. [daring]  
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13531048408575854?journalCode=fjih19>.
- Sumertha, I. G., Ismadi, A., & Wibowo, H. A. (2017). Keterlibatan Pemerintah Indonesia dalam Proses Perdamaian Konflik Israel-Palestina. *Jurnal Prodi Damai Dan Resolusi Konflik Universitas Pertahanan*, 3(1), 1-28.
- Susan, G. (2012). Peran Dewan Keamanan PBB Dalam Penyelesaian Konflik Israel-Palestina. *Jurnal Fakultas Hukum*, 32.
- United Nations High Commissioner for Human Rights. (2010). <http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/12session/UNHumanRightsCouncilReport-of-the-fact-Finding-Mission-of-the-Gaza-Conflict>, diakses tanggal 20 Desember 2020.
- Zeidan, A. (2018). "Two-state solution." *Britannica: Israeli-Palestinian history*, November 20. [daring] <https://www.britannica.com/topic/two-state-solution>.

## Implementasi Sistem Pelayanan dan Pengaduan di Satpol PP Kabupaten Oku Timur

Rindy Putri Hapsari

Jurusan Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya, Indonesia. (email: hapsariland@gmail.com)

### Abstrak

Pemerintah berkewajiban memberi *public service* yang berkualitas bagi khalayak. Untuk mewujudkan hal itu, Satpol PP Kabupaten OKU Timur menciptakan inovasi berupa Sistem Pelayanan dan Pengaduan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat (SIP PAKAM) berbasis online. Harapannya dengan SIP PAKAM masyarakat Kabupaten OKU Timur lebih mudah mengakses pelayanan dan melakukan pengaduan. Sehingga Satgas SIP PAKAM dapat segera mengatasi pengaduan masyarakat dengan lebih cepat, tepat dan optimal. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana implementasi SIP PAKAM di Satpol PP Kabupaten OKU Timur. Kajian ini memanfaatkan metode kualitatif deskriptif, dan proses pengumpulan data memakai teknik dokumentasi, pengamatan, dan interview. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIP PAKAM telah berjalan dengan baik berdasarkan empat variabel implementasi oleh Edward III seperti komunikasi antar pelakasan SIP PAKAM yang sudah terjalin dengan lancar, adanya sumber daya manusia yang sudah kompeten sesuai bidangnya, sikap implementator terutama Satgas Satpol PP yang melaksanakan tugas dan fungsinya dengan disiplin dan sesuai SOP serta masyarakat yang sudah mulai banyak mengakses layanan SIP PAKAM. Namun terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti penyediaan sarana prasarana yang lebih lengkap dan sosialisasi mengenai SIP PAKAM yang lebih luas hingga level desa di Kabupaten Kabupaten OKU Timur agar lebih banyak Masyarakat mengetahui dan dapat mengakses layanan SIP PAKAM.

### Kata Kunci:

pelayanan publik; implementasi; pelayanan; pengaduan

### Pendahuluan

Pemerintah merupakan instansi yang mempunyai kewajiban mewujudkan *public service* yang cepat, tepat serta berkualitas bagi masyarakat. Pelayanan Publik ialah bentuk perwujudan dari fungsi negara yang dilukiskan pada sikap serta tingkah laku aparatur pemerintahannya (Nurhalizah 2023). Maksud utama *public organization* atau aparatur pemerintah ialah memberi *service* terbaik sebab hal itu ialah kewajiban untuk memberi hak khalayak (Larasati, 2023). Menurut UU No. 25 Th. 2009 Pelayanan publik ialah rentetan aktifitas yang direalisasikan untuk memenuhi keperluan pelayanan untuk warga negara selaras pada kebijakan yang sudah ditentukan mengenai barang, jasa, serta *administrative services*. Salah satu poin utama yang dimuat dalam peraturan tersebut adalah mengenai standar dalam pelayanan publik sebagai acuan terwujudnya *public service* yang bermutu bagi masyarakat. *Public service* yang baik dan

berkualitas juga selaras pada asas-asas paradigma pelayanan publik *New Public Service* (NPS). Dan upaya meningkatkan mutu *public service* ialah usaha kontinu, berkelanjutan serta dilakukan seluruh jajaran aparatur pemerintah (Sahirah, 2021).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberi dampak yang luar biasa terhadap seluruh segi kehidupan manusia meliputi *social, economy, political, education, government, security, public service*, serta lainnya (Valentino et al., 2022). Perkembangan teknologi digital juga sudah memberi banyak perubahan pola pada kehidupan di Indonesia (Wicaksono, 2022). Sektor pelayanan publik dituntut untuk memafaatkan teknologi infomasi dan internet sebagai alat atau media untuk memaksimalkan layanan kepada publik. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualits pelayanan dan tercapainya kepuasan publik. Pemerintah dapat memanfaatkan perkembangan di bidang teknologi informasi untuk mempermudah proses pemberian pelayanan publik agar lebih cepat dan tepat untuk masyarakat.

Pemanfaatan teknologi infomasi dalam pelayanan publik dapat disebut juga sebagai Konsep *E-Government*. *E-government* umumnya bisa dijelaskan pemakaian teknologi digital guna mentransformasikan aktivitas pemerintah, yang bermaksud guna menaikkan efektivitas, ketepatan pada pengutaraan layanan (Forman, 2005). Dan saat ini sudah banyak instansi pemerintahan di Indonesia yang sudah memakai *E-Government* pada proses pemberian *service*. Salah satunya bidang pelayanan yang telah menggunakan *E-Government* adalah sistem pelaporan dan pengaduan masyarakat. Dan layanan pengaduan masyarakat berbasis web atau online dibutuhkan guna menerobos sistem birokrasi yang tak sesuai serta membuat aktivitas pengaduan menjadi lebih tepat (Sansena, 2021). Seiring berjalannya waktu, perkembangan pesat sudah ada di aspek teknologi informasi, terlebih adanya internet, sudah mendorong beragam bidang kehidupan memakai teknologi ini semaksimalnya (Heriyanto 2022).

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) merupakan aparatur Pemerintahan Daerah Provinsi maupun Kabupaten/Kota yang memiliki tugas utama menjaga ketentraman serta ketertiban umum pun menegakkan peraturan perundang-undangan. Pengadaan Satpol PP diatur pada Peraturan Menteri Dalam Negeri dan ditetapkan melalui Perda. Satuan Polisi Pamong Praja ialah instansi pemerintah di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam membantu melakukan tugas dan fungsinya. Satuan kerja tersebut memiliki tugas utama sebagai penegak perundang-undangan daerah, penyelenggara ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya Satuan Polisi Pamong Praja juga kerap menangani berbagai macam permasalahan berdasarkan laporan dan pengaduan masyarakat terkait pelanggaran perundang-undangan dan

pelanggaran ketertiban yang terjadi di dalam masyarakat. Jenis pengaduan yang sering diterima oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) serta keberadaan Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ) yang dianggap meresahkan. Namun masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur masih mengalami kesulitan dalam proses pelaporan dan pengaduan. Dimana masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur belum paham prosedur pengaduan dan pihak yang dituju ketika muncul permasalahan ODGJ.

Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Komering Ulu Timur telah membuat prosedur pelaporan dan pengaduan terkait permasalahan di masyarakat. Namun prosedur sebelumnya mengharuskan masyarakat untuk hadir dan mengisi formulir di kantor Satuan Polisi Pamong Praja ketika mereka akan memberikan laporan atau pengaduan. Prosedur tersebut masih belum efisien dan cepat karena dalam pelaksanaannya membutuhkan waktu yang lama untuk melakukan pelaporan dan pengaduan. Sedangkan sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik Polisi Pamong Praja diuntut untuk dapat memberikan pelayanan publik secara responsive, cepat, tepat, dan berkualitas. Agar masyarakat dapat lebih mudah melakukan pengaduan maka Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berinisiatif menciptakan inovasi berupa sistem pelayanan dan pengaduan ketertiban dan ketentraman masyarakat secara *online* yang disebut SIP PAKAM. Terdapat dua tujuan utama ditetapkan kebijakan SIP PAKAM. Tujuan pertama adalah menjadikan SIP PAKAM sebagai penunjang dan alat instansi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam melaksanakan tugas pokok penegakan peraturan daerah. Dan tujuan kedua adalah memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan terkait dengan pelanggaran peraturan daerah, ketentraman dan ketertiban umum berbasis *online* dengan lebih cepat dan mudah. Penerapan sistem daring membantu masyarakat mendapatkan pelayanan yang mudah dan cepat karena pengisian formulir secara online yang bisa dilakukan dimana dan kapan saja (Febryan, 2016).

Terdapat empat permasalahan publik yang dapat di laporkan kepada Satuan Polisi Pamong Praja melalui SIP PAKAM, yaitu:

1. Evakuasi ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa)
2. PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial)
3. Penertiban Anak Sekolah yang Membolos
4. Gangguan Ketentraman dan Ketertiban Lainnya

Masyarakat dapat meminta pelayanan dan membuat pengaduan kepada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dengan lebih cepat melalui *platform* media

online yang sudah disediakan berupa *whatsapp*, facebook dan Instagram dengan konsep digitalisasi. Masyarakat tidak diwajibkan untuk datang ke kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur ketika akan mengajukan pengaduan. Selain itu, Satgas Satuan Polisi Pamong Praja juga dapat merespon laporan atau aduan masyarakat dengan lebih cepat. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur juga telah menyiapkan tim Satgas khusus yang ditugaskan untuk mengelola beberapa media social atau *platform* SIP PAKAM, yang selanjutnya laporan tersebut akan diserahkan ke bagian unit kerja agar segera meninjau lanjut laporan dan pengaduan tersebut.

Penerapan sistem tersebut sudah berlangsung selama tiga tahun dari tahun 2021 hingga saat ini dan telah banyak masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang mengakses serta terbantu dengan adanya layanan tersebut. Terdapat beberapa hambatan dalam penerapan SIP PAKAM di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, diantaranya adalah banyaknya masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang belum mengetahui penerapan SIP PAKAM. Mayoritas masyarakat yang melaporkan pengaduan melalui SIP PAKAM hanya berasal dari beberapa daerah di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, diantaranya Kecamatan Martapura, Kecamatan Buay Madang, dan beberapa Kecamatan di sekitar Belitang. Hal tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi sistem SIP PAKAM belum merata hingga di keseluruhan wilayah di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang notabene terdiri atas 20 Kecamatan.

Sosialisasi merupakan salah satu aspek penting dalam keberhasilan program. Tingkat sosialisasi yang tinggi dan penyebaran informasi yang luas dapat meningkatkan pemahaman masyarakat dan objek program dalam keberhasilan program. SIP PAKAM merupakan salah satu program Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sekitar. Oleh karena itu sosialisasi yang dilakukan harus merata dan informasi yang tersampaikan harus dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat. Sampai saat ini sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur masih dalam skala kecil, dan tidak sebanding dengan luasnya area di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Sosialisasi yang dilakukan hanya dalam penyebaran banner, di radio dan beberapa media sosial lainnya yang dimiliki oleh Pemerintah Ogan Komering Ulu Timur. Informasi juga belum diterima oleh seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Selain penyebaran informasi, beberapa hal yang perlu ditingkatkan dalam inovasi SIP PAKAM adalah penambahan sarana dan prasarana pendukung. Sarana yang memadai dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas anggota Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam melaksanakan tugas khususnya tugas yang berkaitan dengan program SIP PAKAM. Sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan program SIP PAKAM adalah

kendaraan dinas dan peralatan khusus yang diperlukan Satuan Polisi Pamong Praja. Kendaraan tersebut merupakan sarana utama Satuan Polisi Pamong Praja dalam menjalankan tugas. Banyaknya kendaraan juga dapat menjadi sarana dalam penyebaran informasi bagi masyarakat di sekitar Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang susah dijangkau.

Program SIP PAKAM yang digagas oleh Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur merupakan salah satu program terobosan yang dapat diaplikasikan di beberapa wilayah di Indonesia. Program tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat pada petugas Satuan Polisi Pamong Praja, karena pada dasarnya petugas Satuan Polisi Pamong Praja bukan hanya melakukan penggusuran tempat-tempat tanpa izin, tetapi juga melayani masyarakat dengan ebrbagai keluhan dan aduan. Sehingga pada masa yang akan datang diharapkan dilakukan penelitian dan kajian lagi terkait dengan keberhasilan program SIP PAKAM yang telah dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Penelitian juga dapat dijadikan acuan untuk Pemerintah Daerah dalam evaluasi dan perbaikan program kedepannya.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menganalisis bagaimana implementasi Kebijakan SIP PAKAM di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan data dan informasi terkait proses implementasi Sistem Informasi Pelayanan dan Pengaduan Ketertiban dan Ketentraman Masyarakat (SIP PAKAM) di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Teknik pemilihan informan dalam pengumpulan data adalah *purposive sampling*, yang terdiri dari petugas satuan polisi pamong praja terutama Satgas SIP PAKAM, masyarakat dan beberapa pihak terkait. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumentasi, observasi dan wawancara, Selanjutnya, teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dimana data yang didapat selama pengumpulan dilapangan baik dari data wawancara, observasi maupun dokumentasi dianalisis melalui tahapan reduksi data. Tahap selanjutnya dilakukan penyajian data dalam bentuk infomasi dan tahap terakhir adalah penarikan atau penentuan kesimpulan akhir.

## Hasil dan Pembahasan

Implementasi merupakan tahapan yang dilakukan setelah sebuah kebijakan di resmikan oleh pihak yang berwenang. Implementasi merupakan tahapan paling penting dalam siklus kebijakan, karena tahapan ini dapat menentukan apakah tujuan kebijakan yang telah dibuat oleh

pemerintah dapat direalisasikan. Implementasi sendiri menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Nugroho, 2004:147), mengemukakan bahwa implementasi kebijakan meliputi tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah, individu ataupun kelompok dimaksudkan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam keputusan. Sedangkan Ripley dan Frangklin dalam (Winarno, 2014:148) menyatakan bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Terdapat beberapa model implementasi menurut para ahli yang dapat digunakan untuk melihat dan menilai bagaimana pelaksanaan suatu kebijakan yang telah dibuat pemerintah. Penelitian ini menggunakan Model Implementasi dari George Edwards III untuk menganalisis bagaimana penerapan Kebijakan SIP PAKAM oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Menurut George Edwards III (dalam Winarno, 2014) model ini terdiri dari empat variabel yang bisa digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan implementasi kebijakan yaitu, komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Keempat aspek mempengaruhi pelaksanaan kebijakan, baik secara langsung maupun tidak secara langsung, dan masing-masing aspek saling berpengaruh terhadap aspek lainnya (Wahyudi, 2016).

### **Komunikasi**

Variable pertama yang mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi suatu kebijakan berdasarkan model implementasi Edward III adalah komunikasi. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting apalagi bagi pelayanan publik (Kinanti et al., 2023). Dan menurut Edward III (dalam Nugroho, 2009) bahwa komunikasi merupakan aspek pertama-tama harus ada agar pelaksanaan suatu kebijakan publik efektif. George Edward III juga mengatakan bahwa komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan” dan selanjutnya Informasi mengenai kebijakan publik perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan (dalam Widodo, 2010:97). Informasi merupakan data yang merujuk kepada fakta - fakta baik berupa angka - angka, teks, dokumen, gambar, bagan, suara yang mewakili deskripsi verbal atau kode tertentu, dan semacamnya (Sobri et al., 2022). Begitu juga dalam pelaksanaan kebijakan SIP PAKAM pada Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur mengharuskan adanya komunikasi dan penyebaran informasi yang baik agar pelaksanaannya berjalan dengan optimal dan lancar. Komunikasi antar pihak baik pihak internal maupun pihak eksternal harus dilakukan dengan aktif, baik dan efektif

agar program dapat berjalan dengan maksimal. Komunikasi internal dilakukan oleh sesama petugas Satuan Polisi Pamong Praja khususnya Satgas SIP PAKAM dengan unit kerja di tiap bagian. Komunikasi tersebut terjadi ketika terdapat laporan atau pengaduan dari masyarakat yang masuk ke dalam sistem SIP PAKAM. Kemudian laporan atau pengaduan tersebut akan diteruskan kepada unit kerja khusus yang menangani bidang tersebut.

Komunikasi juga dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja PP dengan pihak eksternal diantaranya adalah pihak pemerintah daerah, kedinasan, kecamatan atau desa, dan masyarakat di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Komunikasi tersebut dilakukan sebagai upaya menjaga hubungan baik antar lembaga pemerintahan karena dalam penyelesaian masalah pihak Satuan Polisi Pamong Praja harus berkoordinasi dengan instansi pemerintah di lingkup Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Komunikasi juga dilakukan untuk menyeragamkan standard dan tujuan tiap instansi. Jika tidak ada keseragaman serta kejelasan dalam menjalankan komunikasi maka standar dan tujuan kebijakan sulit untuk dicapai (Nadia et al., 2022).

Satuan Polisi Pamong Praja juga melakukan rapat khusus monitoring dan evaluasi kinerja yang dilakukan setiap akhir bulan. Rapat tersebut membahas laporan dan progres penyelesaian permasalahan atau aduan masyarakat. Rapat dihadiri oleh internal petugas Satuan Polisi Pamong Praja Ogan Komering Ulu Timur khususnya Tim Satgas dan Unit Kerja SIP PAKAM. Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur juga secara rutin melakukan komunikasi dengan pihak non pemerintahan seperti pondok pesantren, LSM, dan organisasi kemasyarakatan lainnya. Salah satu contoh masalah yang dikomunikasikan dengan instansi tersebut adalah berkaitan dengan penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Komunikasi dengan masyarakat terjadi ketika proses pengaduan dan penyelesaian permasalahan yang telah dilaporkan secara online melalui media sosial berupa whatsapp, facebook atau instagram SIP PAKAM Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Komunikasi dengan masyarakat juga terjalin dalam kegiatan sosialisasi SIP PAKAM kepada masyarakat terutama di fasilitas umum di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis, dapat diketahui bahwa pengaduan dan pelaporan masalah dari masyarakat yang masuk ke sistem SIP PAKAM paling banyak berasal dari media sosial *whatsapp* (wa). Sebagian besar masyarakat menganggap bahwa media sosial wa merupakan salah satu media paling mudah dan praktis untuk diakses. Salah satu jenis aduan yang paling banyak masuk adalah permasalahan yang terjadi di fasilitas atau *public area* seperti pasar Martapura dan Pasar Gumawang. Salah satu alasan banyaknya laporan masuk dari pasar karena tingginya intensitas sosialisasi Satuan Polisi Pamong Praja mengenai SIP PAKAM di lingkungan tersebut. Satuan Polisi Pamong Praja juga telah melakukan sosialisasi di beberapa instansi

pemerintahan seperti kedinasan, sekolah, dan perkantoran. Sosialisasi SIP PAKAM juga telah dilakukan melalui media sosial seperti radio dan Instagram. Selain sosialisasi, Satuan Polisi Pamong Praja juga telah mengunggah konten berupa masalah dan *progress* penyelesaian yang telah dilakukan di lingkungan masyarakat. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa komunikasi dan koordinasi antar stakeholder dan masyarakat sudah terjalin dengan baik dan lancar dalam pelaksanaan SIP PAKAM di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Pihak masyarakat dan instansi di luar Satuan Polisi Pamong Praja ikut berperan aktif dan responsif dalam penyelesaian masalah. Hal ini sudah sesuai dengan pendapat Edward bahwa kebijakan harus dikomunikasi dengan organisasi public dan terutama masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebagai pemangku kepentingan.

Namun terdapat fakta yang ditemukan bahwa masih banyak masyarakat Ogan Komering Ulu Timur yang belum mengetahui adanya SIP PAKAM yang dapat mereka akses untuk memperoleh pelayanan dan melakukan pengaduan. Hal tersebut terjadi pada Masyarakat terutama Masyarakat yang berdomilisi jauh dari wilayah Kota Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yaitu Kota Martapura. Temuan penelitian menyatakan bahwa hal tersebut terjadi karena Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur belum maksimal dalam melakukan sosialisasi kepada Masyarakat. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur telah melakukan Sosialisasi kepada Masyarakat di beberapa public area seperti Pasar Martapura, pasar sukaraja, pasar rawa bening, pasar gumawang, sekolah-sekolah, kantor dinas, dan menyebarkan brosur di indomaret dan alfamart di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Namun sosialisasi yang sudah dilakukan Satuan Polisi Pamong Praja PP masih belum menyeluruh di wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dikarenakan minimnya anggaran yang tersedia. Sehingga masih banyak Masyarakat yang belum mengetahui tentang keberadaan SIP PAKAM dan terkadang masih melakukan pengaduan secara manual yaitu dengan datang langsung ke kantor Satuan Pamong Praja Ogan Komering Ulu Timur.

### **Sumber Daya**

Implementasi suatu kebijakan dapat berjalan sebagaimana mestinya jika dalam pelaksanaan kebijakan tersebut pelaksana didukung dengan sumber daya yang memadai. Menurut Van Matter dan Van Horn (dalam Nugroho, 2014:628) bahwa dalam suatu implementasi kebijakan perlu dukungan sumberdaya, baik sumberdaya manusia (*human resources*), sumberdaya material (*material resources*) dan sumberdaya metode (*method resources*) perlu cari

dafus nugroho. Sumber daya dalam penerapan SIP PAKAM di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur secara garis besar dapat dibagi menjadi tiga, yaitu sumber daya manusia, sumber daya keuangan/anggaran dan sumber daya sarana prasarana/peralatan.

#### 1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam implementasi sistem SIP PAKAM. Tersedianya sumberdaya manusia yang unggul dalam melaksanakan sesuatu kebijakan SIP PAKAM merupakan salah satu hal yang utama. Karena Peralatan yang andal/canggih tanpa peran aktif SDM, tidak berarti apa-apa (Hasibuan, 2009). Selain sumber daya manusia dalam pelaksanaan kebijakan haruslah sumber daya manusia yang kompeten dan berpegalaman dibidangnya. Karena kualitas pelaksana kebijakan akan berpengaruh terhadap tingkat kinerja yang diberikan dan nantinya dapat mempengaruhi keberhasilan suatu kebijakan. Petugas Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebagai pelaksana kebijakan SIP PAKAM dibagi menjadi dua bagian inti yaitu Satgas SIP PAKAM dan petugas sesuai tugas, fungsi, dan tanggungjawab Satuan Polisi Pamong Praja berdasarkan peraturan yang berlaku. Satgas SIP PAKAM bertugas mengelola laporan dan aduan masyarakat yang masuk ke sistem media sosial. Setelah laporan diterima, petugas SIP PAKAM melakukan klasifikasi aduan berdasarkan jenis masalahnya. Kemudian, masalah tersebut akan diteruskan kepada petugas Satuan Polisi Pamong Praja yang menangani masalah sesuai bidang yang sudah diklasifikasikan. Petugas Satuan Polisi Pamong Praja bidang khusus akan melakukan pengecekan lapangan dan menyelesaikan masalah yang muncul pada masyarakat.

Sistem SIP PAKAM tidak hanya dijalankan oleh petugas yang berada di kantor pusat Satuan Polisi Pamong Praja, namun juga petugas yang berada di kantor kecamatan dan beberapa desa di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Apabila lokasi aduan atau laporan jauh dari kantor pusat Satuan Polisi Pamong Praja, maka petugas yang menyelesaikan adalah Satuan Polisi Pamong Praja yang berada di titik terdekat. Aduan yang dilaporkan oleh masyarakat wajib melampirkan informasi lokasi secara detail, sehingga Satuan Polisi Pamong Praja dapat memetakan petugas yang akan menyelesaikan masalah. Petugas yang menyelesaikan permasalahan juga sudah memiliki keahlian dan pengalaman dibidangnya. Seperti Satgas SIP PAKAM yang bertugas mengelola media sosial SIP PAKAM berupa *whatapps*, facebook dan Intsragram adalah petugas yang memiliki kemampuan dalam menggunakan peralatan teknologi dan juga bisa mengelola media sosial. Sehingga dalam proses menerima aduan dan melakukan klarifikasi aduan dapat dilakukan dengan cepat dan optimal. Selain itu petugas lapangan yang menangani pengaduan dari masyarakat juga merupakan petugas yang cakap dan sudah berpengalaman dalam menangani pelanggaran Undang-undang dan permasalahan gangguan

ketentraman masyarakat yang berasal dari ODJG, pengamen dan pengemis sampai anak sekolah yang membolos. Hal tersebut terbukti dari tingkat penyelesaian masalah pada masyarakat dalam hasil evaluasi kualitas layanan SIP PAKAM Tahun 2023 yang mencapai 75%.

## 2. Sumber Daya Anggaran

Anggaran merupakan salah satu aspek penting dalam pelaksanaan sistem atau program kerja. Ketersediaan anggaran akan menunjang keberhasilan suatu program. Edward III (dalam widodo, 2019) menyatakan dalam kesimpulan studinya bahwa terbatasnya sumber daya anggaran akan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Bahkan keterbatasan anggaran bisa menyebabkan pelaksanaan suatu kebijakan tidak berjalan dengan optimal. Anggaran yang digunakan dalam penerapan SIP PAKAM Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur bersumber dari pembagian dana operasional Satuan Polisi Pamong Praja PP secara keseluruhan. Pelaksanaan SIP PAKAM belum memiliki anggaran khusus, yang berdampak pada pelaksanaan SIP PAKAM. Salah satu dampak minimnya anggaran SIP PAKAM adalah tidak meratanya sosialisasi pada masyarakat. Sosialisasi pada masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur secara luas yang notabene terdiri atas 20 Kecamatan membutuhkan anggaran operasional. Selain itu, dibutuhkan pula sarana serta prasarana berupa kendaraan dinas agar proses sosialisasi dapat berjalan lebih baik.

## 3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dapat diartikan sebagai berbagai peralatan yang bisa mendukung pelaksanaan program pemerintah. Sumberdaya peralatan atau sarana prasarana, berupa fasilitas fisik, merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan (Nurlailah 2021). Suatu program tidak dapat berjalan dengan baik apabila tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Tersedianya sarana dan prasana yang memadai adalah salah satu penunjang utama yang mempengaruhi kelancaran proses pelayanan publik dan menentukan kepuasan masyarakat terhadap layanan dari birokrasi yang terkait (Rohman et al., 2020). Sumber daya sarana dan prasarana ini dapat berupa bangunan, kendaraan, termasuk juga peralatan teknologi digitalisasi seperti aplikasi, media sosial dan juga website. Program SIP PAKAM yang dijalankan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Ogan Komering Ulu Timur dilakukan dengan sarana dan prasarana Satuan Polisi Pamong Praja. Terdapat beberapa bagian sarana dan prasarana yang menjadi aspek penting program SIP PAKAM salah satunya media sosial. Satuan Polisi Pamong Praja Ogan Komering Ulu Timur memiliki tiga media sosial yang sosial dimanfaatkan dalam penerapan SIP PAKAM. Media sosial tersebut yaitu whatsapp, facebook, dan instagram. Satuan Polisi Pamong Praja Ogan Komering Ulu Timur telah melakukan analisis dalam memilih *platform* media sosial yang digunakan untuk menjalankan SIP PAKAM. Berdasarkan

analisis tersebut diketahui bahwa whatsapp menjadi media paling cocok untuk pelaksanaan SIP PAKAM. *Whatsapp* (wa) merupakan salah satu media sosial yang paling mudah diakses oleh masyarakat. Mayoritas masyarakat sudah memiliki wa dan sering menggunakannya. Namun, pihak Satuan Polisi Pamong Praja masih memfungsikan media sosial facebook dan instagram sebagai sarana penyalur keluhan dan aduan masyarakat secara online.

Sarana lain yang digunakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dalam melaksanakan tugas yaitu alat pengamanan dan kendaraan bermotor. Sarana tersebut digunakan oleh petugas dalam melaksanakan penertiban dan penyelesaian masalah di masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan analisis diketahui bahwa peralatan keamanan yang dimiliki oleh petugas Satuan Polisi Pamong Praja sudah tercukupi. Namun agar penerapan SIP PAKAM lebih efektif dan optimal diperlukan penambahan sarana prasarana. Sarana yang dibutuhkan dan perlu dilakukan penambahan adalah kendaraan bermotor. Sarana tersebut diperlukan agar mobilisasi petugas di wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dapat dilakukan dengan baik. Hal tersebut juga menjadi pendukung efektivitas dan kecepatan petugas dalam menyelesaikan masalah di lingkungan Masyarakat.

### **Disposisi**

Disposisi berkenaan dengan kesediaan/komitmen, konsistensi dan kejujuran dari para implementor/pelaksana untuk melaksanakan kebijakan dengan baik dan benar, serta tingkat demokrasi dalam pelaksanaannya (Laary et al., 2022). Sedangkan Menurut Edward III (dalam Nugroho, 2014:637), disposisi ini merupakan kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan dan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Variabel disposisi digunakan untuk menganalisis sikap dan perilaku serta kesungguhan implementator yaitu Satuan Polisi Pamong Praja dalam melaksanakan kebijakan SI PAKAM. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa sikap petugas Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur ketika melakukan tugas dan menerapkan SIP PAKAM sudah dinilai baik. Sikap disiplin dan bertanggungjawab menjadi parameter yang menunjukkan baiknya petugas Satuan Polisi Pamong Praja dalam melakukan penertiban dan penyelesaian permasalahan di masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh petugas juga dilakukan dengan ramah, cepat dan responsif.

Pembagian tugas dan fungsi pada pelaksanaan SIP PAKAM menjadi bukti bahwa sistem tersebut telah dilakukan dengan baik. Setiap jabatan dalam instansi Satuan Polisi Pamong Praja memiliki tugas dan tanggungjawabnya masing-masing. Satgas SIP PAKAM bertugas menerima laporan dan pengaduan melalui media sosial yang disediakan, kemudian mengidentifikasi jenis

laporan, dan menyerahkan laporan ke bagian yang bertugas untuk menyelesaikan. Bagian lapangan bertugas menangani permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat secara langsung. Petugas lapangan memiliki tanggungjawab untuk bekerja dengan cepat, tepat efisien, efektif. Petugas yang melakukan penyelesaian masalah juga didasarkan pada lokasi laporan. Apabila lokasi berada jauh dari kantor Satuan Polisi Pamong Praja Ogan Komering Ulu Timur, maka petugas Satuan Polisi Pamong Praja di Desa atau Kecamatan terdekat yang akan melakukan penyelesaian. Satuan Polisi Pamong Praja Ogan Komering Ulu Timur telah membentuk satuan kerja di hampir seluruh wilayah di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi fungsi petugas Satuan Polisi Pamong Praja dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa mayoritas masyarakat memberikan respon positif pada penerapan SIP PAKAM dalam menangani aduan & permasalahan. Pengaduan masyarakat memberikan kesempatan bagi instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan yang disediakan (Kurniawan et al., 2024). Masyarakat juga mendukung penuh peningkatan kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Ogan Komering Ulu Timur melalui program SIP PAKAM. Mereka dapat dengan mudah mengajukan aduan atau laporan hanya dengan menggunakan telepon genggam. Pelayanan SIP PAKAM juga diberikan dengan gratis, sehingga meningkatkan minat serta dukungan masyarakat untuk kemajuan Satuan Polisi Pamong Praja di Ogan Komering Ulu Timur. Tingkat aduan dan laporan melalui SIP PAKAM juga berangsur meningkat dari tahun ke tahun.

### **Struktur Organisasi**

Variable keempat yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan berdasarkan model implementasi Edaward III adalah struktur organisasi. Struktur birokrasi atau organisasi menunjukkan jalur hubungan antar unit/satuan di dalamnya dan hubungan ini menunjukkan siapa yang bertanggung jawab dan memiliki kewenangan dalam pelaksanaan tugasnya (Ginting, 2021). Satgas SIP PAKAM dibentuk pertama kali pada Bulan Januari Tahun 2021. Satgas tersebut ditunjuk secara resmi oleh Satuan Polisi Pamong Praja Ogan Komering Ulu Timur dan diberi kewenangan untuk mengelola SIP PAKAM dengan dibantu oleh unit kerja lainnya. Pembagian tugas dan kewenangan pelaksana SIM PAKAM diatur dalam beberapa Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tentang SIP PAKAM. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Ogan Komering Ulu Timur dalam melaksanakan kebijakan SIP PAKAM mengacu pada Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 18 Tahun 2022 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Dalam Memelihara Ketertiban

Umum Dan Ketentraman Masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pelaksanaan SIP PAKAM telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Surat Keputusan SIP PAKAM juga mengatur pedoman mekanisme hubungan antara Satuan Polisi Pamong Praja sebagai organisasi pemerintahan dengan pihak eksternal yang terlibat dalam penerapan SIP PAKAM. Organisasi pemerintahan daerah ialah tempat realisasi fungsi pemerintahan serta proses interaksi pemerintahan daerah pada institusi lainnya serta terhadap masyarakat daerah (Juru, 2020). Fragmentasi yang berkaitan dengan koordinasi dan komunikasi secara intensif antar bidang maupun antar badan dalam penerapan SIP PAKAM sudah terjalin dengan baik. Komunikasi antar Satgas SIP PAKAM dengan tim yang menyelesaikan masalah juga terjalin dengan baik. Penggunaan teknologi, terutama media sosial, juga memainkan peran penting dalam membentuk pola komunikasi yang modern (Meltareza et al., 2024). Hal tersebut terbukti dari efektifitas penyelesaian masalah di lingkungan masyarakat. Koordinasi dengan instansi eksternal Satuan Polisi Pamong Praja juga telah dilakukan dan berjalan dengan baik. Koordinasi yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta harmonis dan dapat meningkatkan kecepatan penyelesaian masalah. Peningkatan koordinasi dengan pihak eksternal juga dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dalam bentuk rapat rutin secara berkala. Beberapa instansi yang rutin dilibatkan dalam rapat Satuan Polisi Pamong Praja diantaranya adalah dinas komunikasi dan informasi, dinas sosial dan pemerintah daerah. Salah satu kendala pelaksanaan rapat dengan pihak eksternal adalah belum adanya fasilitas rapat secara *daring*. Rapat *daring* seharusnya dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu pelaksanaan dan penyelesaian masalah. Berdasarkan analisis, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP SIP PAKAM yang digunakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja telah dilaksanakan secara baik serta benar. Koordinasi dan komunikasi dengan berbagai pihak sudah berjalan dengan baik dan lancar yang meningkatkan kualitas pelayanan.

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi SIP PAKAM**

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai bagaimana implementasi kebijakan SIP PAKAM di Satpol PP Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan tersebut. Fakto-faktor tersebut terdiri dari aspek pendukung serta penghambat yang berdampak pada kelancaran dan keberhasilan realisasi kebijakan SIP PAKAM. Berikut penjelasan mengenai fakto-faktor tersebut:

#### **1. Faktor pendukung**

Faktor pendukung merupakan aspek-aspek penting yang dapat membantu memperlancar dan meningkatkan keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan. Terdapat beberapa faktor

pendukung yang mempengaruhi implementasi kebijakan SIP PAKAM di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Faktor pendukung tersebut adalah:

a. Komunikasi yang baik dan efektif

Komunikasi menjadi salah satu kunci penting terlaksananya suatu kebijakan dengan baik. Tanpa adanya komunikasi yang baik dan lancar pelaksanaan kebijakan SIP PAKAM juga akan terhambat. komunikasi yang baik dan efektif antar pelaksana SIP PAKAM yaitu petugas satuan pamong praja dan Satgas SIP PAKAM telah berlangsung secara tepat. Hal itu bisa dinilai bagaimana mereka dapat mengelola dan menyelesaikan aduan masyarakat dengan cepat dan optimal. Selain itu komunikasi dengan pihak eksternal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan SIP PAKAM seperti Pemerintah daerah, Dinas Sosial, Dinas Komunikasi dan Informasi, Pondok Pesantren Darul Islah Labuhan Batin juga terjalin dengan baik dan efektif. Komunikasi yang bagus dan efektif terhadap berbagai pihak yang terlibat menjadi faktor pendukung terlaksananya kebijakan SIP PAKAM dengan lancar.

b. SDM yang kompeten

Faktor penting pendukung pelaksanaan kebijakan SIP PAKAM adalah SDM yang mahir dibidangnya. Pada pelaksanaan kebijakan SIP PAKAM sumber daya manusia mengambil peran yang sangat penting, tanpa sumber daya manusia kompeten dan berkualitas. Kompetensi dan kualitas sumber daya manusia pelaksana kebijakan SIP PAKAM terlihat dari keahlian dan kecakapan yang dimiliki oleh petugas satuan polisi pamong praja terutama satgas SIP PAKAM dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan publik terutama Ketika menyelesaikan aduan dari Masyarakat yang masuk melalui media sosial yang dikelola oleh satgas SIP PAKAM. Dengan Sumber daya manusia yang kompeten, berkualitas dan terlatih membuat pengelolaan dan penyelesaian pengaduan masyarakat lebih efisien, efektif dan optimal. Hal tersebut terbukti dengan tingkat penyelesain aduan Masyarakat yang mencapai 75% pada tahun 2023.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa petugas satuan polisi pamong praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang melaksanakan kebijakan SIP PAKAM diadapati fakta bahwa menurut mereka salah satu faktor pendukung lainnya adalah kekompakan dari petugas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing. Kekompakan petugas satuan pamong praja menjadi salah satu faktor penting terlaksananya kebijakan SIP PAKAM dengan baik. Pelaksana kebijakan SIP PAKAM baik yang bertugas mengelola pengaduan maupun dan bertugas dilapangan

menyelesaikan dan mengatasi pengaduan bekerja secara harmonis dan saling mendukung sehingga terjadinya koordinasi dan komunikasi yang lancar dan baik. Dan hal tersebut membuat satuan polisi pamong praja lebih semangat dan mendorong mereka memberikan pelayanan dan menyelesaikan aduan Masyarakat dengan lebih baik, efektif dan berkualitas.

c. Pembagian tugas serta kewenangan jelas

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kelancaran pelaksanaan kebijakan SIP PAKAM adalah terdapat pembagian tugas dan kewenangan yang jelas antara pelaksana internal dan eksternal. Pembagian tugas pelaksana internal petugas satuan polisi pamong praja terlihat dari struktur organisasi tim pelaksana SIP PAKAM. Sehingga tiap petugas dapat memahami tugas dan tanggungjawab masing-masing dalam pelaksanaan SIP PAKAM. Dengan kejelasan tersebut membuat petugas satuan polisi pamong praja dapat berekerja sesuai dengan fungsinya baik yang bertugas dibagian pengelolaan pengaduan ataupun dibagian lapangan. Dalam pelaksanaan SIP PAKAM peran pihak eksternal juga diatur dengan jelas sehingga komunikasi dan kooordinasi dapat terjalin dengan lancar. Dalam hal ini contohnya Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten OKU Timur Membantu Ketua Tim dalam publikasi kegiatan dan penggunaan teknologi dalam penerapan Inovasi Sistem Informasi Pelayanan dan Pengaduan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat (SIP PAKAM). Kemudian Dinas Sosial Kabupaten OKU Timur berperan Membantu Ketua Tim dalam pelaksanaan perlindungan dan jaminan sosial bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) serta Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ).

2. Faktor penghambat

Faktor penghambat adalah aspek-aspek yang dapat menghalangi dan akhirnya bisa memperlambat dan mempengaruhi implementasi kebijakan. Ada beberapa aspek penghambat yang mempengaruhi implementasi kebijakan SIP PAKAM di Satpol PP Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Faktor penghambat tersebut adalah:

a. Minimnya sosialisasi

Minimnya sosialisasi menjadi aspek pertama penghambat pelaksanaan kebijakan SIP PAKAM. Sosialisasi mengenai kebijakan SIP PAKAM bertujuan agar pihak terkait terutama Masyarakat dapat mengetahui dan memahami kebijakan SIP PAKAM dan akhirnya mereka dapat memanfaatkan kebijakan tersebut. Satuan polisi pamong praja selaku pelaksana kebijakan sudah melakukan sosialisasi ke public area seperti pasar-pasar, sekolah, kantor-kantor dinas dan beberapa pasar modern disekitar kabupaten

Ogan Komering Ulu Timur. Berkat sosialisasi tersebut sudah banyak Masyarakat yang mengaskes dan memanfaatkan SIP PAKAM. Namun berdasarkan data Masyarakat yang melakukan pengaduan masih terbatas di daerah sekitar Kota Martapura saja. Hal tersebut terjadi karena sosialisasi ini belum dilakukan dengan menyeluruh pada wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Hal tersebut terjadi karena kurangnya anggaran untuk melakukan sosialisasi yang lebih luas dan massive.

b. Minimnya anggaran

Faktor penghambat pelaksanaan kebijakan SIP PAKAM di Satpol PP Kabupaten Ogan Komering Ulu yang ke dua adalah minimnya anggaran. Anggaran merupakan hal penting dalam pelaksanaan kebijakan SIP PAKAM, agar semua kegiatan dalam kebijakan tersebut dapat direalisasikan sesuai dengan rencana. Minimnya anggaran dalam pelaksanaan SIP PAKAM membuat kegiatan sosialisasi kebijakan ini ke masyarakat jadi terhambat. dengan dana yang dimiliki Satuan Polisi Pamong Praja saat ini sosialisasi terbatas hanya bisa dilakukan di sekitar Kota Martapura dan beberapa kecamatan sekitarnya. Sosialisasi belum bisa dilakukan secara lebih luas ke kecamatan-kecamatan lainnya di wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Hal tersebut dikarenakan belum adanya alokasi anggaran khusus untuk pelaksanaan kebijakan SIP PAKAM. Sehingga sosialisasi yang dilakukan sekarang disesuaikan dengan anggaran yang tersedia.

Minimnya anggaran juga berpengaruh terhadap penyediaan sarana dan prasarana petugas dalam melaksanakan SIP PAKAM terutama dalam penyediaan kendaraan bermotor. satuan Polisi Pamong Praja saat ini sudah memiliki kendaraan bermotor untuk operasional petugas dalam melaksanakan SIP PAKAM dan tugas lainnya, namun agar mobilitas petugas pelaksana SIP PAKAM lebih lancar dan optimal diperlukan penambahan kendaraan bermotor. Penambahan kendaraan bermotor dirasa penting karena kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah kabupaten yang memiliki wilayah yang luas, dan dengan ditambahkan kendaraan bermotor akan lebih meningkatkan dan mempercepat petugas SIP PAKAM dalam memberikan respon dan menyelesaikan pengaduan dari Masyarakat.

## Kesimpulan

Berdasar penelitian serta analisis pembahasan memakai 4 variabel implementasi Edward III dapat disimpulkan bahwa implementasi SIP PAKAM telah dilaksanakan dengan baik walaupun terdapat beberapa hal yang harus lebih dikembangkan. Implementasi SIP PAKAM dapat

teralisasi dengan baik karena adanya komunikasi internal antar petugas Satpol PP dengan dua arah. Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja dengan pihak eksternal juga telah dilakukan dengan baik. Komunikasi yang baik menunjukkan bahwa Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur secara aktif telah berkoordinasi dengan pihak lain dalam pelaksanaan SIP PAKAM dan penyelesaian masalah di masyarakat. Hasil analisis yang didasarkan pada variabel sumber daya membuktikan bahwa implementasi SIP PAKAM sudah dilakukan dengan baik. Petugas Satuan Polisi Pamong Praja khususnya Satgas dan unit kerja SIP PAKAM memiliki keahlian dan pengalaman dalam menyelesaikan permasalahan di masyarakat. Banyaknya masalah yang terselesaikan juga membuktikan bahwa petugas Satuan Polisi Pamong Praja memiliki kompetensi yang baik.

Berdasarkan analisis variabel disposisi dapat diketahui bahwa implementasi SIP PAKAM telah dilakukan dengan baik. Kedisiplinan dan tanggungjawab yang dimiliki petugas Satuan Polisi Pamong Praja menjadi dasar penyelesaian masalah. Pengelolaan laporan dan penyelesaian masalah di lingkungan masyarakat telah dilakukan dengan baik. Masyarakat merasa terbantu dengan adanya SIP PAKAM. Analisis aspek struktur organisasi juga menunjukkan bahwa program SIP PAKAM sudah dilaksanakan secara benar. Petugas telah melakukan tugas serta wewenang secara maksimal. Tugas tersebut dilakukan sesuai dengan SOP Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan agar pelaksanaan SIP PAKAM lebih baik dan efektif, diantaranya adalah peningkatan sosialisasi dan penambahan sarana serta prasarana. Sosialisasi secara luas diperlukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang adanya sistem SIP PAKAM di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Sosialisasi dapat dilaksanakan hingga ke masyarakat di tingkat kecamatan atau desa di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Sosialisasi serta penyelesaian problem di masyarakat juga dapat dilakukan dengan lebih efektif dan cepat apabila terdapat fasilitas yang memadai. Sehingga, dibutuhkan penambahan fasilitas khususnya kendaraan bermotor agar sosialisasi dan akses petugas dalam menjalankan program SIP PAKAM lebih efektif dan efisien.

Selain kendaraan, peralatan lain yang mesti dimiliki Satpol PP adalah perlengkapan bela diri dan beberapa senjata ringan. Perlengkapan tersebut telah diatur dalam Permendagri No. 26 Th. 2010 mengenai Penggunaan Senjata Api untuk Satuan Polisi Pamong Praja. Satuan Polisi Pamong Praja juga dihimbau untuk membawa borgol dalam melaksanakan tugasnya. Borgol tersebut dapat digunakan untuk mengamankan oknum atau beberapa orang yang membuat kegaduhan dalam lingkungan masyarakat. Pengadaan alat dan sarana tersebut ialah peralatan yang *urgent* dan mesti dimiliki petugas Satuan Polisi Pamong Praja ketika menjalankan tugasnya.

### Daftar Pustaka

- Febryan, D., Erviantono, T., & Winaya, I. K. (2016). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Bogor. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Vol. 1. 1-9.
- Forman, M. (2005). Using IT to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government. *Journal E-Government and Information Technology*, Pg, 27.
- Ginting, A. H., & Bintang, W. A. (2021). Implementasi peraturan kepala desa tentang bantuan langsung tunai (BLT) dana desa akibat dampak pandemi di Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 4(2), 24-31. <https://doi.org/10.33701/jkp.v4i2.2009>
- Hasibuan, Malayu. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit : Bumi Aksara, Jakarta
- Heriyanto. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*. Vol 4 No 2. 67-75. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>
- Juru, Nyoman Ary. (2020). Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen Ekonomi, dan Akuntansi)*. Vol. 4 No. 2. 408-421.
- Kurniawan, D. M. Z., Syafri, W., & Amalia, R. (2024). Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. *Jurnal Kajian Pemerintah (JKP)*. Vol. 10 No 2. 86-97.
- Laary, Y., Tulus, F., & Dengo, S. (2022). Implementasi Kebijakan Keamanan Dan Ketertiban Di Desa Baru Kecamatan Ibu Selatan Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 8 No. 120. 60-67.
- Larasati, Dewi Citra. (2023). Digitalisasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Sambat Online. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*. Vol. 12 No. 1. 89-97.
- Meltareza, R, Pingkan, V. O., Melati, G. S., & Rahmansyah, A. (2024). Implementasi Komunikasi Organisasi pada Panitia Lomba Event Nasional. *Jurnal Komunikasi*. Vol. 17 No. 1. 1-9.
- Nadia, K. H., Afifudin, & Putra, L. R. (2022). Implementasi Kebijakan Program Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan – Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Siap-Lapor) Sebagai Wujud *Open Government Policy* Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Respon Publik*. Vol. 16 No. 9. 41-52.
- Nugroho, Riant. (2008). Public Policy. Penerbit: Gramedia, Jakarta
- Nugroho, Riant. (2004). Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi. Penerbit: Gramedia, Jakarta

- Nurhalizah, S., Indartuti, E., & Hartono. S. (2023). Implementasi Pelayanan Publik Melalui Online Single Submission (Oss) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 3 No. 2, Maret (2023).
- Nurlailah. (2021). Implementasi Kebijakan Vaksinasi Covid-19 Di Kab. Ogan Komering Ulu. *Jurnal Dinamika*. Vol. 1 No. 2. 59-68. <https://doi.org/10.54895/dinamika.v1i2.1135>.
- Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Dalam Memelihara Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat
- Permendagri No. 26 Th. 2010 mengenai Penggunaan Senjata Api untujk Satpol PP. Satuan Polisi Pamong Praja
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standart Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal. *Malang, Reformasi*, 10(2), 2088-7469
- Sahirah, Rudiana & Sagita, N. I. (2021). Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*. Vol. 1 N. 2 November 2021
- Sansena, Yudha. (2021). Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website. *Jurnal Ilmu Teknologi Informasi Asia*. Vol. 15 No. 2. 91-102.
- Sobri, A., Sunardi, L., & Santoso, B. (2022). Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Pelanggaran Kepada Satuan Polisi Pamong Prajapp Kota Lubuklinggau Berbasis Web Mobile. *Jurnal Teknologi Informasi Mura*. Vol. 14, No. 1, Juni 2022. 68-78. <https://doi.org/10.32767/jti.v14i1.1631>
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Valentino, R., Hartono, C. A., Albenda, J. G., Alviandy, P., Wulandari. A. L., Murdhani. L. A. (2022). Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Interaktif Terpadu (Lapsit) Terhadap Penanganan Gangguan Ketertiban dan Keamanan Masyarakat di Satuan Polisi Pamong Praja PP Provinsi Kalimantan Tenga. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*. Vol. 4 No. 4. 597-605.
- Wahyudi, A. (2016). Implementasi rencana strategis badan pemberdayaan masyarakat dan desa dalam upaya pengembangan Badan Usaha Milik Desa di Kabupaten Kotawaringin Barat. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(2), 101-105.
- Wicaksono, Y. K. (2020). Peran Warga Negara Dalam Partisipasi Politik Di Era Digital Melalui Sp4n-Lapor. *Episentrum: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 1(1)

Widodo, Joko. (2010). Analisis Kebijakan Publik. Malang: Bayumedia.

Winarno, Budi. (2007). Kebijakan Publik (Teori dan Proses). Penerbit: PT. Buku Kita, Jakarta.

Winarno, Budi. (2014). Kebijakan Publik, Teori, Proses dan Studi Kasus. Penerbit: CAPS, Yogyakarta.

## Stakeholder Mapping dalam Formulasi Kebijakan Tentang Pengelolaan Persampahan di Kota Lubuklinggau

Sartika<sup>1</sup>, Jatmiko Yogopriatno<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Bengkulu, Kota Bengkulu, Indonesia.  
(email: sartikasahman@gmail.com, jyogop@unib.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis peran serta posisi pemangku kepentingan dalam formulasi kebijakan pengelolaan sampah di Kota Lubuklinggau. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen selama tiga bulan, dan melibatkan 15 informan kunci dari berbagai kategori pemangku kepentingan. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan perpanjangan keterlibatan, dengan analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan dominasi aktor pemerintah dalam proses formulasi kebijakan, sementara keterlibatan aktor non-pemerintah dan masyarakat masih terbatas. Pemetaan stakeholder mengungkapkan variasi tingkat ketertarikan dan kekuatan di antara para aktor, dengan Walikota, DPRD, dan Dinas Lingkungan Hidup sebagai pemain utama. Berdasarkan temuan ini, penelitian merekomendasikan untuk dilakukannya penelitian lanjutan dengan berfokus untuk mengidentifikasi secara lebih detail subkelompok atau individu kunci dalam setiap kategori pemangku kepentingan dan mengembangkan suatu model atau kerangka kerja untuk mengaktivasi dan mengoptimalkan peran berbagai pemangku kepentingan dalam pengelolaan sampah. Dengan adanya penelitian lanjutan dari penelitian ini, diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam tentang jaringan aktor dalam kebijakan pengelolaan sampah di Kota Lubuklinggau, serta menghasilkan strategi konkret untuk mengoptimalkan kolaborasi multi-stakeholder.

### Kata kunci:

formulasi kebijakan; pemetaan stakeholder; pemerintah daerah; pengelolaan sampah

### Pendahuluan

Pengelolaan sampah perkotaan telah menjadi salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh kota-kota di negara berkembang, termasuk Indonesia (Karjoko et al., 2022; Mahyudin, 2017; Melikoglu et al., 2013; Waluyo & Kharisma, 2023). Kota Lubuklinggau, yang terletak di pulau Sumatera bagian selatan Indonesia, tidak luput dari permasalahan ini. Dengan pertumbuhan penduduk yang pesat, mencapai 242,98 ribu jiwa pada tahun 2024 (Badan Pusat Statistik Kota Lubuklinggau, 2024), serta perkembangan ekonomi dan pembangunan yang signifikan, kota ini menghadapi peningkatan volume sampah yang substansial.

Data dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Lubuklinggau menunjukkan tren peningkatan volume sampah yang mengkhawatirkan. Pada tahun 2017, volume sampah tercatat sebesar 2.321

ton, meningkat drastis menjadi 200 ton per hari pada tahun 2021 (Anggraini et al., 2023). Proyeksi terkini menunjukkan bahwa pada tahun 2024, produksi sampah di kota ini mencapai 180 ton per hari. Namun, sistem pengelolaan sampah yang ada saat ini hanya mampu menangani sekitar 77% dari total volume sampah dan melayani 65% dari luas area kota. Akibatnya, sekitar 54 ton sampah per hari tidak terangkut, berpotensi menimbulkan berbagai masalah lingkungan dan kesehatan yang serius.

Permasalahan persampahan di Kota Lubuklinggau tidak lepas dari beberapa isu struktural. Pertama, keterbatasan infrastruktur menjadi kendala utama. Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Petanang yang memiliki luas 4 hektar dengan kapasitas 600.000 m<sup>3</sup> telah mengalami overload sejak tahun 2015 (Pamungkas et al., 2021). Meskipun telah dialihkan ke TPA Lubuk Binjai, kapasitas pembuangan akhir tetap menjadi masalah krusial. Kedua, minimnya sarana pengangkutan. Berdasarkan data dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Lubuklinggau, pada tahun 2024 terdapat fasilitas pengumpulan (3 unit motor sampah, 5 unit pick up) dan fasilitas pengangkutan (17 unit dump truck) yang beroperasi. Jumlah ini dirasa belum memadai untuk mengangkut seluruh volume sampah yang dihasilkan.

Selain itu, kurangnya kesadaran masyarakat untuk memilah dan mengelola sampah secara mandiri menjadi faktor penting. Sebagian besar masyarakat Kota Lubuklinggau masih membuang sampah secara sembarangan, tanpa memperhatikan prinsip-prinsip pengelolaan sampah yang baik. Hal ini diperburuk oleh minimnya sosialisasi dan edukasi tentang pentingnya pengelolaan sampah yang berwawasan lingkungan. Kepala DLH Kota Lubuklinggau, Hendra Gunawan, mengakui bahwa masih banyak warga yang membuang sampah di jalan, menyebabkan terjadinya penumpukan (Prasetyo, 2023). Kondisi ini diperparah oleh alokasi anggaran yang dirasa belum mencukupi untuk menerapkan pengelolaan sampah yang komprehensif dan berkelanjutan.

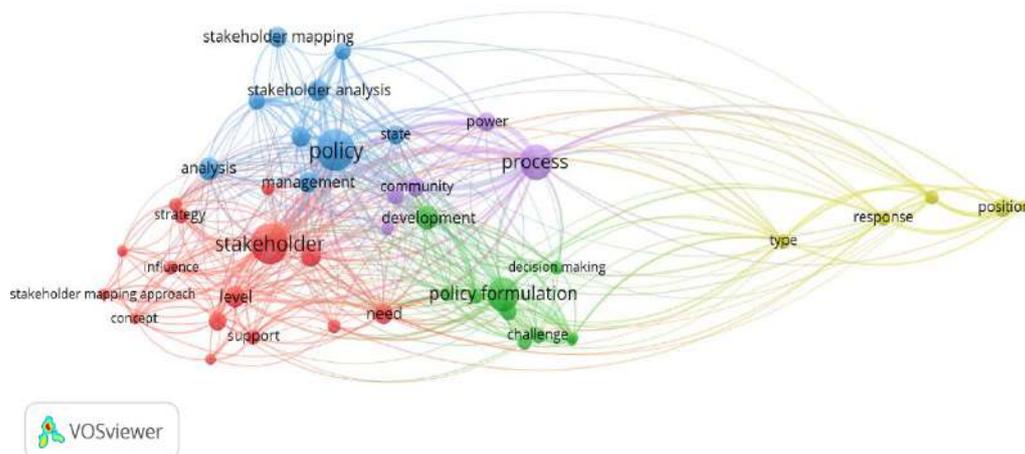
Menghadapi situasi ini, Pemerintah Kota Lubuklinggau mengambil langkah proaktif dengan mengusulkan rancangan peraturan daerah tentang pengelolaan persampahan sebagai bagian dari Program Pembentukan Peraturan Daerah (Propemperda) Tahun 2024 (Zaili, 2024). Inisiatif ini sejalan dengan mandat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2012 Tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga, yang mewajibkan pemerintah daerah untuk menjamin pengelolaan sampah yang baik dan berwawasan lingkungan.

Namun, mengingat kompleksitas permasalahan persampahan, formulasi kebijakan yang efektif memerlukan pendekatan yang holistik dan partisipatif. Pergeseran paradigma

administrasi publik menjadi *new public governance* (Djani, 2022; Kurniawan, 2007; Maksudi, 2017; Supriyadi, 2021) menekankan pentingnya pelibatan berbagai pemangku kepentingan dalam proses perumusan kebijakan dan mengedepankan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, sektor swasta, dan organisasi non-pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan suatu analisis mendalam tentang peran dan posisi masing-masing stakeholder dalam formulasi kebijakan pengelolaan persampahan di Kota Lubuklinggau. Studi-studi sebelumnya telah menunjukkan pentingnya *stakeholder mapping* dalam proses formulasi kebijakan. Untuk mengetahui *state of the art* dan kebaruan penelitian, analisis bibliometrik dilakukan menggunakan aplikasi VOSviewer terhadap artikel-artikel penelitian terkait yang diperoleh dari database bibliografi. Analisis mencakup *network visualization*, *overlay visualization*, dan *density visualization* dengan menggunakan kata kunci terkait "*stakeholder mapping*" dan "*policy formulation*". Hasil analisis disajikan dalam bentuk analisis jaringan (Gambar 1).

**Gambar 1.**

**Network Visualization Publikasi Artikel Penelitian Terdahulu terkait Stakeholders Mapping dalam Formulasi Kebijakan Publik**



Sumber: Literature Riview Crossef, 2024

Penelitian terdahulu mengenai *stakeholder mapping* dalam formulasi kebijakan menunjukkan fokus yang signifikan pada beberapa aspek utama. Visualisasi VOSviewer menggambarkan bahwa "*stakeholder*", "*policy*", dan "*process*" menjadi tema sentral yang menghubungkan berbagai aspek penelitian. "*Stakeholder analysis*" dan "*stakeholder mapping*" muncul sebagai metode yang menonjol dalam mengkaji formulasi kebijakan, menandakan banyaknya penelitian yang menggunakan pendekatan ini.

Lebih lanjut, berdasarkan hasil pemetaan VOSviewer, aspek-aspek yang menjadi perhatian utama dalam penelitian mencakup 1). *power*: analisis kekuatan dan pengaruh stakeholder dalam proses kebijakan; 2). *management*: pengelolaan hubungan antar stakeholder; 3). *community*: keterlibatan masyarakat dalam formulasi kebijakan; 4). *development*: kontribusi *stakeholder mapping* terhadap pengembangan kebijakan; 5). *decision-making*: peran stakeholder dalam pengambilan keputusan; dan 6). *policy formulation*: proses perumusan kebijakan yang melibatkan berbagai stakeholder.

Konteks "*challenge*" juga muncul dalam visualisasi, menunjukkan adanya fokus penelitian pada tantangan dalam melakukan *stakeholder mapping* dan formulasi kebijakan. Aspek "*type*" dan "*response*" mengindikasikan adanya kajian tentang berbagai jenis stakeholder dan respon mereka terhadap kebijakan. Namun, analisis *stakeholder mapping* dalam konteks spesifik pengelolaan persampahan di tingkat kota, khususnya di Kota Lubuklinggau, masih merupakan area yang belum banyak dieksplorasi. Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengeksplorasi bagaimana peran dan posisi masing-masing stakeholder dalam formulasi kebijakan pengelolaan persampahan di Kota Lubuklinggau, dengan mempertimbangkan ketertarikan dan kekuatan mereka dalam proses kebijakan.

## Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif, Creswell (2014) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif deskriptif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang kompleks dan dinamis secara mendalam dan menyeluruh. Untuk itu, pendekatan ini digunakan untuk memahami secara mendalam peran dan posisi berbagai pemangku kepentingan dalam formulasi kebijakan pengelolaan persampahan di Kota Lubuklinggau. Data dikumpulkan melalui tiga metode utama yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen, yang dilakukan selama tiga bulan pada bulan maret sampai dengan mei tahun 2024. Wawancara melibatkan 15 informan yang dipilih melalui *teknik purposive sampling* (Sugiyono, 2020), mewakili berbagai kategori stakeholder termasuk pejabat pemerintah, anggota DPRD, perwakilan dinas terkait, akademisi, LSM, dan tokoh masyarakat.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan perpanjangan keterlibatan. Analisis data menggunakan model interaktif Miles & Huberman (2016), yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dalam proses analisis, kerangka *stakeholder mapping* digunakan untuk mengidentifikasi dan mengkategorikan pemangku kepentingan berdasarkan tingkat ketertarikan dan kekuatan mereka.

## Hasil dan Pembahasan

Pemetaan stakeholder merupakan salah satu proses penting dalam tata kelola pemerintahan yang demokratis. Freeman & Phillips (2002) memberikan definisi stakeholder secara sederhana dapat dipahami sebagai pihak yang dapat terpengaruh dan/atau mempengaruhi dalam sebuah keputusan. Jika dikaitkan dalam konteks kebijakan publik, maka stakeholder adalah pihak yang terpengaruh dan/atau mempengaruhi sebuah kebijakan publik.

Bryson (2004) menyebutkan terdapat 8 teknik pemetaan stakeholder, namun jika dikaitkan dengan perumusan kebijakan publik tentang pengelolaan persampahan Kota Lubuklinggau, teknik pemetaan stakeholder digunakan yaitu a) *Power Versus Interest Grid*; b) *Stakeholder Issue Interrelationship Diagram*; c) *Value Orientation Mapping*.

### A. Identifikasi aktor yang terlibat dalam Formulasi Kebijakan Pengelolaan Persampahan Kota Lubuklinggau

Proses perumusan kebijakan tentang pengelolaan persampahan melibatkan multi-stakeholder di dalamnya. Anderson (2008) memandang kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan yang secara sengaja dilakukan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam menanggapi suatu permasalahan tertentu. Dalam konteks ini, identifikasi aktor-aktor yang terlibat dalam formulasi kebijakan pengelolaan persampahan di Kota Lubuklinggau menjadi langkah awal untuk memahami proses kebijakan secara menyeluruh.

Lindblom (1959) menekankan pentingnya memahami peran aktor-aktor yang terlibat dalam proses kebijakan publik, baik yang bersifat resmi maupun tidak resmi. Pembagian ini sejalan dengan pandangan beberapa ahli seperti (Anderson, 2003; Lindblom, 1959; Stewart, Hedge, & Lester, 2008; Winarno, 2004) yang mengklasifikasikan aktor kebijakan menjadi dua kelompok utama yaitu pemeran resmi dan pemeran tidak resmi. Pemeran resmi terdiri dari agen-agen pemerintah (birokrasi), eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Dalam konteks Kota Lubuklinggau, hal ini mencakup Walikota dan jajaran eksekutif daerah, Dinas Lingkungan Hidup, DPRD Kota Lubuklinggau, serta instansi pemerintah terkait lainnya. Sementara itu, pemeran tidak resmi meliputi kelompok-kelompok kepentingan, partai politik, media massa, akademisi, sektor swasta, organisasi masyarakat sipil, dan warga negara individu.

Kingdon (2014) memperluas pemahaman tentang aktor kebijakan dengan menekankan peran penting aktor non-pemerintah. Dalam perspektif ini, proses formulasi kebijakan pengelolaan persampahan di Lubuklinggau tidak hanya melibatkan entitas pemerintah, tetapi juga secara aktif melibatkan akademisi dan peneliti dari perguruan tinggi dan media massa lokal yang berperan dalam membentuk opini publik dan menyoroti isu-isu

kritis terkait pengelolaan sampah, sektor swasta termasuk perusahaan pengelolaan sampah atau industri daur ulang, serta organisasi masyarakat sipil seperti kelompok lingkungan atau asosiasi masyarakat yang mewakili aspirasi dan kebutuhan warga terkait pengelolaan sampah.

Adapun aktor-aktor yang terlibat dalam formulasi kebijakan tentang pengelolaan persampahan Kota Lubuklinggau dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.**

**Aktor dalam Formulasi Kebijakan tentang Pengelolaan Persampahan**

Kategori Stakeholder	Aktor yang Terlibat	Peran	Pengaruh	Strategi Kolaborasi
Pemerintah	Walikota	Pengarah utama	Tinggi	Dialog
	Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	Menetapkan dan membentuk tim Perda	Tinggi	Hearing publik, konsultasi reguler
	Dinas Lingkungan Hidup	Pelaksana teknis	Tinggi	Workshop, FGD, konsultasi teknis
	Kementerian Hukum dan HAM	Harmonisasi Kebijakan	Sedang	Konsultasi teknis
	Dinas Kebersihan dan Pertamanan	Pelaksana operasional kebersihan dan pengelolaan taman	Sedang	Kerjasama teknis
	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD)	Penyedia anggaran dan pengelolaan aset	Tinggi	Rapat koordinasi anggaran
	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda)	Pengintegrasian kebijakan pengelolaan persampahan ke dalam rencana pembangunan daerah	Tinggi	Rencana strategis, program integratif
Semi Pemerintah	Perguruan Tinggi	Pendampingan dalam penyusunan draft naskah akademik dan Ranperda	Tinggi	Konsultasi, penelitian bersama, publikasi hasil riset
Swasta/Bisnis	Media Massa	Penyebarnya informasi dan pengawas publik	Rendah	Publikasi, kampanye informasi
Sosial Kemasyarakatan	Masyarakat umum	Penerima kebijakan dan penghasil sampah	Rendah	socialisasi
	Lembaga Swadaya Masyarakat	Advokasi kepentingan masyarakat	Rendah	Kemitraan, konsultasi

*Sumber: hasil analisis penelitian, 2024*

Pengelolaan sampah di Kota Lubuklinggau melibatkan berbagai aktor yang dapat dikategorikan menjadi empat kelompok utama yaitu pemerintah, semi pemerintah, swasta/bisnis, dan sosial kemasyarakatan. Berdasarkan hasil penelitian, teridentifikasi

sebelas aktor yang terlibat dalam proses formulasi kebijakan tentang pengelolaan persampahan di Kota Lubuklinggau.

Data dalam tabel menunjukkan bahwa aktor yang paling banyak terlibat dalam formulasi kebijakan tentang pengelolaan persampahan Kota Lubuklinggau berasal dari kategori pemerintah. Hal ini sejalan dengan defenisinya, bahwa pemerintah merupakan sistem yang menjalankan wewenang dan kekuasaan dalam mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya (Budiarjo, 2008). Aktor-aktor pemerintah Kota Lubuklinggau yang terlibat dalam proses formulasi kebijakan pengelolaan persampahan ini meliputi Pemerintah Kota Lubuklinggau, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Dinas Lingkungan Hidup, Kementerian Hukum dan HAM, Dinas Kebersihan dan Pertamanan, Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD), dan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda).

Aktor berikutnya berasal dari kategori semi pemerintah, yaitu perguruan tinggi yang diwakili oleh Universitas Bengkulu sebagai bagian dari tim penyusunan draft naskah akademik dan rancangan peraturan daerah (ranperda) tentang pengelolaan persampahan. Meskipun aktor dari kategori ini hanya satu, keterlibatannya dalam formulasi kebijakan tergolong tinggi, karena berperan langsung dalam penyusunan draft naskah akademik dan ranperda tersebut. Keterlibatan akademisi ini menunjukkan upaya pemerintah daerah untuk mengintegrasikan perspektif ilmiah dan akademis dalam proses pembuatan kebijakan.

Sementara itu, keterlibatan sektor swasta, yang didefinisikan oleh Savas (2007) sebagai entitas bisnis yang dimiliki dan dioperasikan oleh individu atau kelompok non-pemerintah, ternyata terbatas pada peran media massa dalam diseminasi informasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, aktor swasta yang terlibat hanya dari media massa yang berperan dalam menyebarkan informasi terkait penyusunan rancangan peraturan daerah tentang pengelolaan persampahan yang diinisiasi oleh DPRD Kota Lubuklinggau. Selain itu, tidak ada aktor swasta/bisnis yang terlibat langsung dalam formulasi kebijakan ini. Namun, jika dikaitkan dengan pelaksanaan kebijakannya, di dalam rancangan kebijakan disebutkan bahwa aktor tersebut mencakup setiap industri dan/atau kegiatan usaha di Kota Lubuklinggau, baik industri/usaha mikro, kecil, dan menengah maupun industri besar yang ada di kota tersebut.

Aktor terakhir yang terlibat dalam formulasi kebijakan ini adalah sosial kemasyarakatan. Horton & Hunt (1999) mendefinisikan sosial kemasyarakatan sebagai sistem hubungan sosial yang terorganisasi yang mencakup individu dan kelompok yang saling berinteraksi dengan pola-pola tertentu. Pada umumnya, dalam perumusan sebuah

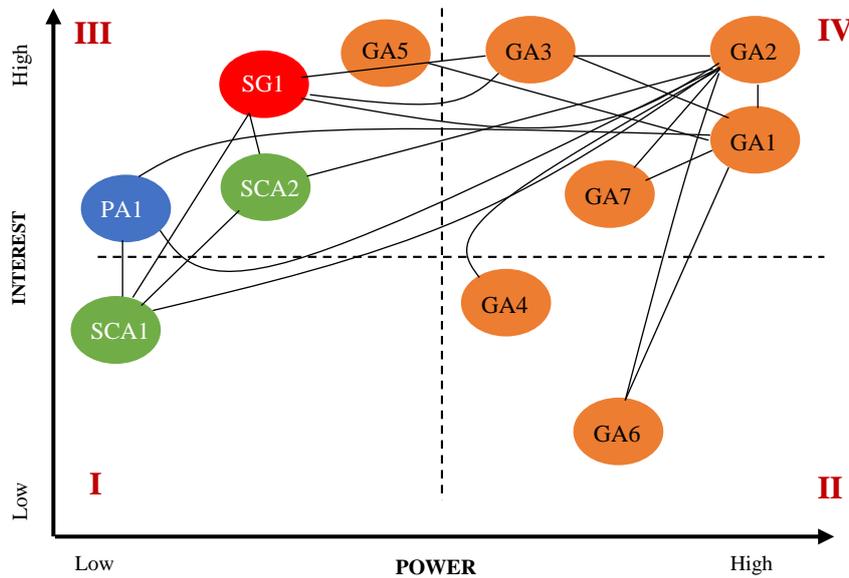
kebijakan, keterlibatan masyarakat langsung cenderung terbatas. Dalam negara yang menganut prinsip demokrasi, kepentingan masyarakat diwakili oleh anggota legislatif sebagai wakil rakyat. Dalam konteks kebijakan tentang pengelolaan persampahan, aktor dalam kategori ini tampaknya belum mendapat porsi yang signifikan dalam proses formulasi kebijakan ini. Masyarakat dan LSM, yang seharusnya menjadi representasi kepentingan publik, cenderung diposisikan sebagai penerima kebijakan daripada partisipan aktif dalam perumusannya. Fenomena ini mengangkat pertanyaan tentang tingkat partisipasi publik dalam pembuatan kebijakan di tingkat lokal dan potensi implikasinya terhadap efektivitas dan penerimaan kebijakan di masyarakat.

Pola keterlibatan aktor yang terungkap dalam formulasi kebijakan pengelolaan sampah di Kota Lubuklinggau ini merefleksikan tantangan dalam mewujudkan proses pembuatan kebijakan yang inklusif dan partisipatif. Di satu sisi, dominasi aktor pemerintah menunjukkan komitmen dan tanggung jawab pemerintah daerah dalam mengatasi isu persampahan. Namun di sisi lain, keterbatasan keterlibatan aktor non-pemerintah, terutama dari sektor sosial, dapat menjadi celah dalam menghasilkan kebijakan yang benar-benar responsif terhadap kebutuhan dan realitas di lapangan.

#### B. Analisis *stakeholders mapping* dalam Formulasi Kebijakan tentang Pengelolaan Persampahan Kota Lubuklinggau

Analisis posisi dan keterkaitan antar aktor dalam formulasi kebijakan pengelolaan persampahan Kota Lubuklinggau divisualisasikan melalui peta jaringan yang terbagi dalam empat kategori yaitu pemerintah, semi pemerintah, bisnis, dan sosial masyarakat. Para pemangku kepentingan kebijakan dipetakan dalam empat kuadran berbeda, yang didasarkan pada dua asumsi. Secara vertikal, aktor dikelompokkan berdasarkan tingkat ketertarikan mereka terhadap isu kebijakan tentang pengelolaan persampahan, sedangkan secara horizontal berdasarkan level kekuatan mereka dalam mempengaruhi atau memveto kebijakan tersebut. Berdasarkan dua asumsi ini, aktor-aktor dibagi ke dalam empat kuadran: 1). *Crowd*: Aktor dengan *power* dan *interest* yang lemah; 2). *Context setters*: Aktor dengan *power* yang kuat namun *interest* yang relatif kecil; 3). *Subjek*: Aktor dengan *interest* yang tinggi namun *power* yang terbatas; dan 4) *Player*: Aktor dengan *power* dan *interest* yang signifikan.

**Gambar 2.**  
**Peta Jaringan Antar Aktor dalam Formulasi Kebijakan**  
**tentang Pengelolaan Persampahan Kota Lubuklinggau**



Sumber: hasil analisis penelitian, 2024

Keterangan:



Pemerintah

GA1 = Pemerintah Kota Lubuklinggau; GA2 Dewan Perwakilan Rakyat Daerah; GA3 = Dinas Lingkungan Hidup; GA4 = Kementerian Hukum dan HAM; GA5 = Dinas Kebersihan dan Pertamanan; GA6 Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD); dan GA7 = Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda).



Semi Pemerintah

SG1 = Perguruan Tinggi



Swasta/Bisnis

PA1 = Media Massa



Sosial Kemasyarakatan

SCA1 = Masyarakat; SCA2 = Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)

Dalam diagram, setiap kuadran (I, II, III, IV) merepresentasikan posisi mereka dalam formulasi kebijakan tentang pengelolaan persampahan Kota Lubuklinggau. Garis-garis

penghubung antar aktor menggambarkan hubungan kerja dalam proses formulasi kebijakan tersebut.

Berdasarkan analisis terhadap diagram di atas, diketahui bahwa Pemerintah Kota Lubuklinggau, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), Dinas Lingkungan Hidup, dan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) terklasifikasi sebagai *player* karena memiliki tingkat *interest* dan *power* tertinggi. Hal ini disebabkan oleh dominasi pemerintah dalam hal kekuatan dibandingkan aktor non-pemerintah. DPRD menonjol sebagai aktor paling dominan, karena terlibat intensif dari awal hingga akhir proses, mulai dari inisiasi kebijakan, pembentukan tim penyusun draft, pengkajian, hingga pengesahan. Di samping itu, meskipun Bappeda memiliki tingkat kekuatan setara dengan Walikota dan DPRD, namun tingkat ketertarikannya yang lebih rendah menjadikannya relatif lebih pasif.

Kuadran *context setter* ditempati oleh Kementerian Hukum dan HAM serta Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD), yang memiliki kekuatan besar namun tingkat ketertarikan lebih rendah dibandingkan *player*. Sementara itu, kuadran *subjek* ditempati oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan, perguruan tinggi, media massa, dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Entitas-entitas ini memiliki tingkat ketertarikan tinggi namun kekuatan yang terbatas. Namun, meskipun perguruan tinggi berada pada kuadran *subjek*, pengaruh perguruan tinggi yang diwakili oleh Universitas Bengkulu dalam formulasi kebijakan tergolong tinggi, karena berperan langsung dalam penyusunan draft naskah akademik dan rancangan peraturan daerah tersebut.

Sementara itu, masyarakat berada pada posisi *crowd*, yang menunjukkan lemahnya *power* dan *interest* mereka terhadap kebijakan pengelolaan persampahan. Hal ini tercermin dari sikap acuh mayoritas masyarakat terhadap permasalahan dan upaya penanganan persampahan di Kota Lubuklinggau, berdasarkan hasil penelitian selama di lapangan.

Selanjutnya, mengacu pada teori Kennon, orientasi nilai aktor kebijakan dianalisis dan diklasifikasikan berdasarkan tiga aspek yaitu tingkat keahlian (kontribusi), kemauan untuk terlibat, dan derajat keperluan untuk terlibat. Model *Stakeholders Mapping Analysis* mengungkapkan keragaman tingkat orientasi nilai pada setiap aktor. Pemerintah Kota Lubuklinggau, sebagai aktor utama, menunjukkan tingkat kontribusi, kemauan, dan keperluan untuk terlibat yang lebih tinggi dibandingkan aktor lainnya. Orientasi nilai Pemerintah Kota Lubuklinggau lebih banyak bersumber dari internal, merefleksikan perannya sebagai aktor utama.

Dominasi peran pemerintah dibandingkan aktor non-pemerintah mengakibatkan ruang gerak yang lebih terbatas bagi aktor non-pemerintah. Sebagai contoh, pihak swasta

dan perguruan tinggi harus menunggu keputusan dan inisiatif kerjasama dari Pemerintah Kota Lubuklinggau untuk dapat terlibat langsung dalam perumusan kebijakan. Di sisi lain, masyarakat, yang berperan sebagai pengguna kebijakan, tidak dilibatkan dalam proses perumusan kebijakan. Untuk itu, penting Pemerintah Kota Lubuklinggau untuk dapat menjaga ketertarikan aktor di kuadran *Subjek*, meningkatkan monitoring dan pelibatan aktor di kuadran *Crowd*, meningkatkan aliran informasi kepada aktor di kuadran *Context Setters*, serta mengoptimalkan peran aktor di kuadran *Player* untuk memberdayakan dan meningkatkan partisipasi aktor lainnya.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa bahwa formulasi kebijakan pengelolaan sampah di Kota Lubuklinggau melibatkan berbagai pemangku kepentingan dengan peran dan pengaruh yang beragam. Aktor pemerintah, terutama Walikota, DPRD, dan Dinas Lingkungan Hidup, memiliki peran dominan sebagai 'pemain utama' dengan tingkat kepentingan dan kekuatan yang tinggi. Sementara itu, keterlibatan aktor non-pemerintah, seperti perguruan tinggi dan media massa, cenderung terbatas pada peran pendukung. Di sisi lain, masyarakat umum, meskipun merupakan penerima langsung kebijakan, memiliki keterlibatan yang minim dalam proses formulasi.

Isu kolaborasi dan pelibatan berbagai stakeholder dalam proses kebijakan menjadi semakin penting, dengan mengetahui siapa dan bagaimana orang-orang terlibat dalam kebijakan merupakan landasan penting untuk merancang strategi kolaborasi yang efektif. Namun, hasil analisis *stakeholder mapping* dalam penelitian ini masih berada pada tahap awal dari proses pemetaan pemangku kepentingan secara keseluruhan. Untuk mengoptimalkan pemanfaatan hasil pemetaan ini dalam proses kebijakan, diperlukan penelitian lanjutan yang lebih mendalam dan spesifik. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan untuk dilakukan studi lanjutan dengan fokus pada dua aspek utama, yaitu pengembangan identifikasi aktor secara lebih spesifik dan penyusunan model aktivasi multi-stakeholder dalam pengelolaan persampahan: berdasarkan pemetaan yang lebih rinci.

Dengan adanya penelitian lanjutan dari penelitian ini, diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam tentang jaringan aktor dalam kebijakan pengelolaan sampah di Kota Lubuklinggau khususnya, serta menghasilkan strategi konkret untuk mengoptimalkan kolaborasi multi-stakeholder. Dengan demikian, hasil pemetaan pemangku kepentingan tidak hanya menjadi dokumen analisis, tetapi dapat ditransformasikan menjadi alat yang efektif untuk mendorong partisipasi aktif dan kolaborasi dalam pengelolaan sampah di Kota Lubuklinggau.

### Daftar Pustaka

- Anderson, J. (2008). Developing a route to market strategy for mobile communications in rural India: An interview with Gurdeep Singh, Operations Director, Uttar Pradesh, Hutch India. *International Journal of Emerging Markets*, 3(4), 339–347. <https://doi.org/10.1108/17468800810906057>
- Anderson, J. E. (2003). Public policymaking: an introduction. In *Public policymaking: an introduction*.
- Anggraini, S., Safriyani, E., & Harnawansyah, M. F. (2023). Pengelolaan Sampah Pasar Tradisional (Studi Kasus Pasar Bukit Sulap Kota Lubuklinggau). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(3).
- Badan Pusat Statistik Kota Lubuklinggau. (2024). *Kota Lubuklinggau dalam Angka*.
- Bryson, J. M. (2004). Essay 1 Reading Bryson 2004.pdf. *Public Management Review*, 6(1).
- Budiarjo, M. (2008). Dasar-Dasar Ilmu Politik, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kualitatif Dan Desain Riset Memilih Antara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djani, W. (2022). Administrasi Publik (Teori dan Pergeseran Paradigma ke era Digital). In 1.
- Freeman, E. R., & Phillips, R. A. (2002). Stakeholder Theory: A Libertarian Defense. *Business Ethics Quarterly*, 12(3). <https://doi.org/10.2307/3858020>
- Horton, P. B., & Hunt, C. L. (1999). *Sosiologi, Jilid 1 Edisi Keenam*. Penerbit Erlangga.
- Karjoko, L., Handayani, I. G. A. K. R., Jaelani, A. K., & Hayat, M. J. (2022). Indonesia's Sustainable Development Goals Resolving Waste Problem: Informal to Formal Policy. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 17(2). <https://doi.org/10.18280/ijstdp.170230>
- Kingdon, J. W. (2014). Pearson new international edition: Agendas, Alternatives, and Public Policies John W. Kingdon Second Edition. In *British Library Cataloguing-in-Publication Data*.
- Kurniawan, T. (2007). Pergeseran Paradigma Administrasi Publik: Dari Perilaku Model Klasik dan NPM ke Good Governance. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(23).
- Lindblom, C. E. (1959). The Science of Muddling Through. *Public Administration Review*, 77–88.
- Mahyudin, R. P. (2017a). Kajian Permasalahan Pengelolaan Sampah Dan Dampak. *Teknik Lingkungan*, 3, 3(1).
- Mahyudin, R. P. (2017b). STUDY OF WASTE PROBLEMS AND LANDFILL ENVIROMENTAL IMPACT. In *Jukung Jurnal Teknik Lingkungan* (Vol. 3, Issue 1).
- Maksudi, B. I. (2017). Dasar-dasar Administrasi Publik, dari Klasik ke Kontemporer. In *Depok: PT*

*Rajagrafindo Persada.*

- Melikoglu, M., Lin, C. S. K., & Webb, C. (2013). Analysing global food waste problem: Pinpointing the facts and estimating the energy content. *Central European Journal of Engineering*, 3(2). <https://doi.org/10.2478/s13531-012-0058-5>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2016). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook. In *Nursing standard (Royal College of Nursing (Great Britain) : 1987)* (Vol. 30, Issue 25).
- Pamungkas, R. C. P., Endah, N., & Satrya, T. R. (2021). Perencanaan Sel Tempat Pembuangan Akhir (TPA) dengan Sistem Controlled Landfill Pada TPA Lubuk Binjai - Lubuklinggau. *Jurnal Teknik ITS*, 10(2). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v10i2.68166>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga.
- Prasetyo, E. (2023). Kurangi Tumpukan Sampah, DLH Lubuklinggau Tambah Dua Trip Angkutan. *RMOL SUMSEL*. <https://www.rmolsumsel.id/kurangi-tumpukan-sampah-dlh-lubuklinggau-tambah-dua-trip-angkutan>
- Savas, E. (2007). Privatization and Public-Private Partnerships for Local Services. In *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy, Second Edition (Print Version)*. <https://doi.org/10.1201/noe1420052756.ch318>
- Stewart, Jr., J., Hedge, D. M., & Lester, J. P. (2008). Public Policy: An Evolutionary Approach. In *Public Policy: An Evolutionary Approach*.
- Sugiyono. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue March).
- Supriyadi, E. I. (2021). Pergeseran dalam Paradigma Ilmu Administrasi Publik. *Jurnal RASI*, 3(1). <https://doi.org/10.52496/rasi.v3i1.117>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah.* (n.d.).
- Waluyo, & Kharisma, D. B. (2023). Circular economy and food waste problems in Indonesia: Lessons from the policies of leading Countries. *Cogent Social Sciences*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2202938>
- Winarno, B. (2004). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Pressindo.
- Zaili, M. (2024). Eksekutif DPRD Kota Lubuklinggau Tetapkan Propemperda Kota Lubuklinggau 2024. *Kilas Nusantara*. <https://kilasnusantara.id/2024/01/eksekutif-dprd-kota-lubuklinggau-tetapkan-propemperda-kota-lubuklinggau-2024/>

## **Second Account Instagram sebagai Identitas Digital: Fenomena Kultural dalam Ekspresi Diri pada Generasi Z**

**Ika Nugraha<sup>1</sup>, Andi Vita Sukmarini<sup>2</sup>, Muhammad Yusuf AR<sup>3</sup>**

<sup>1, 2, 3</sup>Universitas Fajar, Makassar, Indonesia. (email: [ikanugrahaa@gmail.com](mailto:ikanugrahaa@gmail.com),  
[andivitasukmarini@gmail.com](mailto:andivitasukmarini@gmail.com), [jusufar@unifa.ac.id](mailto:jusufar@unifa.ac.id))

### **Abstrak**

Generasi Z sangat erat kaitannya dengan sosial media Instagram. Instagram memiliki banyak fitur salah satunya yaitu memperbolehkan pengguna memiliki lebih dari satu akun dalam satu aplikasi. Saat ini generasi Z memanfaatkan fitur tersebut untuk membuat akun kedua instagram dan generasi Z lebih aktif memperlihatkan aktifitasnya serta lebih bebas mengekspresikan diri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Akun Kedua Instagram dalam mengekspresikan diri disosial media pada Generasi Z. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik analisis regresi yang dimana menggunakan instrumen kuisioner yang berisi pertanyaan tertutup dengan menggunakan teknik accidental sampling dan sampelnya adalah generasi Z pengguna akun kedua Instagram yang ada di kabupaten Maros. Hasil penelitian menunjukkan variabel akun kedua Instagram berpengaruh positif dan signifikan terhadap identitas digital dan fenomena Kultural dalam ekspresi diri.

### **Kata kunci:**

akun kedua instagram; ekspresi diri; generasi Z

### **Pendahuluan**

Generasi Z atau biasa disingkat dengan kata gen Z merupakan generasi yang lahir ditahun 1997-2012. Diketahui jumlah penduduk Indonesia didominasi oleh generasi Z (Databoks, 2023). Hasil survei menunjukkan bahwa pada tahun 2023 jumlah generasi Z mencapai 47 juta jiwa atau setara dengan 24,30% dari total populasi penduduk Indonesia. Generasi Z dikatakan sebagai generasi yang lebih mengutamakan gengsi dalam memenuhi gaya hidup mereka dari pada keuntungan yang didapat untuk masa depan (Dewa A & I Gede, 2023). Generasi Z mengalami perkembangan social media yang datang silih berganti seperti facebook di tahun 2004, youtube di tahun 2005, twitter di tahun 2006, hingga instagram di tahun 2010, seiring dengan pertumbuhan mereka, sehingga tidak mengherankan jika social media telah menjadi bagian dari hidup generasi ini setiap harinya (Adhimurti C & Gabriella S, 2019). Berdasarkan data, pengguna Instagram mayoritas adalah generasi Y berusia dari 25-34 tahun sebanyak 71% dari total populasi pengguna Instagram, diikuti oleh generasi Z yang berusia antara 18-24 tahun (Marickar & Rajasekhar, 2019). Dengan penggunaan sosial media oleh Generasi Z di zaman sekarang banyak

hal-hal baru yang diciptakan seperti membuat akun kedua pada sosial media atau biasa di sebut second account khususnya pada Instagram.

Generasi Z dikenal sebagai generasi yang sejak kecil sudah akrab dengan adanya teknologi informasi khususnya internet yang telah menjadi budaya menglobal, pandai menggunakan gadget dan salah satu generasi yang mampu melakukan beberapa aktivitas dalam satu waktu yang sama (*multitasking*) seperti menjalankan sosial media menggunakan ponsel, kemudian browsing menggunakan PC dan mendengarkan musik menggunakan headset, Generasi Z kebanyakan melakukan kegiatan yang berhubungan dengan dunia maya, Putra (2016). Dari perspektif berbeda generasi z merupakan generasi yang ketergantungan terhadap internet terutama media sosial, mereka senang terhadap kepopuleritasan, mengumpulkan pengikut (*followers*) dan penyuka (*like*) pada unggahannya di media sosial. Durasi waktu yang dihabiskan untuk mengonsumsi media sosial rata-rata sekitar 6 sampai 7 jam perhari, sedangkan 44% dari mereka memeriksa media sosial hampir setiap jam. (Mulyadi, Hasanah 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2019) mengeksplorasi bagaimana remaja di Indonesia menggunakan media sosial untuk pembentukan identitas diri. Studi ini menemukan bahwa platform seperti Instagram dan TikTok digunakan oleh remaja untuk mengekspresikan diri, mengeksplorasi minat, dan membangun citra diri yang diinginkan. Namun, tekanan sosial untuk menampilkan kehidupan yang sempurna sering kali menyebabkan stres dan kecemasan di kalangan remaja.

Penggunaan media sosial secara intensif oleh Generasi Z memiliki dampak signifikan terhadap pembentukan identitas dan interaksi sosial mereka. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Valkenburg dan Piotrowski (2017), media sosial dapat menjadi alat untuk eksplorasi identitas dan ekspresi diri, namun juga dapat membawa konsekuensi negatif seperti tekanan untuk selalu terlihat sempurna dan kecemasan sosial. Terdapat motivasi yang melatar-belakangi pembentukan identitas sosial pada seseorang, yaitu *Positive distinctiveness* yang sering kali dimotivasi oleh harga diri anggota kelompok, ini berarti bahwa harga diri yang rendah akan mendorong terjadinya identifikasi kelompok dan perilaku antar kelompok, dengan adanya identifikasi kelompok harga diri pun akan mengalami peningkatan karena motif individu untuk melakukan *social identity* adalah untuk memberikan aspek positif bagi dirinya misalnya meningkatkan harga diri yang berhubungan dengan *enhancement* (Hogg dan Vaughan, 2011). Studi ini menyoroti bahwa media sosial memberikan platform bagi Generasi Z untuk bereksperimen dengan identitas mereka, tetapi juga meningkatkan risiko perbandingan sosial yang negatif dan kecemasan tentang penampilan. Maka dari itu di zaman ini banyak generasi

terutama generasi Z mengekspresikan dirinya tanpa memikirkan kecemasan sosial melalui second account instagramnya.

Second Account Instagram merupakan akun ke dua yang dibuat secara anonym oleh pengguna sosial media Instagram. Second account di Instagram merupakan hal baru yang dilakukan oleh banyak orang, mereka melakukannya karena memiliki tujuan tertentu dan rata-rata yang melakukan hal tersebut adalah Wanita (Edy P., Karin P., & Noviawan R., 2020). (Emeraldien, Aulia, & Khelsea, 2019) mengenai Instagram di UPN, Jawa Timur, bahwa mahasiswa yang memiliki Second Account Instagram disebabkan adanya ketidakamanan atau kurang percaya diri saat menggunakan akun utama mereka. (GraceH., Yessy D., & Marsetio, 2022) penggunaan second account di Instagram cenderung dimanfaatkan untuk pengungkapan diri (self-disclosure). Second account, yang dikenal juga sebagai Finstagram dimana setiap pengguna tentunya memiliki motivasi yang berbeda satu sama lain dalam menggunakan akun tersebut, namun mayoritas atau sebagian besar dari mereka ingin memperoleh kebebasan guna mengekspresikan diri dan menghindari cyberbullying (Paramesti & Nurdiarti, 2022). Dengan penggunaan second account Instagram pengguna merasa bebas mengekspresikan diri tanpa memikirkan untuk membangun citra yang baik di sosial media.

Second Account Instagram memiliki pengaruh pada generasi Z dalam mengungkapkan identitas diri dan mengekspresikan diri dengan bebas tanpa membangun citra sehingga generasi Z lebih aktif bersosial media melalui Second Account Instagram. Pada penelitian yang dilakukan (Sri D at al., 2023) Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menggunakan second account Instagram sebagai bentuk mengekspresikan diri secara bebas sesuai dirinya, seperti memposting foto atau video aktivitas sehari-harinya, memposting hobi, kesukaan dan berkeluh kesah. Second account ini diibaratkan sebagai panggung belakang bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, sedangkan first account sebagai panggung depannya.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena kajian terdahulu belum pernah menguji hubungan second account instagram ke generasi Z atau hubungan X ke Y, serta didalam penelitian ini saya memilih populasi yang menarik dimana peneliti akan menjadikan generasi Z sebagai objek peneliitian yang dimana generasi tersebut merupakan generasi yang hidup di zaman teknologi canggih dari bermacam-macam manfaat dan fungsi sosial media yang mereka gunakan yaitu salah satunya Instagram.

Berdasarkan latar belakang diatas peeliti akan merumuskan masalah penelitian yaitu pengaruh Second Account Instagram sebagai identitas digital fenomena kultural dalam ekspresi

diri melalui sosial media pada Generasi Z, Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Second Account Instagram dalam mengekspresikan diri pada Geneasi Z.

## Metode

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode survei yang bersifat korelasional. Penelitian kuantitatif merupakan sebuah penyelidikan tentang masalah sosial berdasarkan pada pengujian sebuah teori yang terdiri dari variabel-variabel, diukur dengan angka, dan dianalisis dengan prosedur statistik untuk menentukan apakah generalisasi prediktif teori tersebut benar. Budyatna (2006). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden melalui google form. Lebih operasional Umar (2000) menyatakan kuesioner adalah suatu pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan terhadap responden, dengan garapan mereka akan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert.

**Tabel 1.**  
**Skala Likert**

No.	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber: Sugiyono (2017)*

Pada penelitian ini sebagaimana yang diketahui jumlah populasi pada penelitian ini berjumlah 70 orang. Dari jumlah tersebut kemudian diambil menjadi sampel menggunakan rumus Slovin. Adapun rumus Slovin dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Ket:

n : Jumlah Sampel N : Jumlah Populasi

e : Margin error (1% sampai 5%)

Berdasarkan Teknik pengambilan sampel tersebut, peneliti menetapkan jumlah sampel sebesar 41 responden yang termasuk dalam generasi Z yang ada di Kabupaten Maros, terdiri dari

individu-individu yang terbagi dalam dua kelompok usia, yaitu 12-19 tahun dan 20-27 tahun, serta berjenis kelamin laki-laki dan Perempuan sebagaimana yang terlihat dalam tabel 1 sebagai berikut.

**Tabel 2.**  
**Distribusi Responden**

Sampel	Gender		Usia	
	Male	Female	12-19 tahun	20-27 tahun
Jumlah	7	34	15	26
Total	41		41	

*Sumber: Data 2024*

Data dalam penelitian ini diperoleh langsung dari survei dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Data yang terkumpul diuji menggunakan analisis statistik yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji regresi, uji statistic t (parsial) dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Setelah analisis statistik selesai dilakukan, hasil analisis kemudian disajikan dan diinterpretasikan.

## Hasil dan Pembahasan

Hasil Analisa data yang diperoleh dalam penelitian ini mengarah pada pembuktian untuk melihat ada atau tidak pengaruh second account Instagram terhadap identitas digital dan ekspresi diri pada generasi Z yang ada di Kabupaten Maros.

Uji validitas instrumen dilakukan untuk menguji baik atau tidaknya instrumen yang digunakan dalam penelitian. Instrumen dikatakan valid jika nilai signifikansi (2-tailed)  $<0,05$ . Berdasarkan uji yang dilakukan di 30 responden generasi Z yang ada di kabupaten Maros, seluruh instrumen memiliki nilai signifikansi  $<0,05$ . Hal ini dapat disimpulkan setiap butir pertanyaan dan instrumen penelitian yang digunakan dinyatakan valid.

Uji kualitas data selanjutnya yaitu uji reliabilitas untuk menguji instrumen apakah dapat dipercaya atau tidak dan sudah bisa digunakan untuk mengumpulkan data, dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Instrumen dikatakan reliabel atau dapat dipercaya jika memiliki nilai  $>0,70$ .

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	17

Sumber: SPSS, data diolah 2024

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel diatas terlihat bahwa instrumen yang digunakan mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* 0,774. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen pada penelitian ini dapat dikatakan reliabel (dapat dipercaya dan digunakan).

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Normalitas**

	<i>Unstandardized Residual</i>	
	<i>X dan Y1</i>	<i>X dan Y2</i>
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,126	0,126
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,103	0,103

Sumber: SPSS, data diolah 2024

Hasil uji normalitas terlihat bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov Z 0,126 dan nilai signifikansinya sebesar 0,103 > 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa data penelitian atau model persamaan regresi berdistribusi normal.

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Regresi**

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>			<i>Standardized Coefficients</i>	
	<i>B</i>	<i>Std.Error</i>	<i>t</i>	<i>Beta</i>	<i>Sig.</i>
t	(Constant)	-3.485	1.631		-2.138 .039
	X terhadap Y1	.624	.024	.972	25.638 .001
Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>			<i>Standardized Coefficients</i>	
	<i>B</i>	<i>Std.Error</i>	<i>t</i>	<i>Beta</i>	<i>Sig.</i>
t	(Constant)	1.379	2.126		.649 .520
	X terhadap Y2	.563	.032	.943	17.753 .001

Sumber: SPSS, Data diolah 2024

Uji analisis regresi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel diatas sehingga hasil uji t dapat dilihat bahwa X terhadap Y1 memiliki nilai signifikansi  $<0,01 < 0,05$  dan nilai t-hitung sebesar  $25.638 > 1.686$ , dapat disimpulkan bahwa X memiliki pengaruh terhadap Y1. Hasil pengujian pada variabel selanjutnya yaitu X terhadap Y2 memiliki nilai signifikansi  $<0,01 > 0,05$  dan nilai t-hitung sebesar  $17.753 > 1.686$ , dapat disimpulkan bahwa X memiliki pengaruh terhadap Y2.

**Tabel 6.**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.972 <sup>a</sup>	.944	.943	1.181

a. Predictors: (Constant), Total X Second Account Instagram

b. Dependent Variabel: Total Y1 Identitas Digital

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.972 <sup>a</sup>	.944	.943	1.181

a. Predictors: (Constant), Total X Second Account Instagram

b. Dependent Variabel: Total Y2 Fenomena Kultural dalam Ekspresi Diri

Sumber: SPSS, data diolah 2024

Selanjutnya yaitu uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang digunakan untuk mengukur seberapa sumbangan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan data pada tabel diatas (tabel 4) dapat dilihat bahwa  $R^2$  pada variabel Y1 sebesar 0,943 yang berarti apabila dalam persentase sebesar 94,3% hal ini berarti pengaruh variabel Second Account Instagram (X) terhadap Identitas digital (Y1) sebesar 94,3%, dan nilai  $R^2$  pada variabel Y2 sebesar 0,887 yang berarti apabila dalam persentase sebesar 88,7% hal ini berarti Variabel Second Account Instagram (X) terhadap Fenomena Kultural dalam Ekspresi Diri (Y2) sebesar 88,7%.

Hal ini memperkuat Teori Uses and Gratifications oleh Blummer and Kutz (1974) tentang orang – orang secara aktif memilih dan menggunakan media tertentu, menekankan akan efek terbatas, teori ini memiliki sudut pandang bahwa media memiliki efek terbatas karena pengguna mampu memilih dan mengontrol, orang – orang cukup sadar diri dan mereka mampu memahami dan mengartikulasi alasan penggunaan media, mereka melihat penggunaan media sebagai salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan yang mereka miliki (West & Turner, 2017). Sama halnya

dengan penelitian ini dapat diketahui bahwa generasi Z menentukan medianya untuk menyampaikan pesan atau mengekspresikan dirinya melalui Second Account Instagram miliknya.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan olah data yang telah diuraikan sebelumnya dengan porolehan data dengan membagikan kuesioner pada 41 responden, maka dapat disimpulkan bahwa Second Account Instagram (X) berpengaruh positif dan signifikansi terhadap Identitas Digital (Y1) dan Fenomena Kultural dalam ekspresi diri (Y2) pada generasi Z. Berdasarkan hasil persentase pengaruh diatas variabel Identitas Digital yang paling dipengaruhi oleh Second Account Instagram dengan jumlah persentase 94,3% dibandingkan dengan jumlah persentase dari variabel Fenomena Kultural dalam Ekspresi Diri sebesar 88,7% . Hal ini berarti generasi Z menggunakan Second Account Instagram untuk memperlihatkan identitas dirinya yang sebenarnya dan bebas berekspresi di sosial media nya. Dari hasil penelitian tersebut, saran yang diberikan peneliti terhadap peneliti selanjutnya yaitu melakukan studi mendalam tentang motif dan pengalaman Generasi Z menggunakan Second Account Instagram termasuk efek positif dan negatif yang mungkin timbul, serta strategi yang mereka gunakan untuk mengelola identitas digital mereka.

## Daftar Pustaka

- Abednego, F., Kuswoyo, C., Lu, C., Wijaya, G. E., Fakultas, J. M., Universitas, B., & Maranatha, K. (2021). *Analisis pemilihan social media influencer pada instagram terhadap perilaku konsumen (Studi kualitatif pada generasi Y dan generasi Z di Bandung)*. *Jurnal Riset Bisnis*, 5(1), 57-73. <https://doi.org/10.35814/jrb.v5i1.2558>
- Aksara Budyatna. (2006). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press.
- Ardial. (2015). *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: Bukmi
- Ayu, D., Widiastiti, D., Agus, G., & Yudiantara, P. (2023). *Pengaruh Modal Minimal, Ekspektasi Return, Kemajuan Teknologi, dan Peran Social Media Influencer Terhadap Minat Investasi Saham Pada Kalangan Generasi Z di Kota Denpasar*. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 14(2), 431-441. <https://doi.org/10.23887/jippg.v3i2>
- Citra Amalia, A., & Sagita Putri, G. (2019). *Analisa Pengaruh Influencer Socia Media Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Generasi Z di Kota Surabaya*. *Sosial: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. 20(2), 51-59. <https://doi.org/10.33319/sos.v20i2.42>
- Febrianti, A. I., Saputri, M. E., & Telkom, U. (2022). *Pengaruh social media marketing youtube, instagram, dan twitter terhadap brand awareness pada generasi Z (studi kasus pada radio*

- play99ers 100fm bandung*) Program studi manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas komputer indonesia bandung. in *jurisma: Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. 12(1), 85-101. <https://doi.org/10.34010/jurisma.v12i1.3079>
- Fitriah, L., Santoso, A., & Taufiqurrahman, F. (2023). *Proses Fonologis Bahasa Gaul Generasi "Z" di Sosial Media (Analisis Fonologi Generatif)*. *Jurnal Onama: Pendidikan, Bahasa dan Sastra*. 9(1), 80-88. <https://doi.org/10.30605/onoma.v9i1.2126>
- Herna, H., & Sari, A. A. (2023). *Komunikasi Dalam Pengembangan Hubungan Antarpribadi Melalui Second Account Instagram*. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 22(2), 272–282. <https://doi.org/10.32509/wacana.v22i2.3111>
- Hogg & Vaughan. (2011). *Social Psychology*. London: Prentice Hall.
- Nabilah, F., & Sinduwiatmo, K. (2023). *Motif penggunaan second account instagram bagi pelajar smk negeri 1 gempol*. In *Jurnal Nomosleca* (Vol. 9, Issue 1). <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/n>
- Patimah, L., & Herlambang, Y. T. (2021). *Menanggulangi Dekadensi Moral Generasi Z Akibat Media Sosial Melalui Pendekatan Living Values Education (LVE)*. *PEMBELAJAR: Jurnal Ilmu Pendidikan, Keguruan, Dan Pembelajaran*, 5(2), 150. <https://doi.org/10.26858/pembelajar.v5i2.18359>
- Prihantoro, E., Damintana, K. P. I., & Ohorella, N. R. (2020). *Self Disclosure Generasi Milenial melalui Second Account Instagram*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 18(3), 312-323. <https://doi.org/10.31315/jik.v18i3.3919>
- Rumus Pintar. (2024). *Metode Slovin: Pengertian, Rumus, dan Contoh Soal*. Retrieved Juni 12, 2024, from <https://rumuspintar.com/rumus-slovin/>
- Sri Devi Januarifka Fitria, Diah Firlia Khumairoh, & Halimatuz Zahro. (2023). *Penggunaan Media Sosial Pada Second Account Instagram Mahasiswa FISIP Universitas Jember: Perspektif Dramaturgi*. *Mandub: Jurnal Politik, Sosial, Hukum Dan Humaniora*, 1(4), 188–199. <https://doi.org/10.59059/mandub.v1i4.613>
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wattimena, G. H. J. A., Ramadhani, Y. D., & Marsetio, M. (2022). *Second Account Instagram sebagai Ruang Ekspresi Generasi Milenial*. *Jurnal Pewarta Indonesia*, 4(2), 212–222. <https://doi.org/10.25008/jpi.v4i2.119>
- West & Turner. (2017). *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika

Zahra, F. F., Hidayat, R., & Afdhal, A. (2023). *Mencairnya Identitas Mahasiswa Melalui Second Account di Instagram. The Journal of Society and Media*, 6(2), 508–526.  
<https://doi.org/10.26740/jsm.v6n2.p508-526>

## Tinjauan Kritis terhadap Penggunaan Aplikasi Sirekap dalam Proses Pemilihan Umum Presiden Tahun 2024

Rizka Azzahri

Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia. (email: byazzahri17@gmail.com)

### Abstrak

Panjangnya proses pengumpulan hasil pemungutan suara pemilihan umum membuat Komisi Pemilihan Umum (KPU) harus menggunakan aplikasi secara online untuk mempercepat pengumpulan perolehan hasil suara pemilihan umum. Selain itu banyaknya kertas C hasil yang dipergunakan untuk menyalin hasil perhitungan suara membuat KPU mempertimbangkan penggunaan aplikasi. Sistem Informasi Rekapitulasi (SIREKAP) dibuat oleh KPU untuk menengahi permasalahan tersebut. Ketidaksiapan pemerintah dalam menyediakan *e-governance* khususnya sirekap, aplikasi yang telah berjalan sejak tahun 2020 namun masih banyak kekurangannya, yang seharusnya membuat kinerja pemilu semakin efektif dan efisien malah terkesan membuat kacau. Kesalahan fitur aplikasi yang tidak lengkap, jaringan internet tidak stabil disetiap daerah dan masih banyak permasalahan lain yang membuat aplikasi SIREKAP banyak diprotes oleh KPPS sebagai pengguna aplikasi SIREKAP. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui studi literatur dan studi dokumen. Studi literatur digunakan untuk mempelajari penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi SIREKAP, sementara studi dokumen digunakan untuk mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini. Temuan dalam penelitian ini akan penulis bahas dengan teori efektivitas yang membahas mengenai tingkat keefektifan dan ketepatangunaan penggunaan aplikasi SIREKAP dalam proses pemilu presiden 2024. Timbulnya ketidakpuasan masyarakat terhadap hasil pemilu yang dihitung melalui aplikasi SIREKAP dan kurangnya kesiapan aplikasi serta pendukung penggunaan aplikasi membuat aplikasi SIREKAP menjadi perhatian penulis untuk dibahas dalam penelitian ini.

### Kata kunci:

aplikasi SIREKAP; kekurangan; pemilu

### Pendahuluan

Pesatnya perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang memberikan banyak kemudahan dalam kehidupan sehari-hari membuat pemerintah juga mempergunakan perkembangan teknologi dan informasi dalam proses birokrasi. Salah satu pekerjaan pemerintah yang menggunakan bantuan teknologi dan informasi adalah saat dilaksanakannya pemilihan umum. Sejak tahun 2004 pemerintah memutuskan untuk melakukan pemilihan umum secara serentak. Mulai dari pemilihan presiden, DPR RI, DPRD Provinsi, DPRD Kab/Kota dan DPD RI.

Dipandang dari berbagai sisi, banyak keuntungan yang didapatkan dari dilakukannya pemilu secara serentak ini.

Kecepatan proses, ketepatan dalam menghitung serta kemampuan untuk melakukan kegiatan secara otomatis mampu menarik orang untuk menggunakan teknologi. Pelaksanaan pemilu di Indonesia yang memanfaatkan kemajuan teknologi juga sudah dilakukan di banyak negara di dunia yang melakukan pemilihan umum. Aplikasi perhitungan hasil suara pemilihan di Indonesia menggunakan Sistem Rekapitulasi atau yang biasa disebut dengan Sirekap. Penggunaan aplikasi Sirekap menuai pro kontra dikalangan elit pejabat maupun dikalangan masyarakat. Beberapa permasalahan yang melibatkan kecanggihan teknologi banyak yang tidak terdeteksi, seperti kebocoran data, peretasan data secara illegal dan pemerataan jaringan internet setiap daerah yang tidak sama.

Kemudahan mengakses dan menyebarkan informasi diinternet juga memiliki kelemahan salah satunya tidak ada filter yang bisa menyaring informasi yang beredar dan tidak ada yang memastikan kebenaran berita yang beredar tersebut. Diera kemajuan saat ini sulit untuk membedakan mana kebenaran yang berdasarkan fakta dan mana kebenaran yang berdasarkan persepsi. Ketidaksiapan Sirekap untuk digunakan dalam proses pemilu presiden 2024 ini dapat mengancam integritas dan keabsahan hasil pemilu.

Kesiapan penggunaan aplikasi Sirekap untuk dipakai pada pemilu presiden 2024 masih dipertanyakan. Karena Sirekap adalah aplikasi rekapitulasi hasil penyempurnaan dari aplikasi Sistem Informasi Penghitungan Suara atau biasa disebut dengan Situng. Yang awalnya digunakan untuk mempublikasikan hasil pemilu, tetapi pada pemilu 2024 fungsinya diperluas untuk merekap hasil pemilu manual berjenjang. Meskipun sudah disempurnakan Sirekap masih memiliki banyak kekurangan.

Perbedaan utama antara Situng dan Sirekap terletak pada sumber data dan orang yang menginput data hasil pemilu. Situng bersumber dari kertas C1 hasil pemilu yang merupakan salinan dari kertas C hasil. Kertas C1 yang diisi oleh petugas Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS) diserahkan ke KPU kecamatan lalu diserahkan ke KPU kabupaten/kota, barulah KPU kabupaten/kota menginput data ke Situng. Untuk Sirekap, datanya bersumber dari kertas C Hasil, difoto langsung oleh petugas KPPS di Tempat Pemilihan Umum. Yang menjadi pembahasan dalam permasalahan ini adalah, banyaknya terjadi kesalahan dalam pembacaan hasil pindaian oleh server KPU. Adanya penggelembungan suara untuk salah satu pasangan calon. Tidak hanya memihak pada satu pasangan calon presiden dan wakil presiden, tetapi terjadi secara acak. Hal ini menyebabkan kerugian pada pasangan calon presiden lainnya.

Pada pemilu 2019, terjadi *trouble* atau masalah pada server Situng, sehingga terjadi penggelembungan suara yang pada akhirnya menimbulkan keributan pasca pemilu 2019. Tidak jauh berbeda dari tahun 2019, pemilu presiden tahun 2024 juga mengalami masalah serupa. Berdasarkan berita disitus Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia (2024) salah satu pasangan calon presiden mengajukan gugatan dengan menghadirkan saksi dan bukti bahwa telah terjadi penggelembungan suara pada sistem Sirekap untuk salah satu pasangan calon presiden. Lantaran terdapat ketidaksesuaian antara C Hasil dengan Sirekap.

Kompas.com (2024) juga menjelaskan bahwa terjadi penggelembungan suara hasil pemilu presiden 2024 yang disebabkan oleh kesalahan sistem. Kejadian di daerah Jabodetabek ini dilaporkan terjadi di beberapa TPU. Permasalahan seperti kenaikan suara yang tidak normal, hingga mencapai 800 suara padahal Daftar Pemilih Tetap (DPT) setiap TPS hanya berjumlah maksimal 300 orang. Juga dilaporkan terjadi eror pada saat penggunaan aplikasi Sirekap. Hal ini sulit untuk diatasi karena Sirekap hanya bisa diakses dua atau satu hari sebelum hari H pemilu. Di daerah lain, Bawaslu Kabupaten Blitar mengeluhkan permasalahan ketidakstabilan jaringan internet di daerah mereka terutama daerah pegunungan. Pemerintah setempat melakukan survey, dari 189 desa ada 80 desa yang memiliki kualitas jaringan yang buruk. Kendala inilah yang membuat pengiriman gambar dari TPS ke pusat menjadi terhambat.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui studi literatur dan studi dokumen. Studi literatur digunakan untuk mempelajari penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi SIREKAP, sementara studi dokumen digunakan untuk mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

## Hasil dan Pembahasan

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi dan program atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses,

maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat. Efektivitas dapat disimpulkan tercapainya sasaran, tujuan atau hasil kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya.

Makmur dalam bukunya efektifitas kebijakan kelembagaan pengawasan (2010) berpendapat bahwa efektivitas dapat diukur dari beberapa indikator:

1. Ketepatan penentuan waktu
2. Ketepatan perhitungan biaya
3. Ketepatan dalam pengukuran
4. Ketepatan dalam menentukan pilihan
5. Ketepatan berfikir
6. Ketepatan dalam melakukan perintah
7. Ketepatan dalam menentukan tujuan
8. Ketepatan sasaran

Salah satu tujuan penggunaan aplikasi Sirekap adalah untuk memangkas waktu pengumpulan hasil pemungutan suara. Dari jenjang terbawah yaitu dari TPS agar bisa sampai di pusat untuk pengolahan perhitungan suara agar lebih cepat. Karena setidaknya butuh waktu hingga 35 hari untuk menyelesaikan proses perhitungan suara dari TPS hingga ke pusat melalui rapat pleno berjenjang. Banyaknya hal yang terkait dalam urusan pemilu, terutama pemilu presiden Republik Indonesia tahun 2024 yang memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menggunakan Sirekap untuk membantu akuntabilitas dan transparansi serta kecepatan menghitung dan menyelesaikan tugas KPU dalam menuntaskan acara lima tahunan negara ini. Penggunaan teknologi memancing banyak perspektif dari masyarakat yang masih awam dan sensitif terhadap dampak negatif dari teknologi. Maraknya terjadi pembajakan data terhadap sistem informasi pemerintahan membuat masyarakat enggan percaya dengan penggunaan teknologi untuk urusan pemilu.

Ketepatan pengukuran dalam pelaksanaan pemilu presiden 2024 bermasalah pada tingkat kepercayaan publik yaitu terjadinya penggelembungan suara. Penggelembungan suara terjadi karena adanya kesalahan dalam pembacaan hasil *scanning* oleh sistem dalam Sirekap. Cara penggunaan aplikasi Sirekap ini, petugas KPPS memfoto formulir C Hasil langsung melalui aplikasi Sirekap mobile di handphone, lalu seluruh dokumen akan dipindai menjadi dokumen

digital, kemudian dikirim ke *server* KPU pusat yang menggunakan teknologi *Optical Character Recognition* (OCR) dan *Optical Mark Recognition* (OMR). *Server* akan membaca hasil pindaian lalu melakukan rekapitulasi secara otomatis pada dokumen tersebut. Namun dalam membaca hasil pindaian yang tertulis dikertas, kemampuan Sirekap dalam menangkap dan membaca hasil pindaian masih terbatas. Perbedaan tulisan tangan yang tertera pada kertas C Hasil pun beragam. Akibatnya Sirekap akan menimbulkan kesalahan karena perbedaan interpretasi dan data yang dimiliki oleh *server* Sirekap itu sendiri. Penggunaan Sirekap dapat meningkatkan resiko kurangnya transparansi karena manipulasi data serta mekanisme pengawasan yang efektif. Manipulasi dan pembajakan data hasil pemilu dapat mempengaruhi integritas dan keabsahan hasil pemilu.

Untuk mengukur ketepatan dalam melakukan perintah, sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk menggunakan aplikasi Sirekap ini juga harus mampu menggunakan aplikasi Sirekap dengan baik dan benar. Bagaimana menghadapi aplikasi Sirekap yang mengalami gangguan atau terjadi *trouble* saat penggunaannya dilapangan. Sebelum menggunakan aplikasi Sirekap, terlebih dahulu dilakukan bimbingan teknis kepada anggota KPPS terutama untuk petugas yang akan menggunakan aplikasi Sirekap. Untuk mencegah adanya kesalahan lain, setiap KPPS memiliki 2 orang petugas yang akan menggunakan aplikasi Sirekap. Bimbingan teknis pelaksanaan pemilu juga tetap dilaksanakan untuk memberikan arahan kepada seluruh anggota KPPS tentang tata cara pelaksanaan kegiatan pemilu. Senior Programme Manager The International Institute for Democracy and Electoral Assistance (IDEA) menyarankan agar petugas penyelenggara pemilu di setiap wilayah mendapatkan pelatihan mengenai Sirekap. Serta perlu latihan dan bimbingan terus menerus. Pelatihan perlu diberikan kepada petugas jauh sebelum pemilu dilaksanakan. Fakta dilapangan, pelatihan Sirekap diberikan 5 hari hingga 3 hari sebelum pemilu dilaksanakan. Penyerahan username dan password Sirekap juga di berikan H-3 menjelang pemilu presiden dilaksanakan. Kemudian operator Sirekap yang berjumlah 2 orang di setiap KPPS akan login dengan username dan password masing-masing. Saat pemilu presiden 2024 penggunaan aplikasi Sirekap dipandu melalui grup whatsapp aplikasi. Jika sudah tidak bisa diatasi dengan panduan tersebut, KPPS tingkat kecamatan sebagai pihak yang memegang kendali penuh atas akun Sirekap akan membantu via zoom untuk menyelesaikan permasalahan penggunaan aplikasi Sirekap. Permasalahan tersebut berbagai macam, mulai dari akun yang tidak bisa dibuka, salah password, lupa password, ponsel yang tidak *comatibel*, gangguan jaringan ataupun akun yang tak kunjung muncul setelah *login* berhasil. Pada posisi ini sumber daya manusia yang menggunakan aplikasi Sirekap merasa kesulitan dalam penggunaannya. Terjadi

kebingungan karena tidak ada solusi yang tepat dan pasti untuk setiap permasalahan yang terjadi.

Ketepatan dalam menentukan tujuan dapat dilihat dari hasil akhir apakah Sirekap pada akhirnya mencapai tujuannya. Meskipun penggunaan teknologi dapat membantu meningkatkan efisiensi, keamanan dan transparansi harus menjadi prioritas utama dalam penggunaannya demi memastikan integritas pemilihan yang demokratis.

Mengukur ketepatan sasaran, penggunaan Sirekap dalam pemilu presiden 2024 dapat dilihat dari keadaan geografis. Indonesia yang merupakan negara kepulauan, dengan daerah geografis mulai dari dataran rendah hingga pegunungan, pulau terpencil dan daerah yang masih banyak tertinggal serta tidak aksesibilitas sehingga untuk persebaran penggunaan internet dan jaringan telekomunikasi masih banyak kekurangan. Banyak daerah yang masih belum tersentuh internet, meskipun sudah terdapat jaringan, masih dengan skala rendah. Untuk penggunaan Sirekap secara stabil dibutuhkan jaringan internet dengan kekuatan 4G. Sementara untuk daerah tertinggal, jaringan internet masih sulit untuk diakses.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan diatas, dari 8 indikator pengukuran efektifitas menurut Makmur, peneliti mengukur dengan 5 indikator yang sesuai dengan pembahasan yang ada. 4 dari 5 indikator tidak tepat penggunaannya, hanya ada 1 indikator yang memenuhi pengukuran yang ada yaitu ketepatan dalam menentukan tujuan. Sirekap digunakan sudah sesuai dengan tujuannya yaitu untuk membantu percepatan pengumpulan hasil rekapitulasi dan fungsi transparansi. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa aplikasi Sirekap belum efektif digunakan dalam kegiatan pemilu. Karena masih perlu perbaikan besar-besaran agar semua kekurangannya dapat segera diatasi.

Jika masih banyak masalah yang belum dapat diatasi, KPU tidak perlu memaksakan penggunaan Sirekap. Dibutuhkan kesadaran KPU bahwa Sirekap belum siap digunakan sebagai alat bantu hitung yang resmi untuk menggantikan proses manual. Dan jika KPU tetap ingin menggunakan teknologi, maka sistem perhitungan dapat dikembangkan menjadi lebih baik dengan *e-voting* karena dengan Sirekap artinya KPU menggunakan dua sistem, manual dan elektronik. Pemilu tetap berjalan dengan proses manual yaitu mencoblos dan masih menggunakan kertas. Tapi *e-voting* menggunakan alat pemilihan yang sekaligus berfungsi untuk menghitung jumlah suara yang didapatkan.

## Daftar Pustaka

- Andriansyah, Alpha Pratama. 2024. Perlindungan Hak Informasi Warga Negara Indonesia Dalam Pemilu 2024 Dikaitkan Dengan Problematika Sirekap sebagai Sarana Informasi Alternatif. DOI: <https://doi.org/10.59581/deposisi.v2i2.3166>
- Fazira,Wan. 2022. Dampak Aplikasi Sirekap dalam Pilkada 2020 Kota Tanjung Balai.
- Hardiyanti, Marzellina dkk. 2022. Urgensi Sistem *E-Votting* dan Sirekap dalam Penyelenggaraan Pemilu 2024. Jurnal Equitable.  
<https://blitar.bawaslu.go.id/berita/terkendala-jaringan-sirekap-hanya-untuk-penunjang-data>  
<https://desatepus.gunungkidulkab.go.id/first/artikel/3566-Pengoperasian-Aplikasi-SIREKAP-Pemilu-2024---Kendala-Yang-Mungkin-Muncul->  
<https://jdih.kpu.go.id/kalbar/sintang/beritadetail-6e4d546c5230316e4a544e454a544e45>  
<https://megapolitan.kompas.com/read/2024/02/16/12450011/sederet-dugaan-penggelembungan-suara-pilpres-terjadi-di-sejumlah-tps#>  
<https://mkri.id/index.php?page=web.Berita&id=20195>  
<https://mkri.id/index.php?page=web.Berita&id=20196>  
<https://pemilu.tempo.co/read/1835681/inilah-perbedaan-cara-kerja-sirekap-dengan-situng>  
<https://perludem.org/2024/02/17/masalah-sirekap-perludem-dorong-kpu-libatkan-pihak-eksternal-untuk-audit/>  
<https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/47331>  
<https://syadani.onlinelibrary.id/index.php/JS/article/view/213>  
<https://themis.id/laporan-hasil-penelitian-kecurangan-pemilu-dari-penyelenggara-hingga-sirekap/>  
<https://ugm.ac.id/id/berita/menilai-integritas-pemilu-2024-melalui-sirekap/>  
<https://www.kompasiana.com/agustomaros/65dc3132de948f6abc4dd802/sirekap-2024-teknologi-dan-permasalahan-hingga-pro-kontra-dihentikan-atau-dilanjutkan>
- Inzana, Nur. Andy Arya Maulana. Putri Mawang Sari. 2024. Inovasi Sirekap dalam Meningkatkan Partisipasi Politik. <https://villages.pubmedia.id/index.php/villages/index>
- Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 216 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 66 Tahun 2024 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Pemungutan dan Penghitungan Suara dalam Pemilihan Umum.
- Kusumadinata, Ali Alamsyah. 2024. Sosialisasi Sirekap sebagai Alat Bantu Pemilu Nasional Tahun 2024. <https://doi.org/10.59025/js.v3i2.213>

Nurmakidem, Mario. 2024. Sirekap: Tantangan Dan Potensi Kekeliruan Proses Rekapitulasi Pemilu Serentak di Indonesia. Website: <http://ejurnal.fis.ung.ac.id/index.php/sjppm/about>

Rahman, Ilham Nur Pratama. 2023. Digitalisasi Penghitungan Suara melalui Sirekap pada Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) Serentak 2020 di Indonesia.