

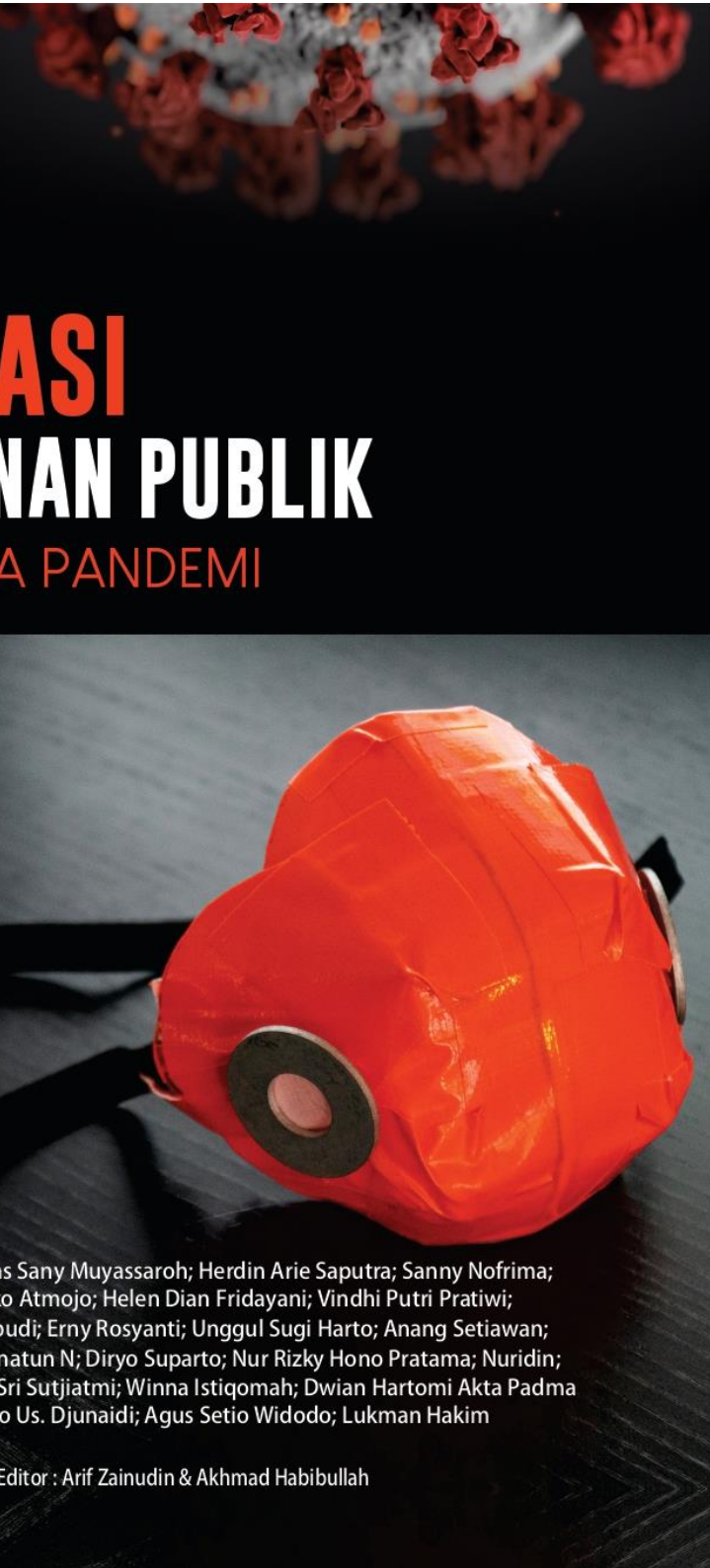


Pelayanan Publik menjadi suatu keharusan yang dilakukan oleh pemerintah dalam kondisi apapun, kondisi pandemi membuat pemerintah di seluruh dunia beradaptasi dengan kebiasaan baru yang dilahirkan oleh pandemi tak terkecuali pemerintah Indonesia. Pelayanan publik menjadi sorotan utama bagaimana pemerintah dituntut untuk tetap memberikan pelayanan public secara prima. Namun pada kenyataannya tidaklah mudah, kondisi pandemi menunjukkan bahwa pemeritah belum siap sepenuhnya dalam memberikan pelayanan prima di masa pandemi yang belum tahu kapan akan berakhir. Melalui buku ini, para penulis memberikan gambaran secara umum bagaimana upaya-upaya yang dilakukan pemerintah selama masa pandemi. Buku ini terdiri dari tiga bab yang akan mengulas beberapa point penting yang berkaitan dengan kebijakan selama masa pandemi. Pelayanan publik dan, Pola Komunikasi Pemerintah pada masa pandemi menjadi sorotan utama pada pembahasan buku ini. Kami berharap melalui buku ini para penulis dapat menyumbangkan pemikiran dan gagasan yang mampu memberikan kontribusi bagi perbaikan Pelayanan publik pada masa pandemicovid-19.

EVALUASI PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI

Ike Desi Florina; Inas Sany Muyassaroh; Herdin Arie Saputra; Sanny Nofrima; Muhammad Eko Atmojo; Helen Dian Fridayani; Vindhi Putri Pratiwi; Dimas Purbo Pambudi; Erny Rosyanti; Unggul Sugi Harto; Anang Setiawan; Putri Aulia; Seftia lanatun N; Diryo Suparto; Nur Rizky Hono Pratama; Nuridin; Akhmad Habibullah; Sri Sutjiatmi; Winna Istiqomah; Dwian Hartomi Akta Padma Eldo; Sutrisno Us. Djunaidi; Agus Setio Widodo; Lukman Hakim

Editor : Arif Zainudin & Akhmad Habibullah



Evaluasi Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi

Ike Desi Florina, Inas Sany Muyassaroh, Herdin Arie Saputra, Sanny Nofrima, Muhammad Eko Atmojo, Helen Dian Fridayani, Vindhi Putri Pratiwi, Dimas Purbo Pambudi, Erny Rosyanti, Unggul Sugi Harto, Anang Setiawan, Vindhi Putri Pratiwi, Nuridin, Putri Aulia, Seftia lanatun N, Diryo Suparto, Nur Rizky Hono Pratama, Akhmad Habibullah, Sri Sutjiatmi, Winna Istiqomah, Dwian Hartomi Akta Padma Eldo, Sutrisno Us. Djunaidi, Agus Setio Widodo, Lukman Hakim

Editor:
Arif Zainudin
Akhmad Habibullah



Sanksi pelanggaran Pasal 72:

Undang-undang No 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta

1. Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
2. Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu Ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Evaluasi Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi

Penulis:

Ike Desi Florina, Inas Sany Muyassaroh, Herdin Arie Saputra, Sanny Nofrima, Muhammad Eko Atmojo, Helen Dian Fridayani, Vindhi Putri Pratiwi, Dimas Purbo Pambudi, Erny Rosyanti, Unggul Sugi Harto, Anang Setiawan, Vindhi Putri Pratiwi, Nuridin, Putri Aulia, Seftia lanatun N, Diryo Suparto, Nur Rizky Hono Pratama, Akhmad Habibullah, Sri Sutjiatmi, Winna Istiqomah, Dwian Hartomi Akta Padma Eldo, Sutrisno Us. Djunaidi, Agus Setio Widodo, Lukman Hakim

ISBN:

978-623-5367-14-9 (PDF)

978-623-5367-13-2

Editor:

Arif Zainudin - Akhmad Habibullah

Desain Sampul:

Awang Dirgantara Putra

Tata Letak:

Tim The Journal Publishing

Penerbit:

CV. The Journal Publishing

Anggota IKAPI

vi+214 Hlm; 18,2 x 25,7 cm.

Cetakan I, April 2022

Alamat Penerbit:

Lemahdadi, Bangunjiwo, Kasihan, Bantul Regency, Special Region of Yogyakarta 55184

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang.

Dilarang Memperbanyak buku ini dalam bentuk dan dengan cara apa pun tanpa izin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Assalamuakum warohmatullah wabarokatu.

Puji Syukur alhamdulillah kepada Allah S.W.T atas segala berkah dan rahmatnya sehingga kami dan tim dapat menyelesaikan buku *series* pertama dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal. Kami mengangkat tema yang relevan dengan dengan keadaan sosial dan kajian ilmu bidang pemerintahan, kami berharap melalui sumbangsi pemikiran dari banyak kalangan penanganan covid-19 di Indonesia dan kesiapan pemerintah dalam menghadapi pandemi semakin baik.

Terimakasih kami ucapkan kepada rektor Universitas Pancasakti tegal yang mendukung seluruh kegiatan publikasi di lingkungan program Studi di lingkungan Universitas Pancasakti tegal termasuk di Fakultas kami. Terimakasih juga kepada *authors* yang berasal dari berbagai universitas yang telah mempercayakan tulisannya pada tim kami. Terimakasih pula, kepada tim reviewer dan editor yang telah bekerja keras untuk penerbitan buku ini. Besar harapan kami buku ini dapat bermanfaat dan memiliki sumbangsi baik dari sisi keilmuan maupun praktis. Kami juga berharap bahwa akan lahir buku-buku Fisip UPS Tegal sebagai bentuk eksistensi diri dan sumbangsi keilmuan.

Dekan Fisip UPS Tegal

Dr. Nuridin, MH

BAB 1 KEBIJAKAN PUBLIK MASA PANDEMI

- Jargonisme Walikota Tegal dalam Menerapkan Kebijakan Pemerintah terkait COVID-19
- Respon Afektif Terhadap Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 3 (Analisis Media Sosial Twitter)
- Dampak Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (Ppkm) Terhadap Aktivitas Umkm Di Indonesia
- Kepemimpinan Luhut Binsar Panjaitan Pada Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Jawa Bali Dalam Upaya Penanganan Pandemi Covid-19
- Pandemi Covid 19: Dampak Dan Kebijakan Pemulihan Perekonomian Di Daerah Istimewa Yogyakarta

BAB 2 MODEL KOMUNIKASI PEMERINTAHAN

- Pola Komunikasi Pemerintah Kota Tegal Dalam Mensosialisasikan Program Pembangunan “Malioboro” Kota Tegal
- Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dalam Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Jakwir Cetem
- **E**-Leadership; Pola Komunikasi Ganjar Pranowo di Media Sosial

BAB 3 PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI

- Digitalisasi Pelayanan Publik Sebuah Solusi dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Public dimasa Pandemi
- Kebijakan Pemerintah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Masa Pandemi
- Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid 19: Sebuah Studi Di Kecamatan Sirampog Kabupaten Brebes

DAFTAR ISI

EVALUASI PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
BAB 1 KEBIJAKAN PUBLIK MASA PANDEMI	1
Jargonisme Walikota Tegal dalam Menerapkan Kebijakan Pemerintah terkait COVID-19 <i>Ike Desi Florina¹, Inas Sany Muyassaroh²</i>	2
Respon Afektif Terhadap Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 3 (Analisis Media Sosial Twitter) <i>Herdin Arie Saputra, Sanny Nofrima</i>	17
Dampak Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Terhadap Aktivitas UMKM di Indonesia <i>Muhammad Eko Atmojo¹, Helen Dian Fridayani², Vindhi Putri Pratiwi³</i>	40
Kepemimpinan Luhut Binsar Panjaitan Pada Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Jawa Bali dalam Upaya Penanganan Pandemi <i>Covid-1 Dimas Purbo Pambudi¹, Erny Rosyanti², Unggul Sugi Harto³</i>	61
BAB 2 MODEL KOMUNIKASI PEMERINTAHAN.....	86
Pandemi Covid 19: Dampak Dan Kebijakan Pemulihan Perekonomian Di Daerah Istimewa Yogyakarta Anang Setiawan ¹ , Helen Dian Fridayani ² , Vindhi Putri Pratiwi ³	87
Pola Komunikasi Pemerintah Kota Tegal Dalam Mensosialisasikan Program Pembangunan “Malioboro” Kota Tegal <i>Nuridin¹, Putri Aulia², Seftia Ianatun N³</i>	107
Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dalam Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Jakwir Cetem <i>Diryo Suparto¹, Nur Rizky Hono Pratama³</i>	118

E-Leadership; Pola Komunikasi Ganjar Pranowo di Media Sosial
Akhmad Habibullah¹, Sri Sutjiatmi², Winna Istiqomah²129

BAB 3 PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI147

Digitalisasi Pelayanan Publik Sebuah Solusi dalam Upaya
Peningkatan Kualitas Pelayanan Public dimasa Pandemi *Dwian
Hartomi Akta Padma Eldo148*

Kebijakan Pemerintah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di
Masa Pandemi *Sutrisno Us. Djunaidi.....172*

Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid 19: Sebuah Studi
Di Kecamatan Sirampog Kabupaten Brebes *Agus Setio
Widodo, Lukman Hakim.....190*

BIOGRAFI EDITOR214

BAB 1

KEBIJAKAN PUBLIK

MASA PANDEMI

Jargonisme Walikota Tegal dalam Menerapkan Kebijakan Pemerintah terkait COVID-19

Ike Desi Florina¹, Inas Sany Muassaroh²

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi Ilmu Komunikasi Universitas Pancasakti Tegal

Email: ikeflorina@upstegal.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis jargon yang digunakan oleh Walikota Tegal dalam menerapkan kebijakan pemerintah terkait Covid-19. Lebih lanjut Penelitian ini mengidentifikasi dampak dari penggunaan jargon tersebut yang dapat mempengaruhi masyarakat dalam penerapan kebijakan yang telah ditentukan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan teknik deskriptif analisis. Teknik pengumpulan datanya menggunakan studi pustaka, studi dokumen dan observasi. Penelitian ini berjudul "Jargonisme Walikota Tegal dalam Menerapkan Kebijakan Pemerintah terkait Covid-19" karenanya fokus pada penelitian ini adalah mengidentifikasi awal mula serta dampak dari jargon "Mr Lockdown Indonesia" dan "Mr Vaksinator". Simpulan dari penelitian ini adalah Jargon "Mr Lockdown Indonesia" dan "Mr Vaksinator" menjadi komunikasi publik yang dilakukan oleh Pemkot Tegal kepada masyarakat Kota Tegal. Dampaknya masyarakat menjadi lebih sadar akan covid-19 yang sedang terjadi.

Keyword: *Jargon, Covid-19, Kebijakan Pemerintah.*

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 telah berlangsung nyaris dua tahun sejak kemunculan awalnya di Kota Wuhan, Propinsi Hubei, Tiongkok pada Desember 2019. Covid 19 atau yang biasa disebut dengan virus Corona ini merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh virus SARS-COVID-19. Penyebaran yang cepat dengan melalui antar manusia menjadi permasalahan besar bagi seluruh dunia, termasuk Indonesia. Pertama kali virus ini muncul pada 2 Maret 2020 di Kota Depok, kala itu pemerintah dan masyarakat Indonesia seolah belum siap menghadapi kejadian yang dikatakan sebagai tragedi kebencanaan kesehatan dunia ini. Daya jangkit yang tinggi dan cepat diikuti dengan meningkatnya

jumlah pasien yang meninggal dunia akibat virus ini, menjadikan perhatian bagi semua pihak, khususnya Kepala Negara yang kemudian harus membuat kebijakan tepat untuk menghadapi masa-masa ini. Data dunia mengenai covid-19 per 26 Desember 2021 yakni sebanyak 280 juta kasus dengan kasus meninggal dunia sebanyak 5,4 juta kasus (Our World in Data dan JHU CSSE COVID-19 Data). Tingginya kasus yang terjadi menyebabkan banyak negara yang mengambil kebijakan *lockdown*, yakni sebuah kebijakan yang diambil oleh negara dengan memberlakukan aturan ketat mengenai mobilitas dan akses warganya, dengan beberapa konsekuensi yang harus di tanggung oleh negara.

Tak pelak yang dilakukan pemerintah Indoensia, Salah satu kebijakan yang diambil pemerintah Indonesia adalah dengan memberlakukan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), sebutan lain daripada *lockdown*. Upaya tersebut dilakukan demi menekan tingginya laju penularan virus ini. Data dari situs covid-19.go.id per tanggal 26 Desember 2021, kasus Covid-19 di Indonesia telah mencapai 4,26 juta kasus, dengan korban meninggal dunia sebanyak 144ribu orang.

Pada tingkat daerah, Kota Tegal menjadi salah satu daerah yang terkena oleh virus Covid-19 dikutip dari kompas.com tercatat pasien pertama yang muncul di Kota Tegal pada 16 Maret 2020. Setelah melakukan penelusuran penyebab terjangkitnya virus covid-19 pada pasien tersebut bermula pada kepulangannya dari Uni Emirat Arab dan melakukan pemberhentian di Jakarta sebelum kembali ke Kota Tegal. Setibanya di Stasiun Kota Tegal pasien merasa sesak nafas dan demam sehingga ia memutuskan untuk pergi ke RSUD Kardinah. Bermula dari satu pasien Kota Tegal terus mendapat penambahan pasien yang terjangkit virus corona. Hal tersebutlah yang mendorong Walikota Kota Tegal melakukan *local lockdown*. Beragam tanggapan, respon muncul atas kebijakan yang dilakukan Pemkot Tegal, termasuk sampai klaim atas program *lockdown*

Kota Tegal menjadi daerah pertama yang melakukan *local lockdown*, terhitung mulai 30 Maret 2020 - 30 Juni 2020 inisiatif ini dilakukan oleh Pemkot Tegal untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19. Menjadi yang pertama dalam penerapan *local lockdown* membuat banyak pihak yang memberikan komentar, mulai dari yang setuju hingga yang menyatakan keberatannya. Namun pada akhirnya kebijakan tersebut menjadi pendorong bagi daerah lainnya untuk memberlakukan hal yang sama. Ditambah lagi dengan dikeluarkannya surat keputusan dari Kementerian Kesehatan nomor HK.01.07/MENKES/258/2020 terkait penetapan PSBB untuk wilayah Kota Tegal pada tanggal 17 April 2020, hal ini menjadi bukti legal Pemerintah Kota Tegal dalam melaksanakan *local lockdown* atau pembatasan sosial berskala besar (PSBB).

Istilah *lockdown* muncul setelah *social distancing* yang tidak bisa mengendalikan laju penyebaran virus. *Lockdown* diartikan oleh beberapa tokoh sebagai bentuk pembatasan akses pada suatu wilayah. Pembatasan ini dilakukan mulai dari penutupan wilayah, larangan tempat yang dapat menimbulkan kerumunan seperti tempat wisata, pusat perbelanjaan, sekolah-sekolah dll. Tentu saja dampak yang ditimbulkan dari adanya *lockdown* sangat banyak mulai dari masalah perekonomian hingga pendidikan anak sekolah menjadi terganggu.

Dalam penerapan *local lockdown* Kota Tegal menutup beberapa akses jalan utama yang biasa digunakan untuk masuk dan keluar Kota Tegal. Tidak hanya itu, didalam kota beberapa jalanan juga ditutup guna membatasi masyarakat untuk keluar rumah, sehingga masyarakat disarankan untuk tetap berada didalam rumah selama masa *lockdown*. Selain *lockdown* pemerintah Kota Tegal terus menggalakkan protokol kesehatan pada masyarakatnya. Himbauan dan pendisiplinan untuk warganya terus dilakukan melalui Satgas Covid Kota Tegal.

Kebijakan yang dilakukan oleh Pemkot Tegal mengenai penanganan covid-19 selain tertuang pada Surat dari Kementerian Kesehatan, tertuang juga di Peraturan Daerah (Perda) Kota Tegal Nomor 10 Tahun 2020 tentang penanggulangan corona virus disease 2019 di Kota Tegal. Peraturan Daerah tersebut menjelaskan mulai dari tujuan dan ruang lingkup Perda, adaptasi kebiasaan baru dalam penanggulangan covid-19 seperti: penggunaan masker, pembatasan interaksi fisik, kegiatan keagamaan, kegiatan sosial dan budaya, dan sebagainya. Selain itu terdapat juga penjelasan mengenai manajemen kesehatan masyarakat, kerjasama dan partisipasi masyarakat, hingga penjelasan sanksi yang dapat diberikan kepada masyarakat yang melanggar.

Dalam hal ini komunikasi yang baik dari Pemerintah Kota Tegal kepada masyarakatnya perlu untuk dilakukan. Komunikasi inilah yang nantinya menjadi kunci bagi Pemkot agar masyarakatnya dapat mematuhi peraturan yang telah dibuat. Karenanya Pemkot Tegal membuat beberapa program untuk mengkomunikasikan kebijakan tersebut. Salah satu yang populer dari Pemkot Tegal dalam mengkomunikasikan pencegahan covid-19 adalah dengan memasang baliho berukuran besar yang diletakkan di pusat kota yang tertulis "*Mr Lockdown* Indonesia" tidak hanya berupa Penelitian tetapi juga ditambahkan foto Walikota Tegal menggunakan seragam "*Praja Wibawa*" satpol PP lengkap dengan baretnya serta kacamata hitam menambah kesan "*nyentrik*" pada baliho.

Pemasangan baliho tersebut ternyata menuai banyak pro dan kontra dari berbagai kalangan, ada yang menyambutnya dengan baik ada juga yang menilai berlebihan. Namun jika dilihat sekarang Jargon tersebut dinilai berhasil dalam merealisasikan *lockdown* di Kota Tegal. Tidak hanya itu Jargon tersebut menjadi terkenal hingga ke berbagai daerah di Indonesia. Selain *Mr Lockdown* Indonesia, Walikota Tegal juga mendapat julukan baru yaitu sebagai Mr Vaksinator. Julukan ini yang kemudian juga

menjadi jargon Walikota Tegal dalam mendorong masyarakatnya untuk melakukan suntik vaksin Covid-19.

Jargon menurut Chaer dalam (Jusmiati,2017) mengartikan jargon sebagai variasi sosial yang digunakan secara terbatas oleh kelompok-kelompok sosial tertentu. Penggunaan kata tersebut yang kemudian diulang terus menerus oleh suatu kelompok yang kemudian membentuk sebuah identitas bagi kelompok tersebut. Penelitian ini akan menganalisis Jargon yang digunakan sebagai komunikasi publik oleh Pemda Kota Tegal dalam menerapkan kebijakan terkait Covid-19. Penelitian ini juga akan memperlihatkan realitas dari Jargon yang digaungkan oleh Walikota Tegal dengan kenyataan yang ada di lapangan dalam menerapkan kebijakan pemerintah terkait covid-19. Selain itu penelitian ini juga menjelaskan dampak dari penggunaan jargon-jargon tersebut. Sehingga nantinya akan memberikan bahan evaluasi serta saran untuk Pemkot Tegal khususnya dan untuk masyarakat pada umumnya.

PEMBAHASAN

Jargon 1: "*Mr Lockdown Indonesia*"

Jargon merupakan kosakata yang dibuat oleh sekelompok orang untuk menonjolkan identitasnya. Melalui jargon-jargon kelompok tersebut akan lebih diingat baik dari kalangannya sendiri maupun orang lain. Pateda dalam (Nurhuda, 2018) mengatakan, jargon adalah pemakaian bahasa dalam setiap bidang kehidupan, setiap bidang keahlian, jabatan, lingkungan pekerjaan dan lainnya yang memiliki arti khusus. Jargon tersebut biasanya tidak dimengerti oleh orang diluar kalangannya, bahasa yang dijadikan jargon cenderung hanya dipahami oleh sekelompok orang yang membuat jargon tersebut. Namun dalam prakteknya beberapa jargon sengaja untuk dipromosikan untuk dikenal orang lain dan menjadi identitas bagi kelompok tersebut.

Proses penciptaan jargon tidak terlepas dari cara berpikir kreatif yang dimiliki oleh kelompok tersebut. Seperti yang dikatakan oleh (Nurhuda,2018), kreatifitas penciptaan jargon tidak dapat dipisahkan dari sifat kedinamisan yang dimiliki, kedinamisan bahasa menuntut adanya perkembangan bahasa seiring dengan perkembangan masyarakat. Karenanya pada prakteknya jargon dalam kelompok tersebut dapat berubah-ubah sesuai dengan perubahan zaman. Penggunaan jargon tidak terbatas melalui lisan saja namun juga Penelitian, jargon yang biasanya diserukan saat momen tertentu, dapat juga dituliskan dalam berbagai media baik cetak maupun digital.

Fenomena penggunaan jargon saat ini semakin marak, karena jargon dapat memberikan efek yang kuat pada ingatan orang yang mendengar ataupun melihatnya. Melalui jargon orang-orang dapat lebih mengenal individu atau kelompok tersebut. Hal ini sama dengan yang dilakukan oleh Walikota Tegal, Pemerintah Daerah Kota Tegal memiliki jargon *Mr Lockdown* Indonesia. Jargon ini ditempelkan pada Walikota Tegal sebagai bagian dari pencegahan Covid - 19. Dikutip dari jateng.tribunnews.com Dedy Yon Walikota Tegal mengatakan penamaan *Mr Lockdown* Indonesia berasal dari masyarakat, masyarakat memberikan julukan kepada Dedy Yon karena dianggap yang pertama melakukan local lockdown. Julukan inilah yang kemudian dimanfaatkan oleh Pemerintah sebagai jargon Kota Tegal dalam pencegahan covid-19.

Dalam pelaksanaannya Jargon *Mr Lockdown* ini terus dipublikasikan mulai dari media cetak, papan reklame, media digital hingga pidato-pidato yang dilakukan Pemda Kota Tegal. Melalui pengamatan yang peneliti lakukan Jargon *Mr Lockdown* Indonesia bukan hanya digunakan sebagai pencitraan Walikota Tegal, namun juga untuk menerapkan kebijakan pemerintah terkait Covid-19. Seperti kita ketahui Covid-19 merupakan ancaman bersama, virus yang susah dikendalikan penyebarannya dan pada mulanya belum menemukan obat penyembuhnya. Hal

inilah yang membuat Pejabat Daerah harus memikirkan cara yang tepat untuk setidaknya meminimalisir hal tersebut.

Kebijakan yang telah dituangkan dalam Peraturan Daerah Kota Tegal Nomor 10 Tahun 2020 tentang Penanggulangan Corona Virus Disease 2019 Kota Tegal telah jelas memuat berbagai macam peraturan yang harus diikuti oleh warga Kota Tegal. Melalui jargon inilah Pemerintah Kota Tegal menerapkan kebijakan yang ditulis dalam perda tersebut. Ini terlihat dalam setiap billboard yang bertuliskan *Mr Lockdown Indonesia* terdapat Penelitian wajib pakai masker (Gambar 1).



Gambar 1. Billboard "Mr Lockdown Indonesia" yang terpasang di ruas Jl Mayejend Sutoyo Kota Tegal

Sumber : panturapost.com

Jargon *Mr Lockdown Indonesia* menjadi pengingat dasar bahwa saat ini sedang terjadi penyebaran covid-19 dan juga pembatasan local di Kota Tegal. Melalui jargon ini masyarakat menjadi sadar akan penggunaan masker, mencuci tangan, menjaga jarak dan meminimalisasi untuk tidak keluar rumah. Berbeda halnya jika jargon ini tidak digaungkan masyarakat akan cepat lupa dan tidak sadar bahwa saat ini sedang terjadi penyebaran covid-19. Meski banyak menuai kontroversi karena masyarakat merasa bahwa ada maksud terselubung dari adanya billboard yang menampilkan foto Dedy Yon Walikota Tegal yang

berjeran dengan tulisan *Mr Lockdown* Indonesia. Namun hal ini tidak menyurutkan esensi dari Jargon *Mr Lockdown* Indonesia sebagai istilah yang mudah diingat dan peraturan lockdown itu sendiri.

Jargon yang dikenalkan menjadi salah satu upaya pengelolaan komunikasi publik yang dilakukan oleh Pemda Kota Tegal. Pengelolaan komunikasi publik adalah tata cara pengendalian informasi publik yang didalamnya terdapat perencanaan, penyiapan serta pelaksanaan terkait kebijakan yang telah disusun oleh Pemerintah. Sejalan dengan hal tersebut berikut adalah karakteristik komunikasi publik yang dituliskan oleh (Thoriq, 2019) melalui penelitiannya mengatakan (1) melayani publik dengan informasi dengan kebijakan yang sudah, sedang dan akan dilakukan, (2) melibatkan publik dalam penyusunan, pelaksanaan dan pengawasan kebijakan tersebut, (3) berdasarkan fakta data dan informasi terbaru, (4) menjelaskan permasalahan secara proporsional, (5) melakukan edukasi di ruang publik.

Dalam hal ini karakteristik komunikasi public tersebut diwujudkan melalui jargon yang dibuat oleh Pemda Kota Tegal. Jargon yang berawal dari julukan ini menjadi masif karena publikasi yang dilakukan oleh Pemda Kota Tegal. Ini artinya ada suatu perencanaan, pelaksanaan dalam mengedukasi informasi terbaru yaitu mengenai kebijakan terkait covid-19 di ruang publik. Dampak dari adanya jargon ini selain pengingat bagi masyarakat adalah penurunan angka Covid-19 pada bulan Agustus 2021. Dikatakan oleh Sri Primawati Indraswari dalam wawancaranya dengan jateng.tribunnews.com "angka kasus aktif dan Bor sudah mengalami penurunan di Kota Tegal". Dijelaskan juga dalam artikel tersebut saat itu kasus aktif berada di bawah 150 kasus per 100 ribu penduduk dalam satu minggu.

Peneliti menyadari bahwa penurunan angka covid-19 tersebut bukan dilihat dari satu faktor saja tetapi juga dari berbagai faktor seperti adanya Satgas Covid, pos penjagaan Covid, penerapan *local lockdown* itu sendiri dan lain sebagainya. Namun pada penelitian ini dapat dilihat bahwa komunikasi public

dapat dilakukan dengan membentuk suatu jargon yang dapat merepresentasikan kejadian yang ada.

Jargon 2: “Mr. Vaksinator”

Klaim Pemkot Tegal dalam kebijakan terkait pandemic covid-19, seperti Mr. Lockdwon tersebut diatas, layaknya dua sisi mata uang. Satu sisi menimbulkan perbedaan pendapat yang menilai berlebihan ataupun setuju. Disisi lain ternyata klaim tersebut dibuat sebagai motivasi sekaligus bukti bahwa Walikota Tegal berhasil memenuhi targetnya dalam upaya menangani pandemic covid-19. Termasuk yang dilakukan pada kebijakan mengenai penyuntikan vaksin untuk masyarakat.

Vaksinasi dilaksanakan secara nasional dimulai sejak 13 Januari 2021, sebagai upaya penanggulangan pandemic covid-19. Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo menjadi orang pertama yang melakukan vaksin, setelah itu diikuti oleh kelompok prioritas dan pada akhirnya masyarakat Indonesia secara menyeluruh. Kebijakan vaksinasi dilaksanakan setelah terbitnya izin penggunaan darurat *Emergency Use Authorization* (EUA) dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) serta fatwa halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI).

Sekalipun sudah diberi izin oleh BPOM dan dinyatakan halal oleh MUI, namun dengan beragam alasan, masih saja ada masyarakat Indonesia yang enggan divaksinasi. Akibatnya laju kasus covid-19 terus meningkat dan membuat pemerintah harus kembali melaksanakan program pembatasan mobilitas kembali, kali ini menjadi program Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dilaksanakan sejak tanggal 3 Juli 2021. Akhirnya pemerintah melalui Kemenkes memberikan target untuk dapat melaksanakan vaksinasi kepada seluruh masyarakat Indonesia hingga dua juta dosis

dalam satu hari. Hal ini pun dilakukan guna mengejar angka *Herd Immunity* yaitu di angka 70%. (upk.kemkes.go.id).

Kota Tegal pun tak luput dari target program vaksinasi nasional, dimana Pemkot Tegal menargetkan 90% warga Kota Tegal akan tervaksin akhir Oktober 2021, yang dilaksanakan dari awal Agustus hingga akhir Oktober. Demi pemenuhan target dan pencapaian daerah percepatan vaksinasi, Pemkot Tegal bahkan membuka 1000 gerai vaksin yang tersebar pada titik-titik ramai dan krusial, mulai puskesmas, klinik, sekolah, pasar tradisional hingga gelanggang olahraga (GOR). Bahkan Walikota Tegal, Dedy Yon menyediakan 30 ribu hingga 40 ribu dosis per bulannya, guna mendukung program ini Hasilnya Kepala Dinas Kesehatan Kota Tegal Sri Primawati Indraswari dalam pemberitaan melalui Gatra.com mengatakan, cakupan vaksinasi dosis pertama per 1 November sudah mencapai 102,82 persen dari target sasaran sebanyak 213.046 orang atau sudah menasar 219.053 orang. Sedangkan untuk dosis kedua, capaiannya 70,79 persen dari target sasaran atau 150.811 orang,

Keberhasilan Kota Tegal dalam mengorganisir percepatan vaksinasi, kemudian menjadikan Walikota Tegal menampilkan sosoknya dengan sebutan "Mr. Vaksinator". Setelah klaim atas julukan Mr. Lockdown, kini diikuti dengan sebutan Mr. Vaksinator sebagai jargon dari sosok Walikota nyentrik ini. Sama dengan klaim sebelumnya, yakni jargon *Mr. Lockdown* Indonesia, Dedy Yon juga memasang baliho berukuran besar yang diletakkan di pusat kota yang tertulis "Mr.Vaksinator" dengan tampilan foto dirinya menggunakan seragam Praja Wibawa satpol PP lengkap dengan baretnya serta kacamata hitam. Data pada baliho tersebut yang mengungkapkan presentase sebesar 102,82 % (213.046 orang) untuk vaskinasi tahap pertama, dan 80% lebih untuk vaksinasi tahap kedua, adalah sebagai bentuk bukti atas niatnya menjadikan Kota Tegal nomor satu dalam program percepatan vaksinasi secara nasional.



Gambar 2. Baliho Walikota Tegal dengan jargon Mr. Vaksinator, yang dipasang pada ruas utama jalan Pantura Kota Tegal

Sumber : dok. pribadi

Klaim yang kemudian peneliti menganggap sebagai bentuk jargon atau sebutan agar lebih dikenal, adalah sebagai bentuk komunikasi public yang dilakukan Walikota Tegal sekaligus pencitraan atas dirinya secara individu. Menurut (Haryani, 2019) dalam Komunikasi politik, persepsi khalayak terhadap tokoh politik tertentu bisa dibangun lewat berbagai cara, salah satunya dengan pemasangan iklan politik. Salah satu tujuan iklan politik berupa poster atau baliho adalah membangun

Kredibilitas dan pencitraan tokoh politik. Hal ini lah yang disadari betul oleh Dedy Yon, sehingga saat dirinya pun turun secara langsung pada masyarakat Kota Tegal, membuat empati bagi warganya. Pencitraan atas dirinya juga terlihat dari bagaimana kemampuannya mengorganisir para OPD terkait yang berada dibawah pimpinanya untuk mendukungnya dalam melaksanakan percepatan vaksinasi, Tak hanya itu ketegasan pun terlihat melalui keputusan cepatnya dalam melaksanakan program yang baru dicanangkan secara nasional, sehingga langsung dieksekusi pada tingkat daerah, khususnya Kota Tegal.

Program vaksinasi yang terbaru sedang digalakkan secara nasional adalah vaksin yang kini ditujukan untuk anak usia 6 sampai 11 tahun, yang didasari oleh Inmendagri Nomor 66 tahun 2021.

Guna mencapai target daerah percepatan vaksin, Walikota Tegal langsung berkoordinasi dengan dinas terkait dan melakukan sosialisasi ke sekolah, komite dan wali murid melalui daring (webinar) yang dilaksanakan pada 13 Desember 2021. Dan mulai 15 Desember 2021 diberikan vaksinasi kepada 29.000 anak dengan target per hari 1500 dosis, yang dilaksanakan hingga akhir Desember 2021.

Kembali, Dedy Yon ingin menunjukkan bukti dan motivasinya melalui jargon Mr. Vaksinator tersebut. Dampaknya adalah Kota Tegal masih berada dalam level 1 PPKM, yang berarti berujung pada normalitas aktivitas warga Kota Tegal dan diharapkan pulihnya perekonomian Kota yang mendapatkan julukan Jepangnya Indonesia ini.

KESIMPULAN

Kemunculan Dedy Yon Walikota Tegal dengan tulisan Mr Lockdown Indonesia di beberapa media pada mulanya banyak menuai kontroversi. Ini terjadi karena banyak masyarakat dari berbagai kalangan yang berasumsi mengenai maksud dan tujuan akan hal tersebut. Hal ini terjadi karena foto yang ukurannya sama besar dengan tulisan yang ingin disampaikan serta Dedy Yon sendiri yang merupakan seorang politisi. Namun pada penelitian ini memperlihatkan hal yang berbeda bahwa Jargon *Mr Lockdown* dan Mr Vaksinator mampu menyadarkan dan meningkatkan kewaspadaan masyarakat akan pencegahan covid-19.

Kebijakan Pemerintah Kota Tegal terkait covid-19 diantaranya, penggunaan masker, menjaga jarak, pembatasan akses di ruang publik dan pemberlakuan *local lockdown* yang pada mulanya menimbulkan perdebatan masyarakat Indonesia secara luas menjadi salah satu dasar terbentuknya Jargon. Jargon yang dilekatkan pada Walikota Tegal ini menjadi salah satu cara

komunikasi publik Pemerintah Kota Tegal kepada masyarakat Kota Tegal. Melalui jargon tersebut juga Pemerintah Kota Tegal mampu menginformasikan warganya terkait local lockdown yang sedang dilakukan dan pelaksanaan kebijakan-kebijakan terkait covid-19. Hal ini diwujudkan dari publikasi yang dilakukan oleh Pemkot Tegal dalam berbagai media.

DAFTAR PUSTAKA

- Abhipraya, Fairus Arta. Nur Aliv Vidayat, Wahyu Adi Pamungkas. 2020. Mencermati Populisme Pemimpin Lokal Sebagai Upaya Membangun Citra Ditengah Pandemi Covid-19. *Journal of Government and Political Studies* Vol 8 No 22 Oktober 2020.
- Garing, Jusmiati. 2017. Penggunaan Jargon Oleh Komunitas Waria Di Jejaring Sosial 'Facebook'. *Jurnal Kajian Bahasa*.
- Haryani, Tutik. 2019. Jargon Pencitraan Diri dalam Poster Calon Anggota Legislatif DPRD Kota Palangkaraya Tahun 2019. *Jurnal Meretas*. Vol.6 No.2. FKIP Universitas PGRI Palangkaraya.
<https://jurnal.upgriplk.ac.id/index.php/meretas/article/view/147/93>.
- Ramadani, Thoriq. 2019. Pengelolaan Komunikasi Publik. *Research Gate*.
https://www.researchgate.net/publication/335403587_Pengelolaan_Komunikasi_Publik/link/5d9aed4592851c2f70f22feb/

Website

- <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200514134104-20-503332/jejak-kota-tegal-lawan-corona-lantang-lockdown-hingga-psbb>. diakses pada 28 November 2021 pukul 19.00
- <https://tirto.id/alasan-pemkot-tegal-terapkan-local-lockdown-darurat-covid-19-eH3M> diakses pada 28 November 2021 pukul 19.10
- <https://regional.kompas.com/read/2021/03/02/15590011/satu-tahun-pandemi-mengingat-kota-tegal-yang-pertama-kali-terapkan-local?page=all> diakses pada 28 November 2021 pukul 19.20

<https://www.gatra.com/detail/news/527509/kesehatan/vaksinasi-sudah-102-persen-tapi-tidak-seluruhnya-warga-kota-tegal>
<https://ejournal2.undiksha.ac.id/index.php/GANCEJ/article/view/349/224>
https://www.unicef.org/indonesia/id/coronavirus/hal-hal-yang-perlu-diketahui-sebelum-saat-dan-setelah-menerima-vaksin-covid-19?gclid=CjwKCAiAiKuOBhBQEiwAId_sK4LF3-uYqWaYMUuzcoypfyjvQ_yL1OuW_2LYf5wnynFUXnXN64LDix0CiYAQAvD_BwE
<https://regional.kompas.com/read/2021/12/16/055446178/vaksinasi-anak-usia-6-11-di-kota-tegal-mulai-dilaksanakan-badut-datang>
<https://panturapost.com/pro-kontra-billboard-mr-lockdown-indonesia-bergambar-wali-kota-tegal/>
<https://jateng.tribunnews.com/2021/08/10/kasus-corona-turun-mengapa-status-kota-tegal-masih-ppkm-level-4>
<https://regional.kompas.com/read/2020/04/13/11301711/kasus-pertama-covid-19-di-kota-tegal-diperbolehkan-pulang?page=all>

BIOGRAFI PENULIS

Ike Desi Florina, dosen Ilmu Komunikasi UPS Tegal yang memiliki fokus pengembangan riset dan teori ini memiliki ketertarikan penelitian mengenai kajian film, semiotika dan kajian media. Baginya mengajar adalah aktivitas sharing ilmu dan pengalaman, sehingga pada mata kuliah yang diampunya seperti perspektif teori komunikasi, new media & society, komunikasi budaya, komunikasi massa, IMC dll dilakukan dengan saling berdiskusi dengan mahasiswa. Beberapa pengalamannya dituangkan dalam karya penelitian antara lain: Propaganda dalam iklan politik (kajian semiotika Mars Perindo), Hoax dan Hate speech pada pusaran politik, Sebaran informasi Hoax di facebook mengenai covid 19 dan beberapa tulisan lain yang pernah dimuat dalam jurnal nasional terakreditasi. Pengalamannya lolos hibah penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dari Kemenristekdikti menjadikan motivasi baginya untuk lebih baik lagi dalam melaksanakan Tridarma Perguruan Tinggi.

Inas Sany Muyassaroh, dosen muda Ilmu Komunikasi UPS Tegal. Mengajar adalah panggilan jiwa baginya dan melakukan penelitian adalah cara dia untuk terus belajar. Saat ini dia sedang memulai prosesnya untuk menjadi seorang dosen yang dapat bermanfaat bagi tempatnya bernaung dan masyarakat secara luas.

Respon Afektif Terhadap Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 3 (Analisis Media Sosial Twitter)

Herdin Arie Saputra, Sanny Nofrima

Department of Government Science, Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta, Indonesia
Email: herdinarieasaputra@gmail.com

ABSTRAK

Kebijakan kesehatan dapat dilihat sebagai komponen penting dari kebijakan sosial. Selain itu, banyak negara yang terkena dampak COVID-19 telah menerapkan langkah-langkah yang mencakup penutupan beberapa akses jalan selama periode waktu tertentu, pembatasan jumlah transportasi, *social distancing*, dan *lockdown*. Salah satu kebijakan pemerintah Indonesia dalam menekan penularan COVID-19 untuk membatasi mobilitas masyarakat, yaitu kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) hingga pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) level 1 sampai 4. Tulisan ini bertujuan untuk mengkaji tanggapan *afektif* pengguna Twitter terhadap kebijakan yang diberlakukan oleh pemerintah untuk membatasi penyebaran COVID-19 selama liburan Natal dan Tahun Baru (Nataru) 2022 di Indonesia: Studi kasus hashtag Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (#PPKM) Level 3. Hasil temuan dalam penelitian ini yaitu pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) level 3 direspon oleh warga Twitter dengan jumlah 4297 dari 13990 tweet dan retweet. Temuan lainnya juga bahwa respon *afektif* yang diberikan warga Twitter dengan ketidaksetujuan dan setuju terhadap kebijakan PPKM level 3 dihari Natal dan Tahun Baru 2022, masing-masing berjumlah (=64,71 persen), dan (=35,29 persen). Dengan begitu, memberikan efek pada sikap berbagi informasi, kesal, dan pasrah. Masing-masing dengan jumlah (=32,69 persen), (=42,31 persen), dan (=25 persen). Serta, adanya partisipasi advokasi wacana warga Twitter yang memiliki intensitas nilai (=48,15 persen). Respon yang diberikan warga Twitter tidak terlepas dari kurangnya pengetahuan tentang kebijakan PPKM level 3, yang dimana substansi dari kebijakan tersebut ada yang berubah atau tidak, dan juga minimnya informasi (dari akun berita, maupun akun elit politik) dan belum ada disosialisasikan oleh pemerintah, serta stakeholders dalam media sosial Twitter.

Kata Kunci: Afektif, COVID-19, Kebijakan Publik, Pemerintah, PPKM level 3

PENDAHULUAN

Mengantisipasi dalam mengurangi jumlah positif COVID-19 di seluruh negara berupaya untuk penanganan pandemi COVID-19 yang menyebabkan perubahan drasis terhadap masyarakat

baik secara individu dan kelompok. COVID-19 merupakan penyakit yang sangat menular dan berpotensi mematikan yang disebabkan oleh virus SARS-CoV-2 yang dapat menyebabkan gangguan pernapasan parah (Lai et al., 2020, pp. 1-9). Dalam kondisi saat ini, COVID-19 bukanlah suatu wabah yang bisa diabaikan begitu saja. Perkembangan penularan virus ini cukup signifikan karena penyebaran di seluruh negara merasakan dampaknya. COVID-19 yang menimbulkan ancaman serius bagi perekonomian dunia dan juga kesehatan manusia. Untuk mengendalikan penyebaran pandemi COVID-19, pemerintah India memberlakukan penguncian (Lockdown) di seluruh negara dalam fase yang berbeda dan pemerintah negara yang mulai bertindak secara kolaboratif untuk mengatasi krisis (Pratap et al., 2021, pp. 130-230). Jika membandingkan Lockdown Jerman, Swiss dan AS melalui data mobilitas, efektivitas lockdown sendiri juga mengendalikan epidemic di Amerika Serikat yang cukup rendah, kebijakan penahanan dan kesadaran Swiss secara signifikan lebih unggul dari pada Amerika Serikat (Ram & Sornette, 2021, pp. 1-14).

Pengawasan dalam keadaan darurat pada masa pandemic COVID-19, 53% negara Amerika Latin dengan cepat mengeluarkan dokumen hukum atau rekomendasi, meskipun upaya ini di lakukan negara-negara Amerika Latin cenderung mengadopsi strategi parsial dan panduan operasional yang mungkin menunjukkan kurangnya pemahaman, sehingga dalam keadaan darurat kesehatan tertentu karena kerangka tata kelola yang komprehensif diperlukan untuk masa depan (Palmero et al., 2021, pp. 1-9). Kemudian negara Italy juga melakukan tindakan Lockdown untuk mengurangi COVID-19 dan juga ketahanan jaringan yang berdampak pada ekonomi lokal dari tindakan lockdown dapat digunakan oleh pembuat kebijakan yang memperkirakan secara lebih akurat dan manfaat dari tindakan pembatasan tambahan yang potensial (Smolyak et al., 2021, pp. 1-15). Seluruh negara di dunia ini telah upaya untuk penanganan COVID-19, dengan mengelurkan kebijakan dari masing-masing

pemerintah mempunyai pandangan yang berbeda pula untuk mengurangi dampak dari COVID-19 tersebut.

COVID-19 dinyatakan sebagai pandemi global oleh *World Health Organization* (WHO) pada Maret 2020, untuk membatasi penyebaran penyakit sehingga, sebagaimana besar pemerintah nasional menerapkan tindakan berupa kebijakan. Kebijakan dalam pelayanan kesehatan yang dapat dipandang sebagai aspek penting untuk kebijakan sosial. Selain itu, kebijakan yang di keluarkan antara lain adanya penutupan beberapa akses jalan dalam waktu tertentu, pembatasan jumlah transportasi, social distancing dan lockdown di beberapa negara yang terkena dampak COVID-19. Sebuah kebijakan publik merupakan kegiatan pemerintah guna mencapai suatu tujuan tertentu untuk mencapai hasil akhir dan kesalahan atau kekurangan dari kebijakan tersebut hanya akan terasa pasca dilaksanakan dan di tinjau seberapa besar efek yang rasakan (Asngari & Wibowo, 2021, pp. 165-180).



Gambar 1. Kebijakan penanganan COVID-19

Salah satu kebijakan pemerintah Indonesia dalam menekan penularan virus COVID-19 untuk membatasi mobilitas masyarakat, pada awal pandemi tahun 2020 hingga 1 tahun 2021 kebijakan pembatasan mobilitas masyarakat dimulai dengan istilah PSBB pada April 2020 hingga Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Level 3 dan 4 pada Selasa 26 Juli 2021 presiden telah pemberlakukan kebijakan penerapan PPKM yang berupaya untuk mengurangi penularan COVID-19 dan 24 Desember 2021 akan di terapkan PPKM Level 3 untuk pencegahan

adanya gelombang penyebaran COVID-19 pada libur panjang Natal dan Tahun Baru (Nataru). Secara keseluruhan upaya pemerintah melakukan juga transformasi dalam tata kelola pemerintahan. Untuk memutuskan mata rantai COVID-19, instansi pemerintah memberlakukan pola kerja *Work From Home* (WFH) yang mengharuskan pemerintah untuk mengintensifkan penggunaan teknologi informasi agar pemerintahan dan pelayanan terhadap masyarakat tetap berjalan dengan semestinya (Humas, 2021, p. 1). Berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah untuk memutuskan penyebaran dari pandemi COVID-19, yang munculnya berbagai permasalahan di Indonesia yang berdampak pada ekonomi, sosial dan kesehatan.

Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 4, Level 3, Level 2, dan Level 1 Corona Virus Disease 2019 di Wilayah Jawa dan Bali.

Tabel 1. Aturan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat

Level	Makna Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat
1	Angka kasus positif COVID-19 kurang dari 20 orang per 100 ribu penduduk per minggu. Sementara rawat inap di rumah sakit kurang dari 5 orang per 100 ribu penduduk per minggu, serta angka kematian kurang dari 1 orang per 100 ribu penduduk di daerah tersebut.
2	Angka kasus positif COVID-19 antara 20 dan kurang dari 50 orang per 100 ribu penduduk per minggu. Rawat inap di rumah sakit antara 5 hingga kurang dari 10 orang per 100 ribu penduduk per minggu, sementara angka kematian kurang dari 1 orang per 100 ribu penduduk di daerah tersebut.
3	Angka kasus positif COVID-19 berkisar 50-150 orang per 100 ribu penduduk per minggu. Adapun rawat inap di rumah sakit berkisar 10-30 orang per 100 ribu penduduk per minggu, serta angka kematian antara 2-5 kasus per 100 ribu penduduk di daerah tersebut.
4	Angka kasus positif COVID-19 lebih dari 150 kasus COVID-19 per 100 ribu penduduk, lebih dari 30 kasus yang dirawat di rumah sakit per 100 ribu penduduk, lebih dari 5 kasus meninggal per 100 ribu penduduk.
No	Kriteria PPKM Level 3
1.	Pembelajaran Tatap Muka (PTM) bisa dilakukan dengan jumlah yang terbatas, yakni 50 persen.
2.	Kegiatan di sektor non esensial masih diharuskan <i>Work From Home</i> (WFH)
3.	Supermarket, toko kelontong, pasar tradisional, hypermart dan pasar swalayan beroperasi hingga pukul 21.00 waktu setempat. Adapun maksimal kapasitas pengunjung 50 persen
4.	Apotek dan toko obat beroperasi 24 jam

5.	Pedagang kaki lima, toko kelontong, agen/outlet voucher, barbershop, laundry, pedagang asongan, bengkel kecil, hingga cucian kendaraan diizinkan beroperasi sampai pukul 21.00 waktu setempat
6.	Kapasitas dine in 50 persen dan durasi waktu maksimal 60 menit
7.	Uji coba bioskop mulai dilakukan
8.	Mall beroperasi hingga pukul 21.00 waktu setempat dengan kapasitas pengunjung maksimal 50 persen
9.	Tempat bermain anak-anak dan hiburan dalam pusat perbelanjaan sementara waktu masih ditutup
10.	Kapasitas tempat ibadah maksimal 50 persen dan wajib menerapkan protokol kesehatan

Sumber: (Fadhila, 2021, p. 1)

Di masa pandemi ini, setiap hari mendapatkan berita bahwa terdapat pelanggaran terhadap kebijakan pemerintah yang dikeluarkan masa pandemi, khususnya dalam penerapan protokol kesehatan. Pelanggaran hukum menurut (Cahyani & Putri, 2021, pp. 65-88) yang terjadi masyarakat dipengaruhi oleh kesadaran hukum, masyarakat dapat diukur dari jumlah pelanggaran yang terjadi sehingga dapat berbanding terbalik dengan jumlah pelanggaran yang terjadi pada masyarakat tersebut, semakin tinggi jumlah pelanggaran semakin rendah kesadaran hukum yang dimiliki. Selain itu, penelitian (Isma et al., 2021, pp. 1-13), pengetahuan masyarakat tentang pencegahan COVID-19 memiliki tingkat persentase yaitu sebesar 54% atau sebanyak 479 orang hal ini dikategorikan tinggi dan menunjukkan bahwa masyarakat yang memiliki pengetahuan baik terkait pencegahan COVID-19 seperti salah satunya mencuci tangan dengan sabun lebih ampuh dari pada *hand sanitizer* yang mendapatkan respon sebesar 59%. Respon yang bersentimen positif terhadap COVID-19 dibandingkan dengan respon yang bersentimen negative, kata bersentimen yang di utarakan juga cenderung lebih banyak menghasilkan kata yang bersentimen positif yang dibangun dapat menangkap berbagai macam topik COVID-19 di media sosial Twitter (Rachman & Pramana, 2020, pp. 100-109). Pengaruhnya media sosial pada saat ini yang secara tidak langsung masyarakat menjadikan media sosial sebagai sarana informasi yang paling sering di jumpai oleh masyarakat setiap harinya. Tulisan ini

bertujuan untuk mengkaji tanggapan *Afektif* pengguna Twitter terhadap kebijakan yang diberlakukan oleh pemerintah untuk membatasi penyebaran COVID-19 selama liburan Natal dan Tahun Baru (Nataru) 2022 di Indonesia: Studi kasus hashtag Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (#PPKM) Level 3.

PEMBAHASAN

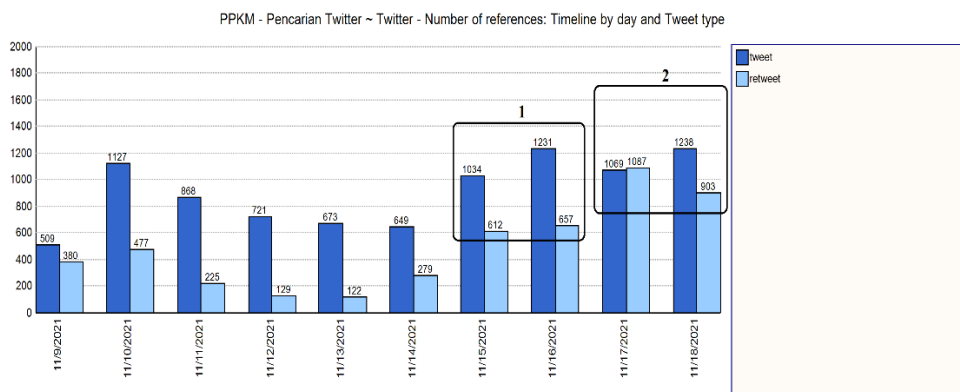
Memahami Respon *Afektif*

Berbeda dengan sebagian besar jenis aktivitas terbuka lainnya, reaksi perasaan adalah jenis segmen perilaku yang berbeda dimana responnya tidak menghasilkan perubahan langsung pada objek stimulus; alih-alih, perubahan aktif yang terjadi terbatas dalam respon individu. Namun, mereka adalah reaksi adaptif alami yang ditimbulkan oleh rangsangan tertentu. Sistem reaksi perasaan berbagi karakteristik dengan sistem reaksi non-perasaan dalam hal faktor diskriminatif, perhatian, reseptor, dan sistem saraf pusat, tetapi berbeda dalam hal faktor afektif dan kepentingan relatif dari kelenjar, otot polos, dan mekanisme simpatik. Reaksi afektif dapat terjadi sebagai akibat dari emosi yang sudah ada sebelumnya dan dapat bersifat implisit dan eksplisit. Mereka dapat diklasifikasikan ke dalam segmen perilaku sederhana dan rumit; perbedaannya adalah antara segmen yang lengkap dan bukan sistem reaksi akhir yang memberikan karakteristik emosional pada segmen tersebut. Reaksi emosi bervariasi dalam kekuatannya sesuai dengan cara stimulus disampaikan, jenis dan karakteristik pengaturan stimulus, dan durasi paparan seseorang terhadap respons afektif sebagai bagian dari peralatan perilakunya. Stimulus afektif meliputi objek, peristiwa, situasi, dan tindakan. Reaksi perasaan dipengaruhi oleh aktivitas segera sebelum segmen perilaku afektif serta oleh sistem perilaku individu yang berlabuh, misalnya, faktor budaya dan mudah dikondisikan (Kantor, 1923, pp. 433-463).

Reaksi afektif harus melengkapi tanggapan kognitif yang lebih sering dipelajari. Respon afektif terhadap informasi tidak bersifat evaluatif, tetapi lebih mencerminkan suasana hati dan

perasaan yang ditimbulkan oleh informasi tersebut. Tiga penanda afektif diperiksa secara empiris; mereka tampaknya menjadi anteseden dari sikap informasi dan memiliki pengaruh yang kecil tetapi substansial terhadap sikap (Batra & Ray, 1986, pp. 234-249). Komponen reaksi afektif terbukti berhubungan erat dengan preferensi untuk peringkat kepuasan, jumlah aktivitas yang diarahkan pada keluhan, dan tingkat transmisi dari mulut ke mulut (Westbrook, 1987, pp. 258-270). Di bawah semua situasi eksperimental, reaksi afektif membentuk sikap lebih dari struktur kognitif. Implikasi dari beragam peran reaksi emosional dan struktur kognitif dalam model keseluruhan diperiksa, serta fungsinya dalam setiap kondisi eksperimental (Jooyoung & Morris, 2007, pp. 95-106).

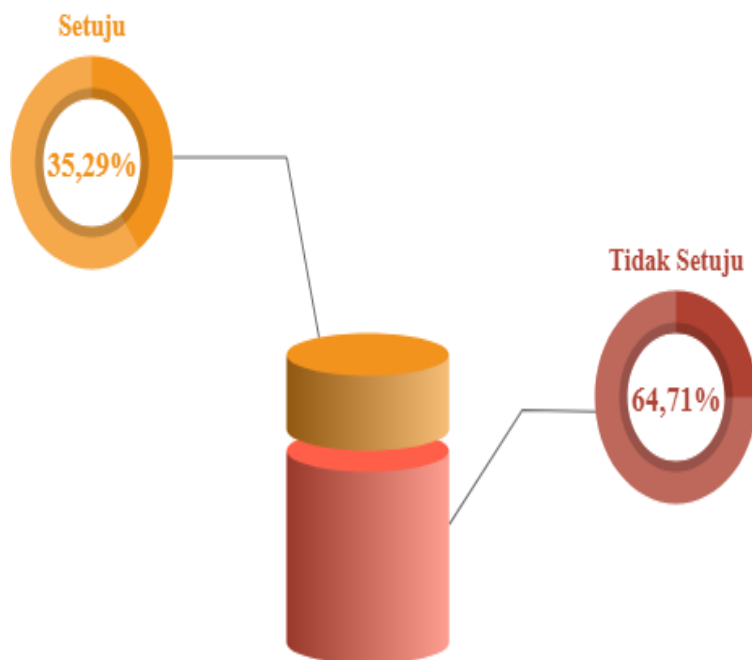
Respon terhadap Kebijakan Penanganan COVID-19



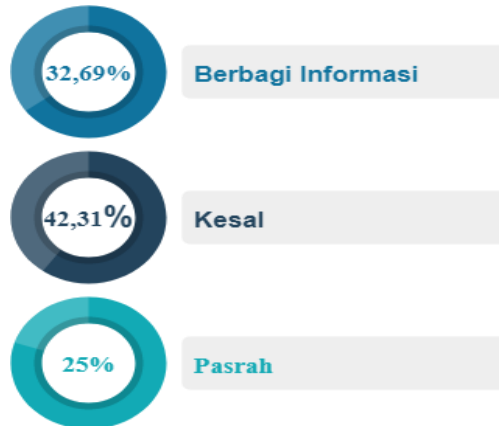
Gambar 2. Intensitas twitter terhadap pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat

Jika dilihat pada tanggal 9 hingga 14 november intensitas respon berdasarkan tweet dan retweet yang diberikan oleh warga Twitter terhadap pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) tidak terlalu tinggi dan dominan. Sedangkan, pada tanggal 15 hingga 16 november (lihat Kolom 1.) pada gambar diatas menunjukkan intensitas respon warga Twitter mulai meningkat. Bahkan, pada tanggal 17, dan 18 November (lihat Kolom 2.) intensitas respon terhadap kembalinya pemberlakuan

pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) level 3 oleh pemerintah memberikan kepadatan respon. Twitter, terlepas dari batasan waktu atau ruang, dapat memainkan peran penting dalam pengawasan penyakit yang berkelanjutan dan transmisi informasi yang cepat selama keadaan darurat kesehatan masyarakat (Da'ar et al., 2017, pp. 396-402). Juga dapat memenuhi berbagai macam perilaku yang dimunculkan. Setiap hari, orang menghabiskan sebagian besar waktu mereka di Instagram, diikuti oleh Snapchat, Facebook, dan Twitter. Juga, menunjukkan intensitas penggunaan yang lebih besar atau lebih tepatnya sikap afektif dan kognitif yang lebih menguntungkan terhadap pengguna media sosial Twitter (Alhabash & Ma, 2017, pp. 1-13). Ada beberapa indikator respon afektif (lihat Gambar selanjutnya.) yang dapat dilihat karena adanya pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat level 3 dihari natal dan tahun baru.



Gambar 3. Penilaian terhadap kebijakan



Gambar 4. Sikap masyarakat merespon kebijakan

Ada 4297 respon terkait kebijakan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) level 3 dari 13990 tweet dan retweet terkait pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM). Dari 4297 tweet dan retweet tersebut, menunjukkan bahwa warga twitter mempunyai respon *afektif* terhadap kebijakan PPKM level 3 dihari natal dan tahun baru. Penilaian warga twitter terhadap kebijakan (lihat Gambar 3.) menegaskan bahwa banyak yang tidak setuju dengan pemerintah menerapkan PPKM level 3 tersebut. Respons emosional online (media sosial) juga terbukti menjadi prediktor yang sangat baik untuk mobilitas secara offline. Kelompok ini sangat bermanfaat untuk perumusan kebijakan, reaksi emosional publik, dan mobilitas lokal, serta memberikan wawasan baru tentang integrasi data secara online dan secara offline untuk manajemen krisis (Feng & Kirkley, 2021, pp. 1-14). Seperti pada pendekatan *Naïve Bayes*, sentimen untuk istilah "vaccinovac" adalah 66 persen positif dan 34 persen negatif, sedangkan sentimen untuk kata kunci "vaksinasimerahputih" adalah 89 persen positif dan 11 persen negatif. Metode *SVM* dengan istilah "vaccinovac" mendapat sentimen positif 96 persen dan sentimen negatif 4 persen, sedangkan metode *SVM* dengan kata kunci "vaksinmerahputih" mendapatkan sentimen positif 98 persen dan sentimen negatif 2 persen. Jadi, dari jajak pendapat publik tentang vaksinasi mendapat reaksi yang baik (Laurensz & Eko Sedyono, 2021, pp.

118-123). Sedangkan dalam gaungan *social distancing* yang ada di Kanada, 40 persen warga Kanada menunjukkan sentimen netral terhadap *social distancing* diikuti 35 persen menunjukkan sentimen negatif dan hanya seperempat warga Kanada yang positif terhadap *social distancing* (Shofiya & Abidi, 2021, pp. 1-10). Di Inggris Raya, stimulus Behavioral Insights Team (BIT) menghasilkan tingkat kepercayaan tertinggi dalam pemakaian masker (87 persen). Hanya 48,2 persen dari peserta yang mengatakan bahwa stimulasi mengurangi kekhawatiran mereka tentang COVID-19. Namun, ada tingkat kemauan yang tinggi untuk memakai masker (kisaran 84 hingga 88 persen) (Egan et al., 2021, pp. 1-10).

Sikap positif, netral, dan negatif masing-masing menyumbang 42,8 persen, 26,9 persen, dan 30,3 persen, dari total 2.678.372 tweet tentang vaksinasi COVID-19. Juga ditemukan lima tema tweet sentimen positif (hasil uji coba, administrasi, kehidupan, informasi, dan kemanjuran) dan lima tema tweet sentimen negatif (hasil uji coba, konspirasi, kepercayaan, efektivitas, dan administrasi). Pada tanggal 9 November 2020, skor sentimen melonjak drastis (skor = 0,234, $p = 0,001$), kemudian secara bertahap kembali ke sentimen netral pada akhir Desember dan bertahan hingga akhir Januari. Di tingkat negara, tweet dari Brasil mendapat skor sentimen 0,002, sedangkan tweet dari Uni Emirat Arab mendapatkan skor sentimen 0,162. Skor sentimen rata-rata untuk Amerika Serikat adalah 0,089. Opini publik tentang vaksinasi COVID-19 sangat bervariasi dari waktu ke waktu dan tempat. Analisis sikap dapat memberikan wawasan tepat waktu tentang sentimen publik mengenai vaksinasi COVID-19 dan membantu otoritas kesehatan masyarakat dalam mengembangkan inisiatif pendidikan vaksin yang disesuaikan secara regional (S. Liu & Liu, 2021, pp. 5499-5505).

Menurut (Asngari & Wibowo, 2021, pp. 165-180), masyarakat memiliki pemahaman kognitif yang memadai tentang kebijakan, dengan nilai rerata 2,96, nilai *afektif* 2,83, dan nilai konatif 3,83. Akibatnya, reaksi masyarakat bernilai rata-rata 3,20 dan

memerlukan sosialisasi masyarakat terhadap kebijakan pembebasan narapidana. Publik lebih banyak memberikan sentimen negatif pada kebijakan yang dirancang untuk memerangi COVID-19, termasuk PSBB, wajib masker, dan pembatasan jam malam. Pada sentimen positif, tiga istilah yang paling sering muncul adalah demo, Jakarta, dan kerja. Sementara itu, Jakarta, demo, dan orang menimbulkan sentimen negatif. Adanya istilah "demo" dan "Jakarta" pada kedua emosi tersebut menunjukkan bahwa kicauan publik tentang kebijakan pengelolaan data COVID-19 tidak dapat dipisahkan dari peristiwa/kejadian selama pengumpulan data terjadi. Selain itu, tingginya frekuensi istilah "Jakarta" dalam sikap yang tidak mendukung menunjukkan bahwa strategi penanganan COVID-19 di Jakarta belum dilaksanakan secara optimal (Naraswati et al., 2021, pp. 222-238).

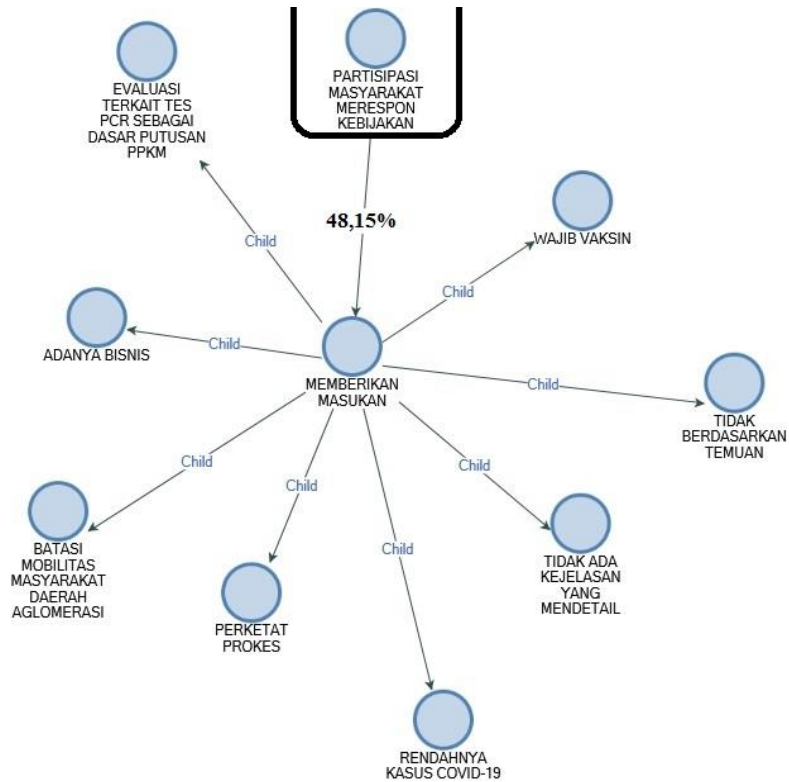
Jawaban krisis yang agresif dan komunikasi proaktif sering diterima secara positif, tetapi tanggapan krisis tentatif atau saran dari otoritas bahwa masalah tersebut dapat diselesaikan menimbulkan ketidakpercayaan. Sementara itu, dukungan luas untuk pemerintah tetap kuat di semua negara selama puncak krisis, komunikasi kritis terhadap pemerintah dan teori konspirasi terus mengalir bebas (Perlstein & Verboord, 2021, pp. 1-23). Tingkat optimisme yang lebih besar daripada pesimisme pada debat terkait vaksin dan tetap stabil dari waktu ke waktu. Pemodelan topik menunjukkan bahwa anggota masyarakat lebih peduli dengan konsekuensi yang merugikan daripada dengan ide-ide konspirasi yang tidak masuk akal. Konten terkait vaksin COVID-19 dari 13 subreddit menunjukkan bahwa suasana hati masyarakat secara umum lebih positif daripada negatif dan sebagian besar stabil sejak Desember 2020. Analisis pemodelan opini dan topik publik terkait vaksinasi dapat membantu penyebaran pesan yang sesuai, inisiatif digital, dan peraturan baru yang bertujuan untuk mempromosikan kepercayaan vaksin (Melton et al., 2021, pp. 1505-1512). Data dari subreddit dapat digunakan untuk memiliki pemahaman yang lebih baik tentang

isu-isu lokal dan sikap terhadap vaksinasi COVID-19. Ini mungkin menghasilkan aturan yang lebih bertarget dan dapat diterima publik berdasarkan postingan media sosial (Yan et al., 2021, pp. 1-13). Polarisasi afektif memiliki konsekuensi kebijakan yang jelas karena memisahkan perspektif tentang masalah politik yang tampaknya tidak memihak atau bahkan apolitis. Ini menekankan sifat kritis dari upaya untuk mendepolarisasi keberpihakan, karena ini mungkin satu-satunya cara untuk mencapai agenda kebijakan yang konsisten (Druckman et al., 2021, pp. 223-234). Sementara mayoritas masyarakat menyatakan dukungan untuk vaksinasi ini, ada juga beberapa sentimen negatif terkait dengan itu, yang terkait dengan emosi seperti ketakutan dan kemarahan (Dubey, 2021, pp. 1-5).

Dengan begitu penilaian terhadap kebijakan yang dikeluarkan pemerintah (dalam media sosial) Twitter memunculkan ketidaksetujuan, serta bermacam macam tanggapan yang diberikan oleh warga Twitter yang berlandaskan respon *afektif* dengan sikap masyarakat (lihat Gambar 4.). Sikap masyarakat terhadap kebijakan PPKM level 3 dihari natal dan tahun baru ini menciptakan kekesalan dengan (frequency=42,31 persen). Tidak hanya terciptanya kekesalan, warga Twitter juga banyak memberikan info kebijakan ini dengan menyebarkan (berbagai informasi) dengan (frequency=32,69 persen), hal tersebut memungkinkan menciptakan respon-respon baru tentang kebijakan PPKM level 3 di postingan akun user berikutnya dalam media sosial Twitter. Namun, terdapat juga temuan yang akan 'pasrah' (lihat Gambar 4.) terhadap kebijakan PPKM level 3. Dalam indikator ini, warga sudah sangat pasrah dengan kebijakan tersebut. Seperti salah satu akun warga Twitter yang ber-opini "Yah PPKM level 3 ha ha, pasrah aja sudah". Dari sini warga juga tidak mau mengambil pusing, terlebih juga di masa pandemi seperti ini, masih ada aktivitas/kegiatan yang tidak bisa dilakukan seperti sebelum pandemi COVID-19.

Oleh karena itu, sebagian besar orang memiliki nilai emosional negatif, beberapa memiliki nilai yang baik.

Kekhawatiran yang diungkapkan oleh netizen dalam postingan mereka terkait langsung dengan penyebaran COVID-19. Dengan dimulainya, penyebaran, wabah, dan penahanan COVID-19 di China, netizens berturut-turut telah menerbitkan sejumlah besar posting tentang berbagai masalah (Zhong, 2020, pp. 1-7). Masalah juga terjadi dimana, sentimen negatif online (dalam media sosial) memiliki efek yang cukup besar pada harga produk sektor pertanian selama COVID-19, hal ini menunjukkan fluktuasi temporal, jeda, dan siklus hidup yang signifikan, dengan reaksi paling signifikan terjadi selama periode penyebaran dan resesi (Y. Liu et al., 2022, pp. 1-16). Selain itu, penggunaan media sosial dapat meningkatkan keterlibatan publik dalam banyak operasi pemerintah, sehingga mendorong dan meningkatkan daya tanggap di era digital. Dengan cara ini, dapat ditunjukkan bahwa masyarakat mengetahui kebijakan pemerintah (Zahra et al., 2020, pp. 13-19). Masyarakat juga ikut memantau proses pengambilan kebijakan pemerintah melalui media sosial. Ada keterlibatan warga, yang mencoba meningkatkan partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan yang melibatkan pilihan kritis yang memengaruhi kelompok mereka (Belkahla Driss et al., 2019, pp. 1-11).



Gambar 5. Partisipasi masyarakat merespon kebijakan pppm level 3

Diketahui reaksi warga media sosial Twitter sangat merespon dengan berbagai macam reaksi terkait kebijakan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat level 3 dihari natal dan tahun baru. Dengan respon *afektif* partisipasi masyarakat memberikan nilai yang signifikan (lihat Gambar 5.). Cara respon partisipasi warga twitter dengan mengadvokasi terkait kebijakan PPKM level 3, dengan berbagai temuan yang didapatkan. Wajib vaksin, adanya pernyataan warga Twitter dengan tidak perlu menerapkan kebijakan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat ke level 3. Akan tetapi, bagaimana kebijakan wajib vaksin selalu dikaitkan dengan syarat-syarat berpergian keluar kota maupun ke lokasi pariwisata lokal daerahnya. Adapun temuan lainnya, yaitu tidak berdasarkan temuan dilapangan. Salah satu akun warga Twitter menyayangkan dengan apa yang dilakukan pemerintah atas pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat. Hal tersebut

tidak mengedepankan dasar temuan yang ada, hanya sebatas menaikkan level PPKM dihari-hari penting, yang dimana sangat penting untuk masyarakat yang melaksanakan kegiatan tersebut. Tidak ada kejelasan yang sangat detail terkait pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat level 3. Warga Twitter juga sangat merespon dengan advokasi tersebut, karena tidak ada indikator yang jelas atas pemberlakuan kebijakan PPKM level 3.

Rendahnya kasus positif COVID-19 yang ada di Indonesia. Warga Twitter juga mengadvokasi dengan kasus positif yang ada, jika dilihat kasus-kasus yang ada bisa dikategorikan rendah, dan tidak perlu untuk menaikkan level kebijakan PPKM. Perketat protokol kesehatan, adanya advokasi tentang prokes yang ada. Di Indonesia sendiri sudah lebih dari 40 persen yang melaksanakan vaksinasi COVID-19, hal itu menjadi wacana warga Twitter dengan mengedepankan protokol kesehatan lebih ketat. Ada reaksi kuat terhadap informasi perilaku, tetapi ada juga emosi negatif (resistant) yang kuat terhadapnya. Dengan demikian, pemerintah harus memandang masyarakat sebagai mitra kolaboratif, dan kebijakan publik tentang bencana harus dijelaskan secara lengkap, daripada digunakan untuk mengontrol sebagian perilaku publik (Wahyunengseh & Hastjarjo, 2021, pp. 1-9). Mayoritas masyarakat memanfaatkan media sosial untuk mengetahui dan mengetahui peristiwa terkini. Efektivitas politik sangat tergantung pada keterlibatan politik secara online. Selain itu, media sosial menyediakan tempat penting bagi netizen untuk terlibat dalam aktivitas politik di dunia nyata (offline). Aksi politik secara online berhubungan erat dengan kesadaran dan partisipasi politik secara offline. Seperti halnya di pedesaan Pakistan, kaum muda sangat terlibat di media sosial, berpartisipasi dalam aktivitas politik secara online dan secara offline (Ahmad et al., 2019, pp. 1-9).

Sosialisasi melalui Media Sosial Twitter

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada masa ini turut membantu kelangsungan hidup manusia yang memasuki era digitalisasi. Kebutuhan manusia tidak diragukan lagi

akan dipenuhi melalui penyebaran teknologi informasi yang rumit, yang membuatnya sangat mudah bagi orang untuk mendapatkan dan menginginkan pengetahuan yang mereka inginkan. Media massa akan tetap menjadi wadah penyampaian informasi kepada publik, sedangkan media sosial akan menjadi pengganti akses informasi (Rohman & Retnasary, 2020, pp. 18-28). Dari respon *afektif* partisipasi warga Twitter dengan advokasi di media sosial menunjukkan bahwa warga Twitter juga tidak terlepas atas peran mereka sebagai warga negara yang ikut memahami kebijakan-kebijakan yang diberlakukan oleh pemerintah. Pelbagai macam variasi atau model yang dilakukan, seharusnya ada peran pemerintah untuk mensosialisasikan lebih intens terhadap isu-isu yang akan diwacanakan, dan dilegalkan. Terlebih, ada beberapa akun Twitter pemerintah yang tidak ikut mensosialisasikan terkait pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat level 3 dihari natal dan tahun baru ini, termasuk ada dan tidaknya perubahan isi dari kebijakan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) level 3 dengan kebijakan PPKM level 3 sebelumnya (lihat Tabel 1.). Jika dibuat dengan benar, media sosial dapat menjadi metode sosialisasi yang murah dan efektif bagi institusi pemerintah. Konten yang menarik secara visual diyakini lebih mampu menarik perhatian publik dalam hal sosialisasi yang disampaikan. Selain itu, karena pengeluaran yang terkait dengan media sosial pada dasarnya tidak ada, itu tidak diragukan lagi lebih efisien daripada metode tradisional mengumpulkan pemangku kepentingan di satu tempat dan kemudian melakukan perjalanan langsung ke lapangan untuk menjelaskan (Gathot Subroto, 2019, p. 1). Dimana bisnis media menjadi sumber informasi yang signifikan di media sosial karena tweet-nya yang mendominasi (Widyawati et al., 2021, pp. 105-125).

KESIMPULAN

Pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) level 3 dihari natal dan tahun baru ternyata menciptakan pelbagai macam sikap respon *afektif*. Dengan intensitas yang sangat tinggi

dalam merespon penerapan kebijakan tersebut, yang dimana respon tersebut membuat warga Twitter sangat minim menerima kebijakan PPKM level 3. Pertama, penilaian masyarakat yang tidak setuju dengan adanya kebijakan PPKM level 3. Kedua, sikap yang diperlihatkan warga Twitter terhadap kebijakan tersebut dengan pelbagai macam kategori, dimulai dari yang merespon kebijakan tersebut dengan hanya menyebarluaskan atau berbagi informasi kebijakan, dimana dengan pemberlakuan kebijakan PPKM level 3 dihari natal dan tahun baru hanya sebagai informasi yang harus di bagi dan dapat dibaca/diketahui oleh banyak khalayak pengguna Twitter lainnya. Tidak terlepas dari sikap rasa kekesalan yang diberikan oleh warga Twitter terhadap pemberlakuan kebijakan tersebut, serta sikap pasrah dari warga Twitter yang sudah tidak mau mengikuti lebih jauh akan kebijakan yang dikeluarkan pemerintah.

Ketiga, dimana respon *afektif* sangat kental dengan rasa partisipasi advokasi yang dicanangkan oleh warga Twitter. Pertama, masukan yang diadvokasikan yaitu wajib vaksin, dimana agar tidak perlu memberlakukan kebijakan PPKM level 3, hanya saja jika ingin berpergian harus menunjukkan surat vaksin. Kedua, advokasi tentang pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) level 3 yang diberlakukan oleh pemerintah tidak berlandaskan temuan yang ada dilapangan. Atas dasar seperti apa jika kembali ke penerapan PPKM level 3 sudah sesuai dengan syarat yang sebelumnya ditentukan oleh pemerintah tentang PPKM level 3. Ketiga, advokasi tentang wacana ketidakjelasan yang mendetail dari pemerintah, dimana penerapan PPKM level 3 dihari natal dan tahun baru ini menerapkan regulasi, dan syarat terbaru atau tidak. Keempat, advokasi tentang rendahnya kasus COVID-19, yang seharusnya tidak memberlakukan PPKM level 3 dengan kasus positif masih dibawah standar ketentuan kebijakan PPKM level 3. Kelima, advokasi tentang perketat prokes, dimana penerapan PPKM level 3 tidak seharusnya di berlakukan. Akan tetapi, tetap memperketat protokol kesehatan yang sudah ditentukan, dan dapat berpergian. Keenam, advokasi tentang

membatasi mobilitas masyarakat di daerah aglomerasi. Ketujuh, advokasi tentang adanya bisnis, warga Twitter melihat penerapan kebijakan PPKM level 3 ini hanya bagian dari bisnis pemerintah atau elite politik, karena penerapannya diberlakukan pada saat hari-hari penting (besar). Kedelapan, advokasi tentang evaluasi tes PCR sebagai dasar putusan PPKM. Pada penerapan kebijakan PPKM, pemerintah harus punya standar tes per-hari sebagai landasan pemberlakuan kebijakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, T., Alvi, A., & Ittefaq, M. (2019). The Use of Social Media on Political Participation Among University Students: An Analysis of Survey Results From Rural Pakistan. *SAGE Open*, 9(3). <https://doi.org/10.1177/2158244019864484>
- Alhabash, S., & Ma, M. (2017). A Tale of Four Platforms: Motivations and Uses of Facebook, Twitter, Instagram, and Snapchat Among College Students? *Social Media and Society*, 3(1). <https://doi.org/10.1177/2056305117691544>
- Asngari, H., & Wibowo, P. (2021). Respon Masyarakat terhadap Kebijakan Pembebasan Narapidana dalam Rangka Penanggulangan Penyebaran Corona Virus Covid-19 di Dusun Punjul Desa Punjul Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 15(2), 165. <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2021.v15.165-180>
- Batra, R., & Ray, M. L. (1986). Affective Responses Mediating Acceptance of Advertising. *Journal of Consumer Research*, 13(2), 234. <https://doi.org/10.1086/209063>
- Belkahla Driss, O., Mellouli, S., & Trabelsi, Z. (2019). From citizens to government policy-makers: Social media data analysis. *Government Information Quarterly*, 36(3), 560-570. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.05.002>
- Cahyani, A., & Putri, A. S. (2021). Meninjau Respon Masyarakat Terkait Pemenuhan Hak Ekosob Melalui Kebijakan Protokol Kesehatan di Masa Pandemi. *Seminar Nasional Hukum Universitas Negeri Semarang*, 7(65-88). <https://doi.org/10.15294/snhunnes.v7i1.703>
- Da'ar, O. B., Yunus, F., Md. Hossain, N., & Househ, M. (2017). Impact of Twitter intensity, time, and location on message

- lapse of bluebird's pursuit of fleas in Madagascar. *Journal of Infection and Public Health*, 10(4), 396-402. <https://doi.org/10.1016/j.jiph.2016.06.011>
- Druckman, J. N., Klar, S., Krupnikov, Y., Levendusky, M., & Ryan, J. B. (2021). How Affective Polarization Shapes Americans' Political Beliefs: A Study of Response to the COVID-19 Pandemic. *Journal of Experimental Political Science*, 8(3), 223-234. <https://doi.org/10.1017/xps.2020.28>
- Dubey, A. D. (2021). Public Sentiment Analysis of COVID19 Vaccination Drive in India. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3772401>
- Egan, M., Acharya, A., Sounderajah, V., Xu, Y., Mottershaw, A., Phillips, R., Ashrafian, H., & Darzi, A. (2021). Evaluating the effect of infographics on public recall, sentiment and willingness to use face masks during the COVID-19 pandemic: a randomised internet-based questionnaire study. *BMC Public Health*, 21(1), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-10356-0>
- Fadhila, A. R. (2021). PPKM Level 3 Artinya Apa? Ini Aturan Terbaru Sesuai Inmendagri. *Detiknews*. <https://news.detik.com/berita/d-5727001/ppkm-level-3-artinya-apa-ini-aturan-terbaru-sesuai-inmendagri>
- Feng, S., & Kirkley, A. (2021). Integrating online and offline data for crisis management: Online geolocalized emotion, policy response, and local mobility during the COVID crisis. *Scientific Reports*, 11(1), 1-14. <https://doi.org/10.1038/s41598-021-88010-3>
- Gathot Subroto. (2019). *Media Sosial Sarana Sosialisasi yang Efektif dan Efisien bagi Instansi Pemerintah*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-kupang/baca-berita/18673/Media-Sosial-Sarana-Sosialisasi-yang-Efektif-dan-Efisien-bagi-Instansi-Pemerintah.html>
- Humas. (2021). *Pemerintah Perpanjang Kebijakan PPKM Sampai 8 Februari 2021*. Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. <https://setkab.go.id/pemerintah-perpanjang-kebijakan-ppkm-sampai-8-februari-2020/>
- Isma, Z., Pratiwi, L. S., & Rurianti, R. (2021). Respon Masyarakat Terkait Hoax Covid-19. *An Nadwah*, XXVII(1), 1-13. <https://doi.org/10.37064/an%20nadwah.v27i1.9939>

- Jooyoung, K., & Morris, J. D. (2007). The power of affective response and cognitive structure in product-trial attitude formation. *Journal of Advertising*, 36(1), 95-106. <https://doi.org/10.2753/JOA0091-3367360107>
- Kantor, J. R. (1923). The Psychology of Feeling or Affective Reactions. *JSTOR*, 34(3), 433-463.
- Lai, C. C., Shih, T. P., Ko, W. C., Tang, H. J., & Hsueh, P. R. (2020). Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) and coronavirus disease-2019 (COVID-19): The epidemic and the challenges. *International Journal of Antimicrobial Agents*, 55(3), 105924. <https://doi.org/10.1016/j.ijantimicag.2020.105924>
- Laurensz, B., & Eko Sedyono. (2021). Analisis Sentimen Masyarakat terhadap Tindakan Vaksinasi dalam Upaya Mengatasi Pandemi Covid-19. *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi*, 10(2), 118-123. <https://doi.org/10.22146/jnteti.v10i2.1421>
- Liu, S., & Liu, J. (2021). Public attitudes toward COVID-19 vaccines on English-language Twitter: A sentiment analysis. *Vaccine*, 39(39), 5499-5505. <https://doi.org/10.1016/j.vaccine.2021.08.058>
- Liu, Y., Liu, S., Ye, D., Tang, H., & Wang, F. (2022). Dynamic impact of negative public sentiment on agricultural product prices during COVID-19. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 64(January 2021), 102790. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102790>
- Melton, C. A., Olusanya, O. A., Ammar, N., & Shaban-Nejad, A. (2021). Public sentiment analysis and topic modeling regarding COVID-19 vaccines on the Reddit social media platform: A call to action for strengthening vaccine confidence. *Journal of Infection and Public Health*, 14(10), 1505-1512. <https://doi.org/10.1016/j.jiph.2021.08.010>
- Naraswati, N. P. G., Nooraeni, R., Rosmilda, D. C., Desinta, D., Khairi, F., & Damaiyanti, R. (2021). Analisis Sentimen Publik dari Twitter Tentang Kebijakan Penanganan Covid-19 di Indonesia dengan Naive Bayes Classification. *SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi*, 10(1), 222. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v10i1.1179>
- Palmero, A., Carracedo, S., Cabrera, N., & Bianchini, A. (2021). Governance frameworks for COVID-19 research ethics review

- and oversight in Latin America: an exploratory study. *BMC Medical Ethics*, 22(1), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12910-021-00715-2>
- Perlstein, S. G., & Verboord, M. (2021). Lockdowns, lethality, and laissez-faire politics. Public discourses on political authorities in high-trust countries during the COVID-19 pandemic. *PLoS ONE*, 16(6 June), 1-23. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0253175>
- Pratap, V., Tiwari, S., Kumar, A., & Singh, A. K. (2021). COVID-19 lockdown induced air pollution reduction over India: A lesson for future air pollution mitigation strategies. *Journal of Earth System Science*, 130(4). <https://doi.org/10.1007/s12040-021-01722-y>
- Rachman, F. F., & Pramana, S. (2020). Analisis Sentimen Pro dan Kontra Masyarakat Indonesia tentang Vaksin COVID-19 pada Media Sosial Twitter. *Indonesian of Health Information Management Journal*, 8(2), 100-109. <https://doi.org/10.47007/inohim.v8i2.223>
- Ram, S. K., & Sornette, D. (2021). Impact of Governmental interventions on epidemic progression and workplace activity during the COVID-19 outbreak. *Scientific Reports*, 11(1), 1-14. <https://doi.org/10.1038/s41598-021-01276-5>
- Rohman, R. E., & Retnasary, M. (2020). Penggunaan Media Sosial Twitter Masyarakat di Kota Bandung sebagai Media untuk Memperoleh Informasi mengenai New Normal dalam Akun @humasjabar. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 5(2), 18-28. <https://doi.org/10.35706/jpi.v5i2.3872>
- Shofiya, C., & Abidi, S. (2021). Sentiment analysis on covid-19-related social distancing in Canada using twitter data. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11). <https://doi.org/10.3390/ijerph18115993>
- Smolyak, A., Bonaccorsi, G., Flori, A., Pammolli, F., & Havlin, S. (2021). Effects of mobility restrictions during COVID19 in Italy. *Scientific Reports*, 1-15. <https://doi.org/10.1038/s41598-021-01076-x>
- Wahyunengseh, R. D., & Hastjarjo, S. (2021). Big Data Analysis of Policies on Disaster Communication: Mapping the issues of communication and public responses in the government social media. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 717(1).

- <https://doi.org/10.1088/1755-1315/717/1/012004>
- Westbrook, R. A. (1987). Product/Consumption-Based Affective Responses and Postpurchase Processes. *Journal of Marketing Research*, 24(3), 258-270.
<https://doi.org/10.1177/002224378702400302>
- Widyawati, N., Santoso, W. M., Maulana, I., Daraini, I. N., Windarsih, A., & Alamsyah, P. (2021). COVID-19 in Twitter: Issues and Actors. *Jurnal Masyarakat Dan Budaya*, 23(1), 105-125.
<https://doi.org/10.14203/jmb.v23i1.1287>
- Yan, C., Law, M., Nguyen, S., Cheung, J., & Kong, J. (2021). Comparing public sentiment toward COVID-19 vaccines across Canadian cities: Analysis of comments on reddit. *Journal of Medical Internet Research*, 23(9).
<https://doi.org/10.2196/32685>
- Zahra, A. A., Purnomo, E. P., & Kasiwi, A. N. (2020). New Democracy in Digital Era through Social Media and News Online. *Humaniora*, 11(1), 13.
<https://doi.org/10.21512/humaniora.v11i1.6182>
- Zhong, Z. (2020). Internet public opinion evolution in the COVID-19 event and coping strategies. *Disaster Medicine and Public Health* Preparedness.
<https://doi.org/10.1017/dmp.2020.299>

BIOGRAFI PENULISAN

Herdin Arie Saputra lahir di Tanjung Selor, Kalimantan Utara, 18 September 1994. Herdin merupakan lulusan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Ketertarikannya pada konsentrasi Ilmu Politik - Pemerintahan, serta Gelar Magister Ilmu Pemerintahan yang di dapatkan dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Mempunyai pengalaman menjadi Peneliti Desentralisasi Indonesia: Chapter Daerah Istimewa Yogyakarta, Asisten Peneliti Program Studi Ilmu Politik - Pemerintahan, Asisten Peneliti LP3M UMY, Asisten Peneliti Pascasarjana (Doktor Politik Islam) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dan Asisten Peneliti Lembaga Strategi Nasional. Ia juga telah mengikuti beberapa Conference: International Conference on Public Organization (ICONPO X) dan (ICONPO XI), dan Asian Association for Public Administration (AAPA) in China. Dengan latar belakang yang berfokus dalam Kajian Ilmu Politik, Ekonomi Politik, Kebijakan Publik, Demokrasi, dan Pemerintahan. Di samping itu, beberapa karya telah publish dalam surat kabar nasional maupun lokal, Artikel Ilmiah (Jurnal) Internasional terindeks (Scopus), maupun Nasional terindeks Sinta (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi).

Sanny Nofrima lahir di Muara Bulian, Jambi, 20 November 1996. Beliau merupakan lulusan dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan dan Magister Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Ketertarikannya pada konsentrasi Civil Society, Government Politics dan Social Movement. Mempunyai pengalaman menjadi Asisten Dosen Ilmu Pemerintahan UMY, Asisten Peneliti Program Studi Ilmu Pemerintahan, Peneliti Desentralisasi Indonesia: Chapter Daerah Istimewa Yogyakarta dan Asisten Peneliti Lembaga Strategi Nasional. Ia juga telah mengikuti Conference: International Conference on Public Organization (ICONPO XI) dan Presenter Terbaik di Simposium Nasional: Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4.0 (Universitas Muhammadiyah Malang). Di samping itu, beberapa karya publis dalam Artikel Ilmiah (Jurnal) Nasional (Sinta), surat kabar online, Buku Cyber Activism dalam Gerakan Sosial Baru dan Beberapa Buku berbasis bunga rampai.

Dampak Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Terhadap Aktivitas Umkm di Indonesia

Muhammad Eko Atmojo¹, Helen Dian Fridayani², Vindhi Putri Pratiwi³

^{1,3} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia

² Graduate Institute of Political Economy, Department of Political Science, National Cheng Kung University, Taiwan.

ABSTRAK

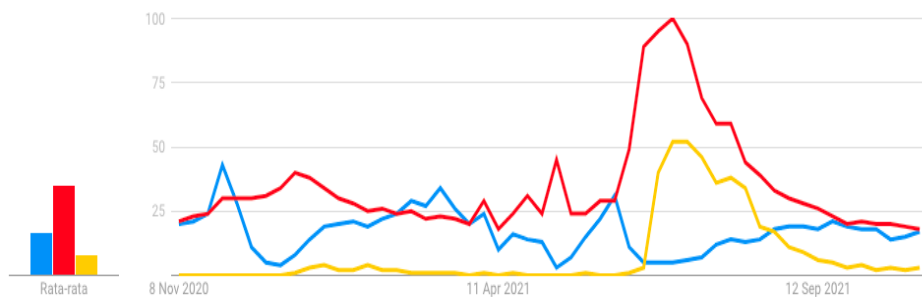
UMKM merupakan salah satu sector yang mempunyai peran penting dan besar bagi pertumbuhan ekonomi nasional. Dengan peran yang sangat vital tersebut maka selama pandemic ini juga menjadi permasalahan yang besar bagi pendapatan negara terutama mengenai produk domestik bruto. Selama pandemic COVID-19 banyak sekali pelaku UMKM yang mengalami kerugian baik secara finansial maupun distribusi. Hal ini tentu harus direspon pemerintah dengan cepat melalui kebijakan-kebijakan yang berpihak kepada pelaku UMKM. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan memfokuskan pada data skunder baik dari artikel jurnal maupun dari data statistik. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa banyak sekali pelaku UMKM yang mengalami masalah selama pandemic COVID-19, diantaranya adalah penurunan omset, permasalahan pembiayaan, distribusi pemasaran yang mulai berkurang dan mendapatkan bahan baku yang sulit di masa pandemic COVID-19. Dengan adanya permasalahan tersebut maka pemerintah membuat kebijakan salah satunya adalah mempercepat pembangunan infrastruktur telekomunikasi atau jaringan, memberikan pelatihan go digital kepada para pekerja UMKM, bekerjasama dengan akademisi dan pengusaha besar untuk membantu pelaku UMKM dan lain sebagainya.

Kata Kunci: UMKM, Kebijakan, dan Pandemi Covid-19

PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 merupakan darurat Kesehatan di seluruh dunia. Langkah-langkah untuk menyikapi pandemi ini juga berdampak langsung kepada masyarakat pada umumnya. Dari laporan *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) menyatakan bahwa adanya pandemi COVID-19 memiliki implikasi terhadap ancaman krisis ekonomi besar (OECD, 2020). PPKM menyebabkan aktivitas ekonomi turun akibatnya pertumbuhan ekonomi terkontraksi, pengangguran dan

kemiskinan meningkat. Pada tahun 2020 pertumbuhan ekonomi global berkontraksi sebesar -3,3%, pertumbuhan ekonomi Indonesia dan Jakarta berkontraksi sebesar -2,07% dan -2,36% (Valerisha & Putra, 2020). Apalagi selama ini, ekonomi Indonesia didominasi dengan keberadaan Usaha Mikro, kecil dan Menengah (UMKM). UMKM bisa dikatakan sebagai tulang punggung perekonomian nasional sangat merasakan dampak dari adanya pandemi COVID-19 dan kebijakan PPKM. Hal ini terlihat dari grafik dibawah:



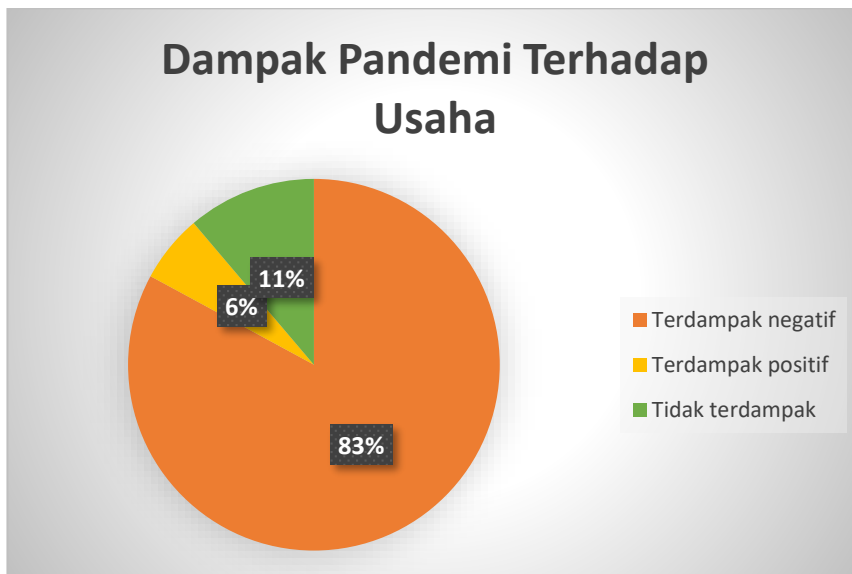
Gambar 1. Dampak COVID-19 dan PPKM Terhadap Kegiatan Perekonomian Masyarakat

Sumber: Google trend

Dari gambar di atas, dapat dilihat bahwasannya adanya COVID-19 (grafik merah) yang meningkat juga mempengaruhi adanya pengentatan pada kebijakan PPKM (grafik kuning), akan tetapi dua hal tersebut memberikan pengaruh yang negative terhadap kegiatan ekonomi masyarakat (grafik biru) yang memiliki penurunan sangat drastic. Sehingga dalam situasi kritis seperti saat ini, UMKM perlu adanya perhatian khusus dari pemerintah sendiri. Kondisi ekonomi saat ini memang mengalami ketidakstabilan dan ketidakpastian, dan hal ini dapat mengarah pada resesi ekonomi (Iswari & Muharir, 2021). Pandemi menimbulkan efek yang domino dari kesehatan, sosial hingga ekonomi. Akan tetapi pada tahun 2021, perekonomian Indonesia mulai meningkat pada Triwulan II

tumbuh sebesar 7,07% (yoy) dan tertinggi dalam 16 tahun terakhir (Kemenko Perekonomian, 2021). Hal ini menunjukkan pemulihan ekonomi nasional terus berlanjut yang ditopang oleh kuatnya pertumbuhan baik dari sisi *demand* maupun *supply*.

Adanya pertumbuhan ekonomi nasional yang semakin membaik, sector UMKM dapat memanfaatkan momentum ini untuk pemulihan. Karena pada masa pandemi COVID-19, sesuai dengan data di Katadata Insight Center (KIC), mayoritas UMKM sebesar 82,9% merasakan dampak negative dan hanya 5,9% hanya mengalami pertumbuhan positif (Katadata.co.id, 2020). Dampak yang dirasakan bagi pelaku UMKM adalah dalam produksi karena sulitnya memperoleh bahan baku, pelanggan menurun, distribusi memiliki kendala, tidak dapat melunasi hutang, tidak dapat membayar karyawan hingga PHK (Bahtiar, 2021). Dampak pandemi terhadap UMKM dapat terlihat dari gambar dibawah:



Gambar 2. Dampak Pandemi Terhadap Usaha

Sumber: Diolah oleh peneliti

Dengan adanya COVID-19 telah memberikan dampak negative yang cukup besar bagi pelaku UMKM. Ditambah dengan adanya kebijakan PPKM yang mana mobilitas masyarakat semakin

terbatas, sehingga hal ini akan menimbulkan dampak yang lebih bagi pelaku UMKM. Di sisi lain, kondisi perekonomian nasional yang cukup membaik dapat dijadikan momentum bagi pelaku usaha untuk melakukan pemulihan perekonomian. Satu tahun pandemi COVID-19 telah menghantam perekonomian Indonesia, ditambah sejak bulan Juli 2021 hingga saat ini pemerintah melakukan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM). Kebijakan PPKM ini dilakukan pemerintah guna untuk menekan laju penyebaran COVID-19.

Sejak diberlakukan PPKM, aktifitas masyarakat sangat terbatas bahkan pengetatan mobilitas juga berlaku bagi sector perkantoran, entitas usaha non-sektor esensial dan kritikal diwajibkan menerapkan *work from home* atau bekerja dari rumah (Nuraeny et al., 2021). Sehingga memang dengan adanya pandemi COVID-19 dan ditambah adanya kebijakan PPKM ini memberikan dampak yang besar termasuk pada sector ekonomi. Salah satu sector yang terdampak sangat besar adalah sector UMKM, mengingat sector UMKM salah satu sector yang sangat berperan dalam pertumbuhan ekonomi nasional. Dengan adanya pembatasan kebijakan ini maka UMKM akan mengalami kendala terutama dalam hal pemasaran. Oleh karenanya, melalui tulisan ini ingin mengkaji dampak kebijakan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) terhadap pelaku UMKM di Indonesia. Karena dampak ekonomi ini tidak hanya dirasakan di Indonesia saja, akan tetapi pada tataran global, pandemi COVID-19 memberikan dampak yang signifikan bagi perekonomian domestic negara dan keberadaan UMKM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dampak Kebijakan PPKM terhadap Aktivitas UMKM

Ketatnya pembatasan sosial wilayah adalah antisipasi sebaran virus yang sangat cepat. Wren dan Lewis (2020) menemukan kecenderungan bahwa pandemi COVID-19 tidak hanya merugikan sisi kesehatan, virus ini bahkan mempengaruhi perekonomian negara-negara di seluruh dunia, tak tekecuali

Indonesia. Masifnya transmisi COVID-19 secara global menyebabkan banyak negara di dunia menerapkan kebijakan untuk mencegah penyebaran virus corona, diantaranya menerapkan kebijakan *lockdown*, *social distancing*, penutupan perbatasan, larangan penerbangan, Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), bahkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PKMM) dan kebijakan lainnya (Mahadewi, 2021). Peningkatan kasus COVID-19 yang terus melaju menyebabkan pemerintah pusat menerapkan kebijakan PPKM Darurat Jawa-Bali. Aturan yang menjadi dasar hukum PPKM darurat adalah Instruksi Mendagri PPKM Darurat di Jawa dan Bali Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat *Corona Virus Disease 2019* di Wilayah Jawa dan Bali (Pujaningsih & Sucitawathi, 2020).

PPKM Darurat ini diterapkan di Pulau Jawa dan Bali karena mengikuti kriteria penilaian acuan WHO berdasarkan indikator laju penularan dan kapasitas respon (Tuwu et al., 2021). WHO membaginya kedalam 4 level, berdasarkan kasus konfirmasi, perawatan rumah sakit, tingkat kematian, serta 3T (*testing, tracing, dan treatment*) (Anas, 2021). Sementara hingga bulan Oktober 2021, terdapat 11 Kabupaten/Kota di Pulau Jawa dan Bali yang berada di level 4, dan 78 Kabupaten/Kota yang berada di level 3 (Tuwu et al., 2021). PPKM yang diberlakukan di Indonesia mencakup tiga tahapan yaitu PPKM Darurat, PPKM Level 1-4, PPKM Mikro. PPKM Darurat akan dilakukan pembatasan aktivitas masyarakat yang lebih ketat daripada selama ini berlaku. Sebelum menerapkan PPKM pemerintah terlebih dahulu memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan PPKM Mikro. Cakupan pengetatan PPKM Darurat ini meliputi sektor pekerjaan, kegiatan belajar mengajar, perbelanjaan, fasilitas umum, transportasi umum, dan berbagai aktivitas masyarakat. Perangkat keamanan seperti Satpol PP Pemerintah Daerah, TNI, dan Polri juga memperketat pengawasan (Sibuea, 2021). Perbedaan PPKM dan PSBB yang dilakukan pemerintah pada saat lonjakan gelombang ke-2 pada tahun 2021 adalah sebagai berikut:

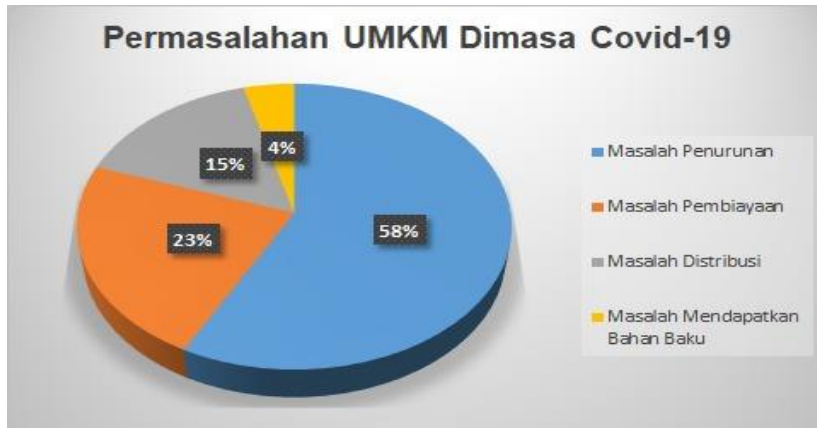
Tabel 1. Perbedaan PSBB dan PPKM Pada Saat Lonjakan Kasus COVID-19 2021

PSBB	PPKM
<p>PSBB adalah pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi penyakit dan/atau terkontaminasi sedemikian rupa untuk mencegah kemungkinan penyebaran penyakit atau kontaminasi (Undang-Undang RI Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Keekarantinaan Kesehatan). PSBB dilakukan untuk mencegah penyebaran COVID-19 (Peraturan Pemerintah RI Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)).</p>	<p>PKM memiliki empat kriteria, yaitu: tingkat kematian di atas rata-rata tingkat kematian nasional, tingkat kesembuhan di bawah rata-rata tingkat kesembuhan nasional, tingkat kasus aktif di atas rata-rata tingkat kasus aktif nasional dan tingkat keterisian tempat tidur rumah sakit untuk Intensive Care Unit dan ruang isolasi di atas 70% (Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Untuk Pengendalian Penyebaran COVID-19). Pada PPKM Mikro terdapat ketentuan pembentukan posko penanganan COVID-19 di desa dan kelurahan untuk pengendalian penyebaran COVID-19.</p>
<p>PSBB sebagian besar sektor ekonomi dibatasi, kecuali 11 sektor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> √ Sektor esensial untuk level 4 50 persen boleh work from office sift √ Sektor esensial untuk level 3 100 persen boleh work from office dengan pembagian sift √ Sektor esensial untuk level 2 100 persen boleh work from office dengan pembagian sift √ Sektor esensial untuk level 2 100 persen boleh work from office dengan pembagian sift
<p>PSBB diusulkan oleh Kepala Daerah kepada Menteri Kesehatan, kemudian Menteri Kesehatan menetapkan PSBB dengan pertimbangan Ketua Pelaksana Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19. Usulan dapat pula berasal dari Ketua Pelaksana Gugus Tugas kepada Menteri Kesehatan, bila Menteri Kesehatan setuju maka Kepala Daerah wajib melaksanakan PSBB.</p>	<p>Kebijakan PPKM ditetapkan Pemerintah Pusat, para Kepala Daerah diinstruksikan mengatur pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat yang berpotensi menimbulkan penularan virus COVID-19.</p>
<p>Periode 14 hari masa berlaku PSBB dan PSBB Transisi antardaerah tidak seragam.</p>	<p>PPKM selalu dievaluasi setiap saat, karena itu pengaturannya selalu berubah menyesuaikan perkembangan kasus yang ada.</p>

Sumber: Diolah peneliti.

PPKM menyebabkan aktivitas ekonomi turun akibatnya pertumbuhan ekonomi berkontraksi, pengangguran dan kemiskinan meningkat. Pada tahun 2020 pertumbuhan ekonomi

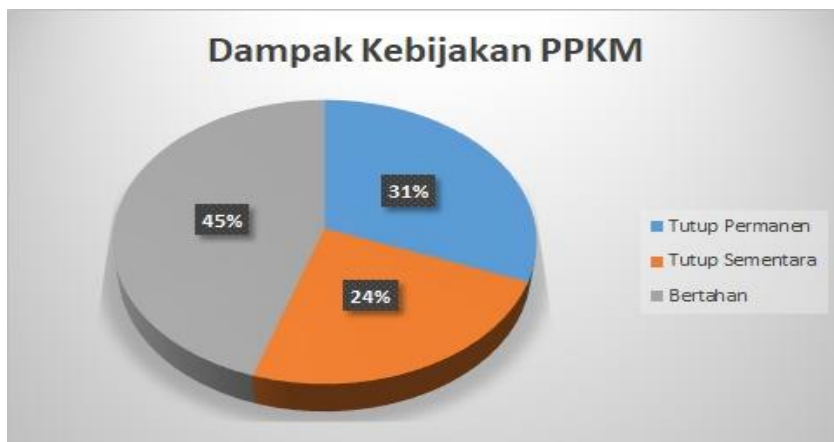
global berkontraksi sebesar -3,3%, pertumbuhan ekonomi Indonesia dan Jakarta berkontraksi sebesar -2,07% dan -2,36% (Valerisha & Putra, 2020). Kondisi ini menjadi salah satu perhatian pemerintah dalam menghidupkan kembali ekonomi kerakyatan. Dampak COVID-19 pada lebih dari 4.800 UKM di Tiongkok berada dalam posisi yang lebih buruk setelah pandemi kejadian luar biasa (Dergiades et al., 2020). Dunia usaha menghadapi tantangan berupa kelangkaan pasokan, penurunan permintaan dan pengurangan angkatan kerja (Gandasari & Dwidienawati, 2020). Studi lain menganalisis lebih dari 5.800 bisnis menemukan bahwa wabah COVID-19 berdampak buruk dan merugikan bisnis pemilik tunggal dan beberapa mitra (Anderson et al., 2020). UMKM digadang sebagai pilar atau kontributor penting bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia (Atmojo & Fridayani, 2021). Pandemi ini menyebabkan banyak UMKM kesulitan memperoleh bahan baku, kesulitan melunasi pinjaman, hingga melakukan PHK. Dengan adanya PPKM Darurat konsumen lebih banyak melakukan aktivitas di rumah dengan memanfaatkan teknologi digital dan transaksi online. Namun keterbatasannya lingkup yang dimiliki UMKM seperti pedagang di pasar tradisional yang mengharapkan konsumen datang ke lokasi. Para pelaku usaha UMKM diharuskan mempunyai strategi dalam berbisnis agar tetap produktif pada saat Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat. Salah satunya dapat dilihat dari kontribusi UMKM terhadap pertumbuhan ekonomi nasional, terlihat dari kontribusinya terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia yang terus meningkat setiap tahunnya (Djalante et al., 2020).



Gambar 3. Permasalahan UMKM Di Masa Pandemi COVID-19

Sumber: Kata Data Insight Center, 2020.

Data di atas menunjukkan permasalahan-permasalahan UMKM pada masa pandemi COVID-19. Penurunan omset yang paling dirasakan oleh UMKM yaitu dari 37.000 UMKM yang terdata sebanyak 58% atau sebanyak 21.460 UMKM mengalami penurunan omset yang jumlahnya bervariasi. Selain itu masalah terbanyak kedua adalah masalah pembiayaan, distribusi, dan mendapatkan bahan baku untuk produksi. Walaupun data ini ditunjukkan pada awal mula lonjakan gelombang pertama COVID-19, pada saat pemerintah menerapkan kebijakan PPKM gelombang kedua masih juga dirasakan pelaku UMKM dalam hal penurunan omset dan distribusi (Rizal et al., 2021). Hal ini ditunjukkan dengan data bahwa lebih dari 31% UMKM Indonesia tutup permanen ataupun sementara selama pemberlakuan PPKM, 24% tutup sementara, dan masih 45% yang bertahan (Maesaroh, 2021).



Gambar 4. Dampak Kebijakan PPKM terhadap Aktivitas UMKM

Sumber: Kata Data Insight Center, 2021.

Lebih rinci, survei yang dilakukan oleh Kata Data Insight Center (2021) menunjukkan bahwa UMKM akan menutup usahanya karena 35,2% responden mengatakan mereka menutup usahanya karena kekurangan ongkos produksi, 30,2% karena menurunnya permintaan. Sebanyak 27,5% karena peraturan pemerintah, sementara sisanya karena kesulitan mendapatkan bahan baku dan pembiayaan (Maesaroh, 2021). Sebanyak 46% UMKM berencana menutup usahanya lebih dari 6 bulan. Sebanyak 57% UMKM yang disurvei mengatakan tidak tahu kapan mereka akan membuka usahanya kembali (Maesaroh, 2021). Seperti tabel dibawah ini.

Tabel 2. Identifikasi UMKM akan Menutup Usahanya karena Dampak PPKM

No	Persentase	Keterangan
1	35,2%	UMKM Yang Merencanakan Akan Menutup Usaha Karena Ongkos Produksi
2	30,2%	UMKM Yang Merencanakan Menutup Usaha Karena Karena Menurunnya Permintaan
3	27,5%	UMKM Yang Merencanakan Akan Menutup Usaha Karena Peraturan Pemerintah
4	46%	UMKM Yang Merencanakan Akan Menutup Usaha Untuk 6 Bulan Kedepan
5	57%	UMKM Yang Sudah Tutup dan Belum Tahu Kapan Akan Dibuka Kembali

Sumber: Kata Data Insight Center, 2021.

Data di atas membuktikan bahwa pandemi COVID-19 dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah mengenai implementasi PPKM memberikan dampak negatif bagi UMKM dengan dampak terbesar pada penurunan penjualan. Berbagai cara telah dikerahkan pemerintah dan jajarannya, tapi nyatanya kebijakan PPKM Darurat ini dirasa kegiatan yang tepat (Laksana, 2021). Namun nyatanya, kebijakan tersebut banyak menuai pro dan kontra di kalangan masyarakat. Dibalik problematik dan polemik tersebut, sektor UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) paling berdampak efeknya.

Transformasi Digital Menjadi Solusi UMKM Pada Masa PPKM

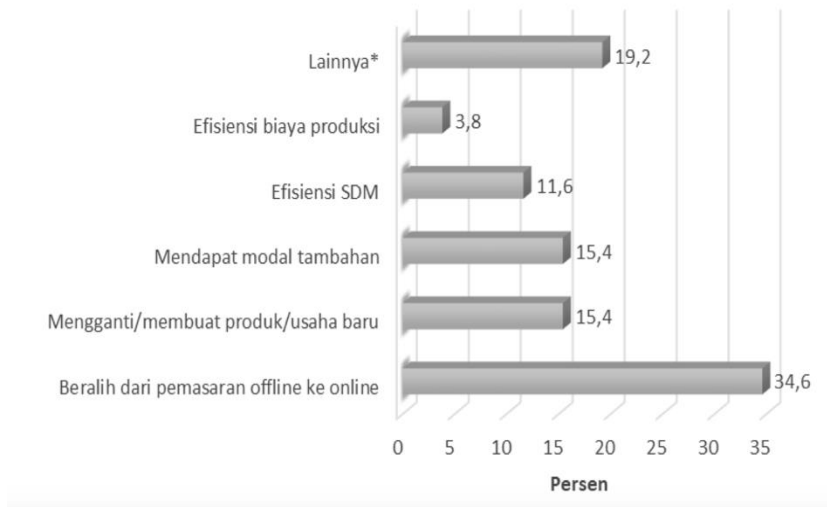
Semua sektor masih mengalami penurunan pada masa PPKM. Namun ada satu sektor yang mampu bertahan yaitu sektor digital (Ristyawati, 2020). Pemerintah melalui Menteri Keuangan, Sri Mulyani mengimbau seluruh sektor mengubah proses bisnisnya untuk beralih ke digital, termasuk UMKM (Napitu et al., 2021). Transportasi digital merupakan solusi UMKM untuk bangkit dari krisis. Di masa pandemi ini masyarakat terutama di daerah zona merah akan lebih memilih berbelanja melalui online. Hal ini sejalan dengan data dari Kementerian Koperasi dan UKM, UMKM yang mampu bertahan ditengah iklim COVID-19 ini antara lain adalah UMKM yang sudah terhubung dengan ekosistem digital dengan memanfaatkan marketplace yang ada di Indonesia (Maria & Widayati, 2020). UMKM yang mampu bertahan di era pandemi COVID-19 adalah UMKM yang mampu mengadaptasikan bisnisnya dengan produk-produk inovasi, misalnya yang tadinya menjual produk-produk tas dan baju kemudian merubah produknya menjadi jual masker kain (Kusumastuti, 2020). Data dari Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa pada tahun 2018 baru 3,79 juta UMKM (atau sekitar 8 persen) yang memanfaatkan platform online untuk memasarkan produknya (Adit & Pertiwi, 2020). Tentu situasi seperti ini dapat menjadi salah satu jalan keluar untuk meningkatkan jumlah UMKM yang memanfaatkan platform

online agar presentase UMKM yang bertahan lebih banyak dari pada yang ingin gulung tikar.

Akan tetapi menurut catatan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, saat ini baru terdapat 10,25 juta atau 16% dari seluruh pelaku UMKM yang telah terhubung dengan platform digital (Anggara et al., 2020). Selain itu dengan pengembangan digitalisasi UMKM akan membuat ekonomi digital di Indonesia pada 2025 akan menjadi terbesar di Asia Tenggara. Identifikasi tersebut semakin mengonfirmasi fenomena kewirausahaan digital akan banyak melahirkan kesempatan bagi publik untuk memulai kewirausahaan terutama ditingkatan UMKM (Ilyas, 2021). Hal itu bisa dilacak karena model kewirausahaan digital banyak menawarkan solusi berupa kemudahan dan kenyamanan dengan harga dan tarif yang lebih murah (Kurniasih, 2020). Meski demikian, seorang wirausaha digital tidak cukup bermodalkan satu atau dua kemampuan di bidang teknologi saja, tetapi juga harus peduli terhadap inovasi teknologi yang didukung dengan penemuan ide kreatif. Artinya, perkembangan bisnis dalam bidang teknologi tetap harus melibatkan banyak aktor, seperti pemilik ide kreatif (wirausaha digital), pusat riset, penyedia modal dan pemerintah. Ada tiga kendala yang dihadapi oleh UMKM yaitu; Pertama, pelaku UMKM masih terkendala pada kapasitas produksi barang (Wibowo, 2020). Bahkan banyak UMKM yang gagal dipasar digital, karena tidak memenuhi permintaan pasar digital. Kedua, kualitas daya tahan pelaku UMKM yang belum merata (Wibowo, 2020). Dikarenakan di pasar digital ini para pelaku harus dapat bersaing dengan perusahaan besar yang selama pandemi juga beralih menggunakan platform digital. Ketiga, diperlukan penguatan edukasi literasi digital dan penguatan sumber daya manusia para pelaku usaha UMKM (Habibi, 2020).

Kondisi PPKM yang masih tidak menentu kapan berakhir menjadikan alasan kuat mengapa pelaku UMKM harus memaksakan untuk dapat beralih ke digital. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Kata data Insight Center bahwa pada

akhirnya sebanyak 34,6% responden UMKM mengaku memilih beralih dari sistem pemasaran offline ke online sebagai cara untuk bangkit dari krisis di tengah pandemi COVID-19. Ini merupakan pilihan terbanyak dan sangat realistis pada saat ini. Teknologi informasi digunakan untuk pemasaran, akses pada permodalan, proses produksi dan komunikasi dengan pelanggan di masa pandemi ini.

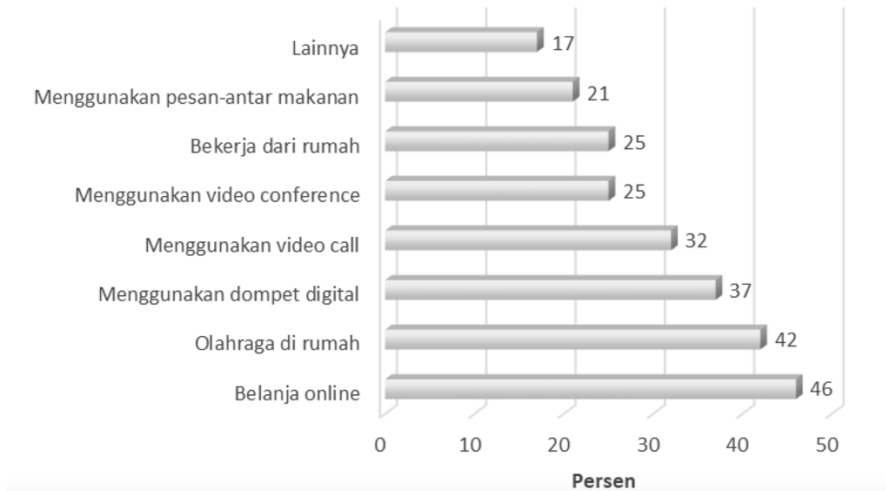


Gambar 5. Cara UMKM Bangkit dari Krisis

Sumber: Kata Data Insight Center, 2021.

Selain hal tersebut, survei yang dilakukan oleh GlobalWebIndex mengenai kegiatan yang lebih sering dilakukan masyarakat setelah pandemi COVID-19 di dua puluh negara. Sebanyak 46% responden akan lebih sering belanja online. Hal ini tentu saja menjadi perhatian khususnya bagi UMKM di Indonesia karena adanya perubahan pola hidup pada masyarakat di masa pembatasan sosial ini. Sebelum pandemi, biasanya masyarakat membeli barang sekunder atau tersier seperti elektronik secara online. Namun, setelah adanya pandemi pembelian barang kebutuhan sehari-hari secara online cukup tinggi seperti perlengkapan mandi, kebutuhan pokok, dan sebagainya. Hal ini sejalan dengan data BPS bahwa belanja rumah tangga seperti bahan makanan, kesehatan, makanan, dan minuman meningkat selama pandemi COVID-19 (Lusianawati, 2020). Dengan

pemanfaatan teknologi digital dapat mendekatkan yang jauh. Pelaku UMKM dapat melakukan pemasaran tanpa batas.



Gambar 6 . Kegiatan yang Lebih Sering Dilakukan Masyarakat Setelah Pandemi COVID-19

Sumber: GlobalWebIndex, 2021.

Pemerintah dapat memulai dengan membuat peta jalan pengembangan UMKM dalam menghadapi era Industri 4.0 mulai dari pelatihan ulang (*re-training*) para pekerja UMKM guna beradaptasi dengan penggunaan teknologi produksi baru dan teknologi digital, pembangunan infrastruktur telekomunikasi dan program internet masuk desa, pelibatan dunia akademisi dan usaha besar dalam pendampingan pengenalan dan penggunaan teknologi produksi dan media digital, serta menghidupkan kembali program kemitraan usaha besar dan UMKM. Sebab, perlu juga diingat bahwa pesaing juga akan semakin banyak, baik itu datang dari negeri sendiri maupun dari luar (Hanifa & Fisabilillah, 2021). Oleh karena itu, perlu juga diperhatikan kualitas produk yang akan dijual.

Pandemi COVID-19 menjadi tantangan yang cukup berat bagi pelaku UMKM. Selain itu dengan adanya kebijakan PPKM yang membatasi seluruh kegiatan masyarakat menjadi hal yang sebenarnya tidak diinginkan oleh pelaku UMKM karena akan mempengaruhi penjualan mereka. Dengan adanya kondisi dan

kebijakan ini seharusnya menjadi momentum percepatan transformasi digital pada masyarakat khususnya pelaku UMKM di Indonesia (Triana et al., 2021). Salah satu prinsip *entrepreneurship* adalah mampu beradaptasi (Kurniasih, 2020). Pelaku UMKM harus beradaptasi dari sistem pemasaran *offline* ke *online* sebagai cara untuk bangkit dari krisis di tengah pandemi COVID-19 dan ketidakpastian sebuah kebijakan. Literasi digital UMKM sangat penting dan tidak dapat dihindari. Namun, literasi digital masih terdapat kendala pada masyarakat Indonesia (Niode, 2019). Selain kendala sarana dan prasarana yang belum merata, kemampuan literasi digital juga perlu ditingkatkan (Juaningsih et al., 2020).

KESIMPULAN

UMKM merupakan salah satu sector yang mempunyai kontribusi paling besar terhadap Pendapatan Domestik Bruto, selain itu UMKM juga berperan dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional. Tetapi dimasa pandemic COVID-19 ini banyak sekali kendala yang dihadapi oleh UMKM diantaranya adalah mulai penurunan omset bagi pelaku UMKM, permasalahan distribusi UMKM yang mulai menurun, sulitnya mendapatkan bahan baku sampai dengan masalah pembiayaan untuk sustainability atau keberlanjutan UMKM itu sendiri. Sehingga selama pandemic COVID-19 banyak sekali sector UMKM yang mengalami kerugian sampai dengan menutup UMKM secara permanen. Hal ini tentu sangat merugikan negara terutama untuk pendapatan domestic bruto, yang selama ini sangat banyak di bantu oleh sector UMKM.

Banyaknya pelaku UMKM yang tutup akibat pandemic ini memang ditengarai oleh beberapa permasalahan diantaranya adalah belum semua pelaku UMKM siap bertransformasi dari *offline* ke *online*, Infrastruktur yang belum merata sampai dengan literasi digital para pelaku UMKM yang harus ditingkatkan. Oleh karena itu untuk mendukung dan mewujudkan UMKM bisa bangkit perlu adanya Gerakan literasi digital bagi para pelaku UMKM, sampai dengan pendampingan dan pelatihan go digital bagi

pelaku UMKM. Oleh karena itu demi membangkitkan sector UMKM maka pemerintah mempunyai berbagai macam alternatif kebijakan, dari mulai memberikan subsidi kepada sector UMKM sampai dengan memberikan pelatihan kepada pelaku UMKM. Di era pandemic pemerintah selalu konsisten juga dalam membantu pelaku UMKM dengan berbagai cara salah satunya adalah mendorong pelaku UMKM untuk bertansformasi dari manual ke digital atau *go digital* bagi pelaku UMKM. Dengan beralih ke digital atau memanfaatkan teknologi maka secara berlahan sector UMKM mulai bisa bangkit dari krisis di masa pandemic COVID-19. Berdasarkan data yang ditampilkan dalam pembahasan juga dapat dilihat bahwa sector UMKM banyak beralih ke dunia digital guna tetap bisa bertahan di tengah pandemic COVID-19. Tenta banyaknya peralihan pelaku UMKM ke digital ini direspon pemerintah dengan kebijakan yang sudah berjalan serta tetap mendampingi dari mulai memberi pelatihan bagi para pelaku dan pekerja UMKM, membangun jaringan atau infrastruktur telekomunikasi, melibatkan dunia akademisi dan usaha besar untuk pendampingan pelaku UMKM. Hal ini tentu Langkah baik bagi pemerintah untuk membantu UMKM dimasa pandemic COVID-19.

DAFTAR PUSTAKA

- Adit, & Pertiwi, M. A. (2020, April). Prioritas Kebijakan Pemerintah Indonesia dalam Menangani Pandemi Covid-19. *Balairung Press*.
- Anas, A. (2021). Transformasi Bantuan Sosial Saat Pembatasan Sosial Berskala Besar dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan. *MONAS: Jurnal Inovasi Aparatur*, 3(1), 257-268.
- Anderson, M., Mckee, M., & Mossialos, E. (2020). Developing a sustainable exit strategy for COVID-19: health, economic and public policy implications. *Journal of the Royal Society of Medicine*, 113(5), 176-178. <https://doi.org/10.1177/0141076820925229>
- Anggara, S., Afiyah, S., Farida, A. S., & Muslim, J. (2020). INOVASI KEBIJAKAN PUBLIK TENTANG PENCEGAHAN DAN PENANGGULANGAN CORONA VIRUS DISEASE 19 (COVID-

- 19) DI JAWA BARAT. *Ilmu Politik Dan Ilmu Pemerintahan*, 19.
- Atmojo, M. E., & Fridayani, H. D. (2021). *An Assessment of Covid-19 Pandemic Impact on Indonesian Tourism Sector*. 8(1), 1-9.
- Bahtiar, R. A. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Serta Solusinya. *Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, Bidang Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, XIII(10), 19-24.
https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/InfoSingkat-XIII-10-II-P3DI-Mei-2021-1982.pdf
- Dergiades, T., Milas, C., & Panagiotidis, T. (2020). Effectiveness of Government Policies in Response to the COVID-19 Outbreak. *SSRN Electronic Journal*, 1-26.
<https://doi.org/10.2139/ssrn.3602004>
- Djalante, R., Lassa, J., Setiamarga, D., Sudjatma, A., Indrawan, M., Haryanto, B., Mahfud, C., Sinapoy, M. S., Djalante, S., Rafliana, I., Gunawan, L. A., Surtiari, G. A. K., & Warsilah, H. (2020). Review and analysis of current responses to COVID-19 in Indonesia: Period of January to March 2020. *Progress in Disaster Science*, 6, 100091.
<https://doi.org/10.1016/j.pdisas.2020.100091>
- Gandasari, D., & Dwidienawati, D. (2020). Content analysis of social and economic issues in Indonesia during the COVID-19 pandemic. *Heliyon*, 6(11), e05599.
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05599>
- Habibi, A. (2020). Normal Baru Pasca Covid-19. *Journal.Uinjkt.Ac.Id*, 4(1), 197-202.
<https://doi.org/10.15408/adalah.v4i1.15809>
- Hanifa, N., & Fisabilillah, L. W. P. (2021). Peran dan Kebijakan Pemerintah Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19. *Welfare Jurnal Ilmu Ekonomi*, 2(1), 9-19.
- Ilyas, F. (2021). Analisis Swot Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (Psbb) Dan Pemberlakuan Pembatasan Kebijakan Masyarakat (Ppkm) Terhadap Dampak Ekonomi Di Tengah Upaya Menekan Laju Pandemi Covid-19. *Jurnal AKRAB JUARA Volume 6 Nomor 3 Edisi Agustus 2021 (190-198)*, 6, 190-198.
- Iswari, L., & Muharir. (2021). Pengaruh COVID-19 Terhadap Investasi di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah (JIMESHA)*, 1(1), 13-20.
<https://doi.org/10.36908/jimesha>

- Juaningsih, I. N., Consuello, Y., Tarmidzi, A., & NurIrfan, D. (2020). Optimalisasi Kebijakan Pemerintah dalam penanganan Covid-19 terhadap Masyarakat Indonesia. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7(6), 509-518. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i6.15363>
- Katadata.co.id. (2020). *Digitalisasi UMKM di Tengah Pandemi COVID-19*. Katadata Insight Center.
- Kemenko Perekonomian. (2021). *Pertumbuhan Ekonomi Triwulan II-2021 Menembus Zona Ekspansif*. Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI.
- Kurniasih, E. P. (2020). Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Penurunan Kesejahteraan Masyarakat Kota Pontianak. *Prosiding Seminar Akademik Tahunan Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan 2020*, 277-289.
- Kusumastuti, A. D. (2020). Pengaruh Pandemi Covid-19 terhadap Eksistensi Bisnis UMKM dalam Mempertahankan Business Continuity Management (BCM). *EJournal Administrasi Bisnis*, 8(3), 224-232.
- Laksana, S. (2021). Post Pandemic Indonesian Regional Development Planning, New Normal, New Orientation: The Case of West Java. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The ...*, V(1), 32-50. <https://doi.org/10.36574/jpp.v5i1.150>
- Lusianawati, H. (2020). Inkonsistensi Dan Ketidaktegasan Kebijakan Pemerintah Dalam Menangani Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 22-40.
- Maesaroh. (2021). *Lebih dari 50% UMKM Tutup Selama PPKM, Bisnis Pakaian Paling Terpukul*. Kata Data Insight.
- Mahadewi, K. J. (2021). Untuk Penanganan Covid-19 Dalam Tatanan Kehidupan Era Baru Di Provinsi Bali. *Jurnal Kertha Semaya*, 9(10), 1879-1895.
- Maria, N. S. B., & Widayati, T. (2020). Dampak Perkembangan Ekonomi Digital terhadap Perilaku Pengguna Media Sosial dalam Melakukan Transaksi Ekonomi. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 234-239. <https://doi.org/10.31289/jkbn.v6i2.3801>
- Napitu, U., Corry, & Matondang, M. K. D. (2021). Sosialisasi pembatasan pelaksanaan kegiatan masyarakat (PPKM) mikro di kelurahan bah Kapul. *Community Development Journal*, 2(2), 232-241.
- Niode, I. Y. (2019). Sektor umkm di Indonesia: profil, masalah dan

- strategi pemberdayaan. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis OIKOS-NOMOS*, 2(1), 1-10.
- Nuraeny, R., Nur Azizah, S., & Nur Salam, A. (2021). Apakah Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat (PPKM) Berpengaruh Terhadap Ketahanan Keluarga Pedagang Di Kebumen. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(9), 1627-1639. <https://doi.org/10.36418/jist.v2i9.236>
- OECD. (2020). Covid-19: SME Policy Responses. *Tackling Coronavirus (COVID-19): Contributing to a Global Effort, March*, 1-55. https://oecd.dam-broadcast.com/pm_7379_119_119680-di6h3qgi4x.pdf
- Pujaningsih, N. N., & Sucitawathi, I. G. A. A. D. (2020). Penerapan Kebijakan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PKM) dalam Penanggulangan Wabah Covid-19 di Kota Denpasar. *Moderat*, 6(3), 458-470.
- Ristyawati, A. (2020). Efektifitas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Masa Pandemi Corona Virus 2019 oleh Pemerintah Sesuai Amanat UUD NRI Tahun 1945. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 240-249. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.240-249>
- Rizal, M., Afrianti, R., & Abdurahman, I. (2021). Dampak Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) bagi Pelaku Bisnis Coffe shop pada Masa Pandemi Terdampak COVID-19 di Kabupaten Purwakarta The Impact of the Policy for Implementing Community Activity Restrictions for Coffee Shop Busi. *Jurnal Inspirasi*, 12(1), 97-105.
- Sibuea, H. Y. P. (2021). Penegakan Hukum Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat Jawa dan Bali. *Info Singkat, XIII*, 1-6.
- Triana, M., Kajian, P. M., Nasional, K., Stratejik, K., Global, D., Imam, A., & Kajian, M. M. (2021). Kebijakan Pemerintah Dki Jakarta Menangani Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14(1), 1-9.
- Tuwu, D., Laksmono, B. S., Huraerah, A., & Harjudin, L. (2021). Dinamika Kebijakan Penanganan Pandemi COVID-19 Dalam Perspektif Kesejahteraan Sosial. *Sosio Konsepsia*, 10(2), 97-110. <https://doi.org/10.33007/ska.v10i2.2158>
- Valerisha, A., & Putra, M. A. (2020). Pandemi Global COVID-19 dan Problematika Negara-Bangsa: Transparansi Data Sebagai

Vaksin Socio-digital ? *Jurnal Ilmiah Hubungan Internasional, Edisi Khusus.*

Wibowo, A. (2020, April). Aplikasi Fight COVID-19 Butuh Dukungan Penuh untuk Digunakan Secara Nasional. *Komisi Penanganan COVID-19 Dan Pemulihan Ekonomi Nasional.*

BIOGRAFI PENULIS

Muhammad Eko Atmojo merupakan Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan fokus kajian penelitian tata kelola sumber daya manusia, kebijakan public, merit system, netralitas birokrasi dan politisasi birokrasi. Gelar Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan didapat dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2013, sedangkan untuk Gelar Master (S2) Ilmu Pemerintahan dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2015. Selama mengajar di Program Studi Ilmu Pemerintahan penulis mengampu Mata Kuliah sebagai berikut: Tata Kelola Sumber Daya Manusia Pemerintahan, Birokrasi Pemerintahan, Studi Konstitusi dan Lembaga Negara, dan Bahasa Indonesia (Penulisan Karya Ilmiah). Penulis aktif melakukan penelitian setiap tahunnya diantaranya adalah sebagai berikut: *Mekanisme Pengisian Pejabat Struktural Eselon II Melalui Lelang Jabatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kabupaten Bantul Tahun 2017-2018*, *Analisis #JagaASN sebagai Media Kampanye Netralitas Birokrasi di Indonesia pada Pemilihan Kepala Daerah Tahun 2020*. Selain itu beliau juga aktif menulis artikel yang dipublikasikan di jurnal nasional terakreditasi maupun jurnal internasional, serta menjadi Reviewer Jurnal Nasional Terakreditasi di berbagai Universitas di Indonesia.

Helen Dian Fridayani lahir di Bogor, 02 Desember 1994. Menyelesaikan Studi S1 di Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2017, gelar Master didapat pada tahun 2018 di Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dan sekarang sedang menempuh studi Program Doktor di Program Studi Political Science, National Cheng Kung University, Taiwan (2019-sekarang). Pada tahun 2017-2019 menjadi teaching assistant dengan beberapa mata kuliah yang diampu diantaranya penelitian kuantitatif & kualitatif, tata kelola pemerintah daerah, manajemen sumber daya manusia pada pemerintahan, Kebijakan publik, perencanaan pembangunan, dan collaborative governance. Selain itu juga, pada tahun 2018-2019 sebagai riset asisten di program studi Ilmu Pemerintahan. Beberapa penelitian yang pernah dilakukan diantaranya terkait dengan e-government, pemilu, juga

collaborative governance. Fokus kajian penelitiannya adalah tata kelola pemerintahan berbasis digital seperti *e-government* dan *smart city*.

Vindhi Putri Pratiwi merupakan Alumni Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis lahir di Bantul, pada tanggal 26 Juli 1996, dimana gelar Sarjanah (S1) di dapat dari Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2019 dan gelar Master (S2) di dapat dari Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan tahun 2021. Saat ini penulis menjadi Asisten Peneliti dan Asisten Dosen di Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selain penulis juga aktif melakukan publikasi pada jurnal nasional terakreditasi atau jurnal internasional serta aktif mengikuti kegiatan konferensi nasional dan internasional.

Kepemimpinan Luhut Binsar Panjaitan Pada Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Jawa Bali dalam Upaya Penanganan Pandemi *Covid-19*

Dimas Purbo Pambudi¹, Erny Rosyanti², Unggul Sugi Harto³
Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP Universitas Pancasakti Tegal
Email: pambudidimaspurbo15@gmail.com

ABSTRAK

Tulisan ini membahas tentang kepemimpinan demokratik pada diri Luhut Binsar Panjaitan (LBP) dalam kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) pada masa pandemi covid-19 di Indonesia. Urgensi dalam penulisan ini adalah untuk memberikan pemahaman mendalam kepada pembaca tentang pentingnya 'sentuhan' *leadership* di masa pandemi guna mengatasi berbagai permasalahan. Penulis menggunakan beragam metode untuk mengumpulkan data dan analisisnya. Data yang diperoleh berasal dari informasi di berbagai media seperti wawancara dengan LBP di televisi, youtube channel, serta jurnal. Dalam tulisan ini menguraikan beberapa hal: peran penting kepemimpinan LBP yang mendapatkan *top-down authority* (dari Presiden); kualitas *leadership* LBP yang memiliki *sense of crisis* sehingga mampu tercipta *crisis leadership* di tengah upaya pemerintah dalam penanganan pandemi; upaya koordinasi dan komunikasi dengan berbagai pihak yang dilibatkan sehingga ketika Luhut tampil di media untuk memutuskan hal substantif PPKM sudah melalui proses yang demokratis. Kesimpulan dari tulisan ini adalah kepemimpinan yang kuat mutlak dibutuhkan di tengah krisis akibat pandemi, kepemimpinan dapat efektif ketika proses pengambilan keputusannya berasal dari pertimbangan dan aspirasi berbagai pihak yang memahami kondisi riil di masyarakat.

PENDAHULUAN

Tulisan ini membahas tentang kiprah kepemimpinan pemerintahan nasional dari salah satu putra terbaik bangsa Indonesia yaitu Jenderal TNI (HOR) (Purn.) Luhut Binsar Panjaitan. Gaya kepemimpinan yang menjadi fokus dalam tulisan ini adalah kepemimpinan demokratik, dengan tipe *top-down authority* berkaitan dengan peranannya sebagai koordinator kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sebagai upaya penanganan transmisi corona virus disease-19 (*covid-19*).

Kepemimpinan Luhut Binsar Panjaitan (LBP) hingga saat ini menjadi perhatian khalayak terutama dalam menangani situasi mendesak karena dampak pandemi *covid-19* di Indonesia. Berbekal latar belakang pendidikan, pelatihan, dan pengalamannya mengemban berbagai jabatan penting di negeri ini, membuat Luhut tumbuh menjadi pribadi yang tangguh serta memiliki kapasitas yang mumpuni dalam berbagai bidang. Karakter pribadi yang tegas khas militer, memiliki kinerja cepat, tepat dan terukur membuatnya sekarang dipercaya oleh Presiden Joko Widodo untuk mengisi salah satu jabatan penting di republik ini yakni sebagai Menteri Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi (Menkomarves) yang membawahi 7 kementerian. Selain itu, Luhut menjadi sosok penting yang menjadi koordinator pelaksanaan kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Jawa Bali dalam upaya penanganan pandemi *corona virus disease-19 (covid-19)*.

Mengawali pendidikan dan kariernya di dunia militer, capaian gemilang berhasil ditorehkan oleh Luhut Binsar Panjaitan dengan meraih penghargaan Adhi Makayasa sebagai lulusan terbaik AKABRI pada tahun 1970. Dunia militer menjadi tempatnya untuk mengabdikan diri bagi bangsa dan negara, karier militernya banyak dihabiskan di Kopassus TNI AD. Luhut Binsar Panjaitan terlahir dari keluarga sederhana, ayahnya yang seorang supir mendidiknya agar menjadi anak yang tangguh menjalani kehidupan. Tekad dan semangat yang kuat dalam dirinya untuk terus meningkatkan *skill* yang dimilikinya, sehingga berbagai pendidikan mulai dari Master in Public Administration George Washington University, Washington DC, USA hingga Lembaga Ketahanan Nasional (LEMHANNAS) dan sederet pendidikan lain pernah diikutinya. Berbagai pelatihan juga telah ia ikuti mulai dari Free Fall Instructor Course, US Army Special Forces, Fort Bragg, USA di tahun 1976 hingga Counter-Terrorism and Special Operations Course, Grenzschutzgruppe 9 (GSG-9) German Federal Police, West Germany tahun 1981(Investasi, 2016).

Luhut Binsar Panjaitan, dengan berbagai pengalaman dan pengabdianya terus memberikan sumbangsih positif bagi Indonesia hingga usianya kini 74 tahun. Menempati beberapa jabatan dan berbagai kewenangan terutama pada kementerian-kementerian yang pernah dipercayakan kepadanya, hal tersebut menegaskan Luhut adalah salah satu tokoh pemimpin di negeri ini. Kepemimpinan beliau diuji untuk ikut andil bagian dalam menghadapi kondisi pandemi *covid-19* di Indonesia. Dampak dari pandemi membuat kondisi yang serba sulit dan tidak menentu, merugikan berbagai sektor kehidupan. *covid-19* yang telah menyebar secara eksponensial ke berbagai negara dan menimbulkan masalah kesehatan, ekonomi, lingkungan, dan sosial yang sangat tinggi bagi seluruh populasi manusia. Hampir semua negara berusaha untuk memerangi/ memperlambat penyebaran penyakit melalui pemantauan dan perawatan pasien, mengkarantina individu yang mencurigakan dengan pelacakan sentuh dan melarang pertemuan skala besar (Indranil Chakraborty a, 2020). Pandemi ini menciptakan efek tidak langsung yang signifikan pada kehidupan sehari-hari warga, serta ekonomi global (Kaul, 2020).

Mengingat dampak buruk yang terus meluas akibat dari kondisi pandemi *covid-19*, dibutuhkan ketegasan pemimpin agar membawa perubahan budaya kerja kepada cara kerja yang cepat dan akurat dalam menjalankan pemerintahan di tengah kondisi darurat *covid-19*. Dalam hal tersebut, dibutuhkan karakter kepemimpinan transformasional yang teridentifikasi salah satunya dari aspek *idealized influence* yaitu kharisma yang dimiliki seorang pemimpin untuk dijadikan panutan oleh anggota organisasi atau masyarakat (Agi Syarif Hidayat, 2021). Dari penjelasan tersebut maka pemimpin harus bisa tampil meyakinkan masyarakat agar menjadi panutan dalam menciptakan kesadaran pribadi sehingga memahami bahwa penanganan pandemi *covid-19* merupakan tanggung jawab seluruh komponen bangsa dengan beberapa langkah nyata seperti mengurangi aktivitas kolektif dan menerapkan protokol kesehatan seperti membatasi mobilitas,

memakai masker, menjaga jarak interaksi, dan mencuci tangan secara konsisten.

Terdapat beberapa teori kepemimpinan secara umum seperti Teori Genetika (Genetic Theory), Teori Orang Hebat (The Great Man Theory), Teori Sifat (Trait Theory), Teori Perilaku (Behaviour Theory), Teori Kontingensi atau Situasi (Contingency/Situation Theory), Teori Jalur-Tujuan (Path-Goal Theory), Teori transformasional (Transformational Theory), dan Teori Skill (Skill Theory). Dalam teori kepemimpinan skill, pengetahuan, kemampuan (Northouse, 2019), dan keahlian sangat diperlukan supaya menjadi pemimpin yang efektif. Berdasarkan teori skill terdapat tiga skill yang diperlukan pemimpin, yaitu teknis, manusia, dan konseptual. Keterampilan teknis adalah pengetahuan dan keahlian pada jenis pekerjaan tertentu, misalnya pengetahuan yang benar tentang organisasi termasuk hasil dan pelayanannya. Berbagai teori kepemimpinan di atas mempunyai penjelasannya masing-masing, namun yang terpenting adalah karakter kepemimpinan tidak serta merta ada pada diri manusia melainkan harus dibentuk, dilatih serta dipraktikkan dalam menghadapi berbagai permasalahan.

Penjelasan tersebut di atas senada dengan kepemimpinan yang ada pada diri Luhut Binsar Panjaitan. Beliau telah mengalami berbagai proses dan pengalaman dalam membentuk serta memperkuat jiwa kepemimpinan yang ada pada dirinya. Hal tersebut dapat terlihat dari *moncernya* ia ketika pendidikan militer (AKABRI) sebagai peraih Adi Makayasa kemudian berproses hingga mencapai pucuk pimpinan tertinggi dalam kepangkatannya (Jenderal TNI), sebagai duta besar Republik Indonesia untuk Singapura hingga akhirnya dipercaya menjadi salah seorang pemimpin yang memegang kendali berjalannya roda pemerintahan sebagai Menteri Perdagangan pada era Presiden Abdurrahman Wahid di tahun 2000-2001, hingga saat ini dalam kabinet pimpinan Presiden Joko Widodo.

Setiap individu pemimpin memiliki gaya kepemimpinan. Pemimpin itu mempunyai sifat, kebiasaan, tempramen, watak dan

kepribadian tersendiri yang unik dan khas sehingga tingka laku dan gaya yang membedakan dirinya dengan orang lain. Gaya kepemimpinan adalah suatu pola perilaku seseorang untuk memotivasi orang lain agar mereka mau bekerjasama untuk mencapai tujuan. Salah satu gaya kepemimpinan adalah kepemimpinan demokratis. Kepemimpinan demokratis adalah kepemimpinan yang berfokus pada dasar kemanusiaan dan menjunjung tinggi derajat dan harkat manusia yang dipimpinnya. Ciri-ciri pemimpin demokratis menurut Siagian adalah dalam proses pergerakan bawahan selalu bertitik tolak dari pendapat bahwa manusia makhluk termulia, selalu berusaha mensinkronisasikan kepentingan dan tujuan organisasi dengan kepentingan dan tujuan pribadi bawahan, senang menerima saran/ pendapat/ kritik dari bawahan, mengutamakan kerjasama, menjadikan bawahan lebih sukses dari padanya, berusaha mengembangkan kapasitas diri pribadi (Hadi, 2020).

Gaya kepemimpinan demokratis ini lebih menekankan pada partisipasi anggotanya daripada bertindak dan menentukan keputusannya sendiri. Perannya selaku pimpinan dalam organisasional adalah sebagai koordinator dan integrator dari berbagai unsur dan komponen organisasi sehingga bergerak sebagai suatu totalitas, dan terdapat koordinasi pekerjaan pada semua bawahan dengan penekanan kepada rasa tanggungjawab pada diri sendiri dan pekerjaan yang tinggi serta kerja sama yang baik. Kekuatan dari kepemimpinan demokratis ini bukan terletak pada individu pemimpin, melainkan pada partisipasi aktif dari setiap anggota organisasi.

Kepemimpinan demokratis sangat menghargai setiap potensi setiap individu dan mau mendengarkan setiap keluhan, saran dan nasehat dari bawahan serta mampu memanfaatkan kapasitas setiap anggota seefektif mungkin pada saat-saat dan kondisi yang tepat. Kepemimpinan demokratis juga sering disebut sebagai kepemimpinan *group developer* karena memiliki sifat kreatif, dinamis, inovatif, mampu memberikan/ melimpahkan wewenang dengan baik serta menaruh kepercayaan bawahan

serta lebih mengutamakan kesejahteraan, harkat dan martabat manusia (Abdulmudy, 2017).

Secara tugas dan kewenangan, Luhut Binsar Panjaitan tampil sebagai koordinator dalam penerapan PPKM Jawa Bali yang mempunyai tugas mengintegrasikan seluruh lapisan masyarakat untuk menyukseskan penerapan PPKM. Setidaknya terdapat dua organisasi militer yang terkoordinir untuk terlibat dalam penerapan PPKM di tengah masyarakat yaitu Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) dan Tentara Nasional Indonesia (TNI). Menangani pandemi *covid-19* membutuhkan peran pemimpin yang memiliki karakter kepemimpinan demokratis yang kuat, konsisten serta mampu menghadirkan solusi dari setiap permasalahan. Menghadapi pandemi di Indonesia, para pemimpin di negeri ini juga harus mencotoh beberapa negara lain yang baik dalam merespon situasi pandemi seperti Taiwan, Singapura dan sebagainya.

Negara Taiwan dan Singapura misalnya, kebijakan dari pemimpinnya melalui pemerintah Taiwan mengaktifkan Central Epidemic Command Center (CECC) untuk mengintegrasikan sumber daya dan memimpin koordinasi lintas sektor dalam menangani persebaran virus corona. Negara Singapura menjadi salah satu negara yang memiliki respons terbaik dalam menghadapi *covid-19*. Kasus *covid-19* pertama di Singapura terdeteksi 23 Januari 2020, sedangkan kasus transmisi lokal pertama dilaporkan pada 4 Februari 2020. Meski demikian, pemerintah Singapura telah melakukan tindakan preventif sebelum kasus pertama diidentifikasi. Pemerintah membentuk komite antarkementerian pada 22 Januari, sehari sebelum kasus pertama diberitakan. Singapura juga telah memiliki sistem mitigasi pandemi yang komprehensif yaitu *Disease Outbreak Response System Condition* (DORSCON). Langkah preventif tersebut membantu pemerintah untuk menekan persebaran *covid-19* di Singapura (Winanti, 2000).

Dari berbagai penjelasan di atas, penulis ingin menarik benang merah pembahasan pada tulisan ini yaitu peran

kepemimpinan tegas dan tanggap dari seorang pemimpin di negeri ini sangat dibutuhkan di tengah kondisi krisis akibat pandemi *covid-19*. Sejak awal pandemi pemerintah pusat tidak memilih kebijakan *lock down* di untuk diterapkan Indonesia, namun pemerintah pusat mencoba untuk menghadirkan beberapa kebijakan sebagai bukti keseriusannya menangani pandemi seperti dengan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), mengintensifkan *tracing, tracking dan testing* sebagai langkah pencegahan meluasnya penularan virus *covid-19* dan sebagainya.

Kepemimpinan Luhut menjadi salah satu bagian sentral karena dipercaya Presiden menjabat sebagai Wakil Ketua I Komite Kebijakan pada Komite Penanganan *Corona Virus Disease 2019* dan Pemulihan Ekonomi Nasional (disingkat KPCPEN) sebuah komite yang dibentuk oleh pemerintah dalam pemulihan ekonomi dan penanggulangan penyakit corona virus 2019 dan Pandemi Covid-19 di Indonesia. Selain itu, Luhut dipercaya oleh Presiden Joko Widodo untuk menjadi koordinator pelaksana kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Pulau Jawa dan Bali. Setelah mendapat kepercayaan untuk memimpin PPKM tersebut, Luhut tampil menjadi pemimpin pada beberapa kesempatan jumpa pers di media televisi maupun media lainnya untuk memberikan berbagai penjelasan mengenai kondisi pandemi, langkah apa saja yang sedang diupayakan oleh pemerintah dan bagaimana langkah bersama serta solusi apa yang akan diterapkan secara bertahap guna meminimalisir penyebaran *covid-19*. Tampilnya Luhut di media televisi juga menjadi hal yang ditunggu karena menyangkut pengambilan keputusan apakah PPKM akan diperpanjang atau tidak karena keputusan tersebutlah yang akan memengaruhi aktivitas masyarakat di berbagai daerah yang memberlakukan PPKM.

Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Jawa Bali didasarkan pada Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat Covid-19 di Wilayah Jawa dan Bali.

PPKM diterapkan mulai 11 Januari 2021, dan pada 3 Juli 2020 Luhut dipercaya Presiden sebagai koordinator PPKM karena seiring berjalannya waktu, berbagai proses pengambilan keputusan di lapangan membutuhkan sosok pemimpin yang mampu memahami situasi dan memberikan solusi akurat agar dampak penyebaran *covid-19* tidak semakin meluas.

Berbagai pertimbangan mulai dari ketersediaan fasilitas/ sarana kesehatan, pelibatan berbagai unsur negara dan berbagai *stake holder* dalam pengambilan keputusan harus disikapi dengan gaya kepemimpinan yang tepat yaitu kepemimpinan demokratis. Mengingat keputusan PPKM diperpanjang/ tidak merupakan kepentingan bersama, maka pihak-pihak yang terlibat dalam proses dengar pendapat pun harus merepresentasikan berbagai elemen mulai dari TNI/ POLRI, para ahli kesehatan (asosiasi dokter, epidemiolog) hingga rakyat sipil. Proses dalam mengambil keputusan kebijakan PPKM berlanjut atau tidak di bawah kepemimpinan Luhut Binsar Panjaitan selama ini telah memenuhi asas demokratis.

Keberhasilan kepemimpinan dari seorang Luhut Binsar Panjaitan dalam menangani kondisi pandemi *covid-19* dinantikan oleh rakyat Indonesia. Sebagai langkah penanganan pandemi menurutnya, harus dilakukan secara bertahap, bertingkat dan berlanjut (keterangan Luhut dalam wawancaranya dengan CNN Indonesia). Bertahap untuk menyelesaikan berbagai permasalahan misalkan pada ketersediaan fasilitas kesehatan bagi pasien *covid-19*, bertingkat adalah memastikan lapisan terbawah hingga teratas dilibatkan dalam dengar pendapat hingga pengambilan keputusannya, dan berlanjut adalah upaya kontinuitas program/ kebijakan yang harus terus terjaga ketika diterapkan untuk menekan persebaran *covid-19*.

Menghadapi kondisi pandemi *covid-19*, rakyat menantikan perubahan sosial yang dapat tercipta buah dari kebijakan dan peranan pemimpinnya termasuk Luhut Binsar Panjaitan. Sebagaimana kepemimpinan menurut Robert Kreitner dan Angelo Kinicki adalah bagaimana pemimpin dapat melakukan perubahan

sosial yang berarti bagi kemajuan sebuah bangsa, merubah nasib rakyat dari keterpurukan hidup kepada kelayakan hidup (*better life*) sebagai manusia, dari keterpurukan ekonomi kepada perekonomian yang meningkat, sehingga hajat hidup rakyat dapat meningkat dengan baik, dari ketimpangan sosial (*social inequality*) pada keseimbangan hidup yang layak (*social equality*), dan lain-lain (Rasim, 2014). Kondisi pandemi *covid-19* membawa berbagai dampak buruk hampir di seluruh sektor kehidupan yang membuat kondisi hidup masyarakat terganggu karena berbagai aktivitas dibatasi, maka dari itu sudah selayaknya pemimpin di berbagai negara dan Indonesia tampil sebagai pembawa perubahan agar cepat dapat mengatasi dampak pandemi serta dapat membawa perubahan kondisi perekonomian, sosial, dan kesejahteraan yang lebih baik

Metode Penelitian dalam tulisan ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif yakni penelitian yang dilakukan dengan cara penggalian dan pemahaman pemaknaan terhadap apa yang terjadi pada berbagai individu tau kelompok yang berasal dari persoalan sosial atau kemanusiaan. Tujuan dari pendekatan kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman yang otentik mengenai beberapa hal yang terjadi (Ridoi, 2016). Metode tersebut merupakan metode yang paling tepat untuk digunakan dalam menyajikan tulisan yang dapat memberikan gambaran, mendeskripsikan suatu peristiwa dan menarik untuk menyajikan suatu telaah mendalam tentang fenomena kepemimpinan. Metode penelitian kualitatif-deskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan tipe kepemimpinan yang dijalankan Luhut Binsar Panjaitan pada peranannya sebagai koordinator kebijakan PPKM Jawa Bali selama masa pandemic covid-19.

PEMBAHASAN

Sekilas Kebijakan dan Kepemimpinan Pemerintahan dalam Merespon Kondisi Awal Pandemi *Covid-19* (Negara Taiwan, Korea Selatan, Singapura dan Amerika Serikat)

Berbagai negara terdampak pandemi *covid-19*, maka dari itu para pemimpin yang menjadi bagian dari pemerintahan di berbagai negara harus sigap dalam merespon kondisi pandemi. Secara garis besar manajemen krisis menghadapi pandemi setidaknya mencakup aspek resiko, dampak dan mitigasi. Salah satu rujukan penting untuk menakar kesiapan manajemen krisis pandemi adalah rekomendasi manajemen krisis yang dikeluarkan WHO. WHO merekomendasikan beberapa kebijakan yang dapat diambil oleh pemerintah nasional dalam menangani pandemi (yang mencakup sebelum, selama dan setelah) yang terbagi ke dalam beberapa komponen berikut ini (WHO, 2010: h. 28-30):

1. Perencanaan dan koordinasi (tingkat kesiapan suatu negara dapat dilihat berdasarkan apakah terdapat ***leadership*** dan koordinasi lintas sektor yang baik dalam merespons pandemi. Bagaimana kebijakan suatu negara dapat diintegrasikan dalam kerangka kesiapan emergensi nasional).
2. Pengawasan dan penilaian atas situasi (berkaitan erat dengan tidak hanya ketersediaan data dan informasi mengenai karakteristik pandemi itu sendiri, tetapi bagaimana data dan informasi tersebut dapat dimanfaatkan untuk merumuskan respons yang lebih efektif).
3. Pencegahan penyebaran penyakit (kebijakan yang berdampak individu/ rumah tangga, komunitas, hingga pembatasan aktivitas yang lintas batas negara)
4. Keberlanjutan pelayanan kesehatan (terkait dengan kesiapan fasilitas dan layanan kesehatan, termasuk ketersediaan tenaga medis).
5. Komunikasi publik (kemampuan pemerintah dalam

menyediakan informasi yang memadai dengan berpegang pada prinsip keterbukaan, kesegeraan, dan akurasi agar publik mendapatkan informasi dan mengambil keputusan yang tepat).

Berdasarkan rekomendasi dari WHO tersebut di atas, harus diakui bahwa leadership atau kepemimpinan dari pemerintah berperan besar dalam upayanya menangani pandemi *covid-19*. Karakteristik penanganan di masing-masing negara juga menyesuaikan dengan tingkat persebaran *covid-19*. Berikut sekilas tentang kebijakan yang diambil para pemimpin di beberapa negara. Sebagai panduan dalam menghadapi pandemi, pemerintah Taiwan telah merilis edisi ketiga dari *Influenza Pandemic Strategic Plan* di bulan July 2012 silam. Menurut panduan tersebut, terdapat lima baris pertahanan yang dipersiapkan oleh pemerintah Taiwan dalam menghadapi kasus pandemi, yaitu pembatasan perjalanan ke luar negeri, kontrol perbatasan, kontrol terhadap penanganan epidemi di komunitas, pemeliharaan fungsi dan sistem kesehatan, serta proteksi terhadap individu dan keluarga. Pemerintah Taiwan juga mengaktifkan *Central Epidemic Command Center (CECC)* untuk mengintegrasikan sumber daya dan memimpin koordinasi lintas sektor dalam menangani persebaran virus Corona.

Selain Taiwan, terdapat negara Singapura yang menjadi salah satu negara yang memiliki respons terbaik dalam menghadapi *covid-19*. Kasus *covid-19* pertama di Singapura terdeteksi pada 23 Januari 2020, sedangkan kasus transmisi lokal pertama dilaporkan pada 4 Februari 2020. Meski demikian, pemerintah Singapura telah melakukan tindak preventif sebelum kasus pertama diidentifikasi. Pemerintah membentuk komite antarkementerian pada tanggal 22 Januari, sehari sebelum kasus pertama diberitakan (Goh, 2020). Singapura juga telah memiliki sistem mitigasi pandemi yang komprehensif, yaitu *Disease Outbreak Response System Condition (DORSCON)*. Langkah-langkah preventif tersebut membantu pemerintah

untuk menekan angka persebaran *covid-19* di Singapura. Hingga 15 April 2020, hanya terdapat 3.252 kasus positif dengan korban meninggal berjumlah 10 orang.

Untuk membatasi persebaran virus SARS-CoV-2, pemerintah Singapura menerapkan berbagai kebijakan yang membatasi mobilitas antarnegara. Mulai tanggal 18 Maret, seluruh warga Singapura sangat dianjurkan untuk tidak bepergian ke luar negeri. Pengunjung jangka pendek seperti turis maupun penumpang transit juga dilarang untuk masuk ke Singapura mulai tanggal 23 Maret 2020 pukul 23.59. Semua individu yang masuk ke Singapura dan menunjukkan gejala demam maupun gangguan pernafasan juga diwajibkan untuk menjalani tes *covid-19* di titik-titik yang telah disediakan.

Kebijakan pemerintah Korea Selatan dalam merespons pandemi *covid-19* dilihat sebagai salah satu contoh yang positif. Penanganan *COVID-19* dikelola oleh pemerintah melalui *Korea Centers for Disease Control and Prevention* (KCDCP) di bawah *Ministry of Health and Welfare* (MOHW). Dalam menangani secara khusus persebaran virus, KCDCP berperan dalam menangani penemuan kasus positif dan juga penyelenggaraan tes untuk masyarakat. Masing-masing munisipal membentuk *Local Disaster and Safety Countermeasures Headquarters* yang dipimpin oleh kepala pemerintahan, semisal Wali kota, untuk menetapkan rumah sakit yang dapat disediakan untuk penyakit infeksi dan juga menambah jumlah kapasitas yang dapat dikelola di masing-masing rumah sakit tersebut.

Ada negara yang cepat dan baik dalam merespon pandemi *covid-19*, adapula yang kurang responsif, salah satunya adalah Amerika Serikat (AS). AS menjadi salah satu negara yang cukup lamban dalam menangani kasus *COVID-19*. Presiden Donald Trump bahkan cenderung meremehkan pandemi ini dengan merilis beberapa pernyataan yang bersifat spekulatif dan tidak didukung fakta, seperti "(penyebaran) virus Corona yang akan teratasi sebelum April" maupun "vaksin untuk virus Corona yang sebentar lagi akan tersedia". Hal tersebut

memperlambat respons pemerintah pada awal masa penyebaran *COVID-19* di AS. Sebagai contoh, pemerintah AS baru membentuk tim khusus untuk menangani kasus ini pada 29 Januari 2020, lebih dari seminggu setelah kasus pertama dilaporkan pada 20 Januari 2020 (Winanti, 2000).

Lambatnya penanganan *covid-19* di awal kemunculannya, berdampak buruk pada kondisi hingga sekarang. Hal tersebut membuat negara *super power* Amerika Serikat dilanda kasus kematian akibat infeksi *covid-19* lebih dari 2000 kasus perhari. (Cahyani, 2021) berdasarkan data dari Universitas John Hopkins, dalam tujuh hari terakhir rata-rata kematian akibat *Covid-19* di AS mencapai 2.031 orang. Meningkatnya angka kematian disumbang oleh kenaikan kasus infeksi sebesar 13% dalam sepekan terakhir atau 43% sejak awal September. Dari berbagai uraian di atas menunjukkan bahwa peran pemimpin pemerintahan di suatu negara sangat penting untuk menangani pandemi *covid-19*. Pentingnya kepemimpinan dibutuhkan dalam pengambilan kebijakandalam situasi mendesak termasuk di Indonesia.

Urgensi Kualitas Kepemimpinan dalam Menangani Kondisi Pandemi *COVID-19* di Indonesia

Kondisi pandemi *covid-19* berdampak pada terjadinya situasi yang serba tak menentu di berbagai sektor kehidupan seperti lesunya sektor pariwisata, fasilitas kesehatan yang kewalahan menangani membludaknya pasien *covid-19*, dunia pendidikan media pembelajarannya beralih serba online, sampai pada sektor ekonomi yang memicu munculnya prediksi buruk dari IMF dan World Bank. IMF dan World Bank memprediksi pandemi *covid-19* telah memicu resesi ekonomi global. Sejumlah kalangan pakar memperkirakan dampaknya setara atau lebih buruk dari kondisi *great depression* pada periode 1920-1930. Bank Indonesia dan Menteri Keuangan RI ikut berpandangan bahwa masa depan ekonomi Indonesia juga suram. Setidaknya sampai awal tahun

2021. Pertumbuhan ekonomi tertekan sampai minus pada tahun 2020 (Junaedi & Salistia, 2020).

Berbagai dampak buruk dari pandemi tersebut di atas harus segera ditangani agar tidak berkepanjangan. Seperti yang kita ketahui bahwa *covid-19* adalah masalah kemanusiaan yang terjadi di berbagai belahan dunia, di tengah situasi sulit akibat pandemi ini jangan sampai ada oknum yang mencoba mengambil keuntungan, politisasi untuk menghakimi serta menjatuhkan pihak tertentu. Langkah yang harus diambil adalah pemimpin di sebuah negara membuat kebijakan, mengeksekusi kebijakan yang telah dibuat, dan mengawasi kebijakannya.

Sebagaimana para pemimpin di Indonesia, para Menteri di Kabinet Indonesia Maju, pimpinan tertinggi militer (dari TNI dan Polri) yang telah menerima arahan dari Presiden Joko Widodo kemudian berkoordinasi dengan berbagai pihak yang dapat dilibatkan agar tercipta kesolidan dalam bekerjasama menangani pandemi *covid-19*. Garis koordinasi *top-down authority* yang dijalankan, harus dibarengi dengan kualitas leadership para pemimpin di negeri ini, dengan begitu para pemimpin yang menangani pandemic dapat memiliki '*sense of crisis*' pada diri masing-masing. *Sense of crisis* ini mencerminkan adanya tanggungjawab yang besar dalam menangani krisis pandemi seperti sekarang. Inilah yang dapat mendorong diri para *leader* untuk mengeluarkan kebijakan yang berkualitas, aspiratif dari berbagai kalangan, serta lebih maksimal melindungi rakyat sehingga dampak dari pandemi tidak semakin parah dirasakan masyarakat di semua lapisan.

Menurut (Pfeifer, 2013) dalam karyanya yang berjudul *Crisis Leadership: The Art of Adapting to Extreme Event*, *crisis leadership* diartikan sebagai kemampuan seorang pemimpin dalam merespons kondisi lingkungan yang dinamis dengan mengajak seluruh unsur dalam organisasinya untuk beradaptasi dan juga berkolaborasi guna menghadapi ketidakpastian (krisis) yang terjadi. Selain beradaptasi, pemimpin yang efektif dan efisien juga harus bisa meminimalisir risiko yang terjadi supaya organisasi yang

ia pimpin bisa bertahan dengan baik dalam kondisi apapun. Pemimpin yang memiliki ciri *crisis leadership* akan dengan mudah merespons setiap masalah yang ada sebab ia memiliki cara dan strategi dalam menyelesaikan masalah tersebut. Hal ini sejalan dengan kondisi riil yang dihadapi Luhut, krisis yang terjadi semakin parah karena lonjakan kasus positif harian positif covid-19 sedang tinggi lebih dari 20.000 kasus. Semakin banyaknya kasus mengharuskan penanganan di lapangan secara *extraordinary* mulai dari menyiapkan fasilitas dan layanan kesehatan, obat-obatan dan sebagainya. Sehingga dibutuhkan keahlian untuk beradaptasi, strategi jitu dalam untuk meminimalisir dampak buruk akibat pandemi, serta menelurkan kebijakan yang ideal.

Namun pemimpin yang tidak memiliki ciri *crisis leadership* akan lambat dalam merespons masalah yang ada sehingga hal tersebut dapat menghambat proses berjalannya organisasi dalam mencapai tujuannya. Hampir semua krisis yang dihadapi oleh pemimpin di dunia tidak dapat diprediksi kejadiannya. Ketidaksiapan seorang pemimpin untuk menghadapi keadaan krisis tersebut, menyebabkan dampakburuk akibat adanya kondisi krisis yang pada akhirnya membuat suatu organisasi tidak dapat mencapai tujuannya dengan maksimal. Pandemi *covid-19* yang sedang kita hadapi saat ini merupakan sebuah *extreme event* yang juga dihadapi oleh hampir seluruh negara di berbagai belahan dunia sehingga untuk mengatasinya sangat dibutuhkan sosok pemimpin yang memiliki keahlian dalam *crisis leadership* termasuk di Indonesia.

Pemerintah Indonesia juga turut mengupayakan keberhasilan dalam penanganan pandemi agar terintegrasi. Salah satu langkahnya adalah dengan membentuk Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19, kemudian seiring berjalannya waktu diintegrasikan kewenangannya dalam Komite Penanganan Coronavirus Disease 2019 dan Pemulihan Ekonomi Nasional (disingkat KPCPEN) sebuah komite yang dibentuk oleh pemerintah dalam pemulihan ekonomi dan penanggulangan penyakit koronavirus 2019 dan pandemi covid-19 di Indonesia.

Seluruh upaya penanganan pandemi diupayakan oleh para pejabat yang terlibat dalam struktur KPCPEN ini, berbagai informasi mengenai kondisi pandemi dapat diakses publik pada website: covid19.go.id. KPCPEN ini diketuai oleh Airlangga Hartarto, sedangkan posisi Luhut Binsar Panjaitan mendapat kepercayaan sebagai Wakil Ketua I Komite Kebijakan yang mana salah satu kewenangannya menjadi koordinator kebijak

Kepemimpinan Luhut Binsar Panjaitan pada Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Jawa Bali

Selama masa pandemi, kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) menjadi sangat familiar bagi rakyat Indonesia. PPKM ini adalah kebijakan dari pemerintah pusat sebagai langkah pengetatan mobilitas masyarakat guna menekan transmisi virus corona khususnya variant delta (mengingat ketika PPKM Darurat mulai diberlakukan 3-20 Juli 2021 terdapat kasus harian positif terinfeksi covid-19 sebanyak 27.913 kasus dari total 2.256.851 kasus). Singkatnya, PPKM bermakna pembatasan aktivitas bukan penghentian. Dasar kebijakan PPKM adalah Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 15 tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat *Corona Virus Disease 2019* di Wilayah Jawa dan Bali. Beberapa daerah yang menerapkan PPKM ini didasarkan pada kriteria tertentu diantaranya: tingkat kematian di atas rata-rata tingkat kematian nasional 3%; tingkat kesembuhan di bawah rata-rata kesembuhan nasional 82%, tingkat kasus aktif di bawah rata-rata tingkat kasus aktif nasional yaitu 14%, tingkat keterisian rumah sakit atau *bed occupancy rate* (BOR) untuk ICU dan isolasi yang di atas 70%. Daerah yang memenuhi kriteria-kriteria di atas harus menerapkan PPKM, dengan adanya dasar peraturan tersebut memberikan kewenangan kepada Gubernur/ Bupati/ Walikota untuk menangani pandemi di daerahnya.

Bagi daerah yang menjalankan PPKM, aktivitas masyarakatnya terbatas seperti sebagaimana yang telah diatur

dalam diktum ketiga Inmendagri No. 15 tahun 2021 diantaranya: pelaksanaan kegiatan belajar mengajar (sekolah, perguruan tinggi, akademi, tempat pendidikan/pelatihan dilakukan secara daring/online; pelaksanaan kegiatan pada sektor non esensial diberlakukan 100% *Work From Home* (WFH); pelaksanaan kegiatan pada sektor esensial seperti keuangan dan perbankan, pasar modal, sistem pembayaran, teknologi informasi dan komunikasi, perhotelan non penanganan karantina *covid-19*, industri orientasi ekspor diberlakukan 50% maksimal staf *Work From Office* (WFO) dengan protokol kesehatan secara ketat; fasilitas umum (area publik, taman umum, tempat wisata umum dan area publik lainnya) ditutup sementara; kegiatan seni, budaya, olahraga dan sosial kemasyarakatan (lokasi seni, budaya, sarana olahraga dan kegiatan sosial yang dapat menimbulkan keramaian dan kerumunan) ditutup sementara.

Adanya kebijakan PPKM yang diterapkan membuat publik menyikapinya dengan berbagai respon. Ada masyarakat yang merespon dengan penuh kepatuhan, ada pula segelintir orang yang terkesan menyalahkan para *decision maker* karena kebijakannya dinilai menyusahkan akibat dari terbatasnya aktivitas harian sehingga menurunkan pendapatan. Sebenarnya, seluruh jajaran pemimpin di negeri ini terus mengusahakan keputusan yang terbaik guna menangani pandemi, adanya pro dan kontra tentang kebijakan PPKM yang diberlakukan adalah wajar adanya karena sebuah kebijakan tidak mungkin memuaskan semua pihak. Dari kondisi pandemi *covid-19* inilah kita belajar bahwa Indonesia membutuhkan pemimpin dengan *leadership* yang kuat untuk mencari solusi terbaik dari berbagai permasalahan.

Permasalahan yang dihadapi oleh Luhut Binsar Panjaitan sebagai koordinator PPKM adalah masalah yang kompleks. Beliau, Luhut yang dipercaya Presiden bertindak sebagai koordinator PPKM Jawa Bali mengharuskannya menunjukkan *leadership* yang kuat untuk berkoordinasi, mengawasi dan ikut menjadi bagian untuk memutuskan solusi apa yang akan diambil guna menangani pandemi *covid-19*. Kepercayaan Jokowi pada Luhut karena beliau

adalah satu di antara para menteri lain yang diharap bisa *back-up full* tugas-tugas Presiden, semua program yang diberikan kepada Luhut hampir semua sukses (ujar Tenaga Ahli Utama Kedeputan IV Bidang Komunikasi Politik dan Diseminasi Informasi Kantor Staf Presiden, Ali Mochtar Ngabalin (Wahyono, 2021). Berbekal kepercayaan dari orang nomor 1 di negeri ini, LBP mempunyai 'infrastruktur' untuk menata rencana kebijakan PPKM. Luhut juga menjalin komunikasi dengan rekan-rekannya di berbagai negara seperti Tiongkok, Amerika, Abudabi untuk dimintai pandangannya mengenai penanganan pandemi (keterangan Luhut pada wawancara dengan CNN 'Insight with Desi Anwar' tanggal 3 Agustus 2021).

Mempertimbangkan berbagai aspek, pada PPKM Jawa Bali ini Luhut merepresentasikan pemimpin dengan gaya kepemimpinan demokratis. Pemimpin yang demokratis menganggap dirinya sebagai bagian dari kelompoknya dan bersama-sama dengan kelompoknya berusaha bertanggung jawab tentang terlaksananya tujuan bersama. Agar setiap anggota turut bertanggung jawab, seluruh anggota ikut serta dalam segala kegiatan, perencanaan, penyelenggaraan, pengawasan dan penilaian. Setiap anggota dianggap sebagai potensi yang berharga dalam usaha pencapaian tujuan (li, 2014). Luhut sebagai *leader* yang demokratik tampil untuk memimpin kerjasama, memastikan keterlibatan berbagai pihak untuk dimintai sarannya agar dapat menjadi pertimbangan untuk memutuskan PPKM berlanjut atau tidak dan langkah apa saja yang harus diambil dalam merespon kondisi riil di masyarakat. Sehingga, ketika Luhut tampil di depan publik melalui media televisi, keputusan yang dikeluarkan adalah keputusan yang telah melalui proses dengar pendapat dan pertimbangan dari berbagai pakar dengan *background* keahliannya masing-masing, dengan langkah tersebut diharapkan secara perlahan tujuan nasional dapat tercapai yaitu keberhasilan menangani pandemi dan pemulihan ekonomi Indonesia segera terjadi secara bertahap.

Leadership yang kuat dengan gaya demokratis tidak lantas membuat kualitas diri seorang Luhut Binsar Panjaitan berkurang. Secara pribadi adanya kepercayaan dari RI 1 harus dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab dan selalu mengusahakan kinerjanya agar maksimal. *Skill* perseorangan pada diri Luhut tak diragukan lagi, dalam menangani pandemi covid-19 hingga sekarang, dalam berbagai kesempatan jumpa pers di berbagai media, beliau menyampaikan bahwa dirinya mengedepankan prinsip cara berpikir yang holistik dan terintegrasi untuk menyelesaikan masalah pandemi. Lebih dari itu, dalam menangani pandemi juga harus bertahap, bertingkat dan berlanjut. Kemampuan Luhut dalam menguasai data (misal jumlah kasus harian, BOR, ketersediaan alat kesehatan, dan sebagainya) serta kondisi riil di lapangan patut diapresiasi (read: bekerja *by data*) karena hal itulah yang mendasarinya dalam mengeksekusi sebuah kebijakan dalam hal ini adalah PPKM.

Sebagai koordinator PPKM, Luhut mempunyai akses untuk mengintegrasikan kerjasama dan komunikasi dengan berbagai kementerian dan lembaga pemerintahan, asosiasi profesi dokter, epidemiologi, beberapa ahli kesehatan seperti dari Universitas Indonesia, Universitas Gadjah Mada, dan sebagainya serta memiliki kewenangan untuk 'menggerakkan' kepala daerah di wilayah provinsi/ kabupaten yang ada di Jawa-Bali agar terlibat untuk menyukseskan pelaksanaan PPKM. Menurut Luhut, kepala daerah harus bertindak sebagai wakil pemerintah pusat dalam menerapkan aturan PPKM, bukan wakil dari partai politik tertentu guna memudahkan keberhasilan koordinasi. Adanya ego sentris kekuasaan dalam penanganan pandemi harus dihindari, karena akan menjadi penghambat keberhasilan PPKM atau dengan kata lain adanya 'benang merah' koordinasi dan kekompakan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah menjadi satu keharusan (keterangan Luhut pada wawancara dengan CNN pada Oktober 2021).

Luhut Binsar Panjaitan, sosoknya tak hanya tegas tapi juga berjiwa besar. Beliau pernah menyampaikan permintaan maafnya

apabila dalam pelaksanaan PPKM darurat Jawa-Bali belum maksimal. Hal itu disampaikannya dalam konferensi pers virtual pada Sabtu 17 Juli 2021. "*Sebagai Koordinator PPKM Darurat Jawa-Bali, dari lubuk hati yang paling dalam saya ingin meminta maaf kepada seluruh rakyat Indonesia jika dalam penanganan PPKM Jawa-Bali ini masih belum maksimal,*" ujarnya. Dia berjanji pemerintah akan terus bekerja keras sehingga penularan covid-19 akibat varian delta dapat diturunkan dan penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat dapat berjalan, Luhut mengatakan PPKM yang sedang berjalan terus dievaluasi untuk menentukan apakah PPKM darurat memerlukan perpanjangan lebih lanjut untuk kemudian hasil evaluasinya disampaikan kepada Presiden. Kepemimpinan yang tegas, dibarengi dengan jiwa besar beliau membuat Luhut bekerja dengan penuh dedikasi. Sikap jujur dan terbuka Luhut juga membuat gaya kepemimpinannya diapresiasi rakyat, salah satu contohnya adalah transparansi proses penggunaan dana untuk pengadaan alat kesehatan, beliau mempersilahkan bagi siapa saja untuk mengawasi kinerjanya sehingga seluruh proses tersebut telah melalui audit dari Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (BPKP).

Sebagai pemimpin PPKM yang harus visioner, Luhut mempunyai strategi dan skenario untuk menghadapi kondisi pandemi jika semakin parah. Kategori parah ini terlihat jika kasus harian mendekati 100.000 kasus positif covid-19 per hari bahkan lebih. Menghadapi kondisi terburuk maka skenario yang akan dilakukan adalah dengan menyediakan tempat tidur 43.000 se Jawa Bali, menyiapkan 20.000 tenaga perawat dan mengerahkan 2.200 dokter *freshgraduate* apabila diperlukan melibatkan kembali dokter yang telah pensiun. Namun harapan bersama, kondisi terburuk tidak akan terjadi. LBP juga berusaha untuk memastikan seluruh jajarannya melakukan *testing, tracing dan treatment* jika ada kasus infeksi covid-19 baru.

Pandemi covid-19 ini *borderless* maka partisipasi masyarakat dibutuhkan dalam disiplin menerapkan protokol kesehatan (seperti memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak

interaksi), pejabat yang berwenang harus berlaku adil dalam memaksimalkan penggunaan anggaran 750 Triliun untuk penanganan masyarakat terdampak covid-19, serta menjadikan 1,5 tahun kondisi pandemi ini sebagai koreksi diri agar tidak melakukan kesalahan (keterangan Luhut pada wawancara dengan CNN 'Insight with Desi Anwar' tanggal 3 Agustus 2021). Terakhir, masyarakat harus dengan penuh kesadaran terlibat menyukseskan program vaksinasi covid-19 mengingat hingga sekarang baru 94.339.737 orang yang telah divaksin kedua dari target total 208 jutaan warga Indonesia. Harapannya vaksin merah putih karya anak bangsa akan dapat digunakan di awal tahun 2022.

KESIMPULAN

Kepemimpinan Luhut Binsar Panjaitan dalam menangani pandemi covid-19 sudah menerapkan bentuk terbaiknya yaitu dengan tipe kepemimpinan demokratik. Kepemimpinan demokratik di masa pandemi akan menghasilkan kebijakan yang mementingkan masyarakat luas. Ada beberapa kesimpulan yang disajikan penulis yaitu sebagai berikut:

1. Kepemimpinan demokratis Luhut Binsar Panjaitan (LBP) tercermin dari keterlibatan berbagai pihak dalam proses pengambilan keputusan pada kebijakan PPKM (seperti dari Militer, Epidemiolog, Asosiasi Profesi Dokter, kalangan akademisi, dan sebagainya) yang mana hal tersebut memperlihatkan keputusan yang demokratis.
2. Kewenangan yang diberikan oleh Presiden Joko Widodo kepada LBP menegaskan kemampuan kepemimpinannya adalah salah satu yang terbaik di negeri ini. *Top-down authority* (kewenangan dari atasan kepada bawahan) dari Presiden kepada LBP diberikan karena keyakinan Joko Widodo bahwa LBP mampu membackup tugas nya dalam menangani pandemi, tentunya dengan mempertimbangkan *track record* keberhasilan LBP ketika diberikan tugas sebelumnya.

3. Kepemimpinan dalam menangani krisis pandemi covid-19, mengharuskan LBP memiliki *sense of crisis* dan *crisis leadership* agar seluruh kinerja yang ditunjukkan berkualitas, mencapai hasil yang terbaik serta mengutamakan kepentingan rakyat Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulmudy, R. (2017). Peran Kepemimpinan Dalam Organisasi (Studi Kasus: Kantor Komite Nasional Pemuda Indonesia Provinsi Maluku). *2nd Seminar Nasional IPTEK Terapan (SENIT)*.
- Agi Syarif Hidayat, R. R. (2021). Peran Kepemimpinan Transformasional dan Knowledge Sharing dalam Menstimulasi Perilaku Inovatif di Institusi Pendidikan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n2.p768-778>
- Cahyani, D. R. (2021). *Covid-19 di Amerika Serikat Kian Ganas, Rata-rata 2.000 Orang Mati per Hari*. Tempo.Co.
- Hadi, S. U. dan M. M. (2020). Gaya Kepemimpinan Demokratis Perpustakaan Kota Yogyakarta (Studi Kasus). *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 6. <https://doi.org/10.20961/jpi.v6i1.41095>
- li, B. A. B. (n.d.). *Veithzal Rivai Zainal, Muliaman Darmansyah Hadad, Mansyur Ramly, Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta 2014, hlm. 36. 23-63.
- Indranil Chakraborty a, P. M. (2020). COVID-19 outbreak: Migration, effects on society, global environment and prevention. *Science of the Total Environment Journal*, 728.
- Investasi, K. K. B. K. dan. (2016). *Luhut Binsar Pandjaitan*.
- Junaedi, D., & Salistia, F. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Pasar Modal di Indonesia. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 2(2), 109-131. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v2i2.112>
- Kaul, D. (2020). An overview of coronaviruses including the SARS-2 coronavirus e Molecular biology, epidemiology and clinical implications. *Current Medicine Research and Practice*, 10. <https://doi.org/10.1016/j.cmrp.2020.04.001>
- Northouse, P. G. (2019). *Leadership: Theory and Practice* (Eight). Thousand Oaks: SAGE Publications.

- Pfeifer, J. W. (2013). Crisis Leadership: The Art of Adapting to Extreme Events. *PCL Discussion Paper Series*.
- Rasim, A. (2014). Tipologi dan Karakter Ideal Kepemimpinan Dunia. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*, 46-52. http://juliwi.com/published/E0101/Paper0101_46-52.pdf
- Wahyono, E. (2021). Menteri "Spesialis Darurat" Luhut. Sabtu, 5 Juli. <https://news.detik.com/x/detail/investigasi/20210705/Menteri-Spesialis-Darurat-Luhut/>
- Winanti, W. M. dan P. S. (2000). *Tata Kelola Penanganan Covid-19 di Indonesia: Kajian Awal*. Gadjah Mada University Press.

BIOGRAFI PENULIS

Dimas Purbo Pambudi, Lahir di Desa Tanjung, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah tahun 1994. Terlahir dari ayah Sukiman dan Ibu Umrotun, dari dua bersaudara. Pendidikan dasar hingga menengah atas semua dijalannya di Tanjung, Brebes. Hingga kemudian menamatkan pendidikan tinggi di dua kampus yang berbeda yakni S1 Universitas Diponegoro di tahun 2013 dan melanjutkan S2 Universitas Gadjah Mada Yogyakarta di tahun 2017 (Bidang Ilmu Politik dan Pemerintahan). Pernah melakukan beberapa riset mengenai kebijakan sosial, BUMDes, dan kini tengah menggarap beberapa riset lainnya. Tak hanya menekuni pendidikan formal, ia juga menguasai soft skill lain yakni kemampuan menjadi hipnoterapis dan konseling sehingga berhak menyandang gelar non akademis CH dan CHt (dari The Indonesian Board of Hynoteraphy), gelar CNCP dan CTCP. Masa kecilnya dihabiskan dengan penuh kebahagiaan dengan bersekolah, bermain, berlomba di beberapa bidang seperti pramuka, mendapat Runner Up pemilihan Duta Wisata Brebes tahun 2012 dan berbagai kegiatan keolahragaan seperti sepak takraw, badminton, serta sepakbola. Prinsip hidup penulis: "do the best".

Dra. Erny Rosyanti, Lahir di Jakarta 23 September 1959. Beliau merupakan salah satu dosen program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal. Memperoleh gelar sarjana S1 dari Universitas Diponegoro Semarang pada tahun 1987, dan S2 dari Universitas Diponegoro pada tahun 2002. Selama mengajar di program Ilmu Pemerintahan, penulis mengampu mata kuliah : Pengantar Sosiologi, Pengantar Ilmu Ekonomi Pemerintahan, Sosiologi Pemerintahan, Pelayanan Sektor Publik. Penulis aktif melakukan penelitian setiap tahun, diantaranya adalah Akuntabilitas Dana Kampanye Petahana Anggota Dewan Perwakilan Daerah pada Pemilu Serentak 2019 (Studi Kasus Daerah Istimewa Yogyakarta), Collaborative Governance sebagai upaya dalam Akselerasi Pembangunan Desa (Studi Analisis Desa Pacul Kabupaten Tegal), The Role of Local Government in Developing Natural and Cultural Tourism in Sukabumi District, Tantangan Pelaksanaan Penyaluran Bantuan Sosial non Tunai Berdasarkan Peraturan Presiden No.63

tahun 2017, Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Pengembangan Obyek Wisata di Dukuh Pandansari Desa Kaliwlingi Kecamatan Brebes Kabupaten Brebes.

Unggul Sugi Harto, Lahir di Pemalang 19 Februari 1973, menyelesaikan S1 pada Jurusan Ilmu Politik FISIP UNAIR Surabaya Tahun 1997 dan menyelesaikan S2 nya pada Magister Ilmu Politik UNDIP pada tahun 2013. Tertarik dengan tema- tema pemikiran politik, HAM, partai politik, politik gender dan politik lokal. Beberapa penelitian adalah : Konstruksi HAM Nasional : Studi Aliran-Aliran Pemikiran HAM pada UU No. 39 Tahun 1999. KNIP, Sebuah Anomali Suprastruktur Politik tahun 1945 Konstelasi Kekuatan Partai Politik : Kajian Tentang Perolehan Suara Partai Politik dalam Pemilu Serentak di Pemalang Tahun 2019.

BAB 2

MODEL KOMUNIKASI PEMERINTAHAN

Pandemi Covid 19: Dampak Dan Kebijakan Pemulihan Perekonomian Di Daerah Istimewa Yogyakarta

Anang Setiawan¹, Helen Dian Fridayani², Vindhi Putri Pratiwi³

¹Prodi Doktor Politik Islam -, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

²Department of Political Science, National Cheng Kung University No.1, University Road, Tainan City 701, Taiwan (701).

³Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Semarang
Email: anang.setiawan.pasca18@mail.umy.ac.id

Abstrak

Coronavirus (COVID19) telah menyebar dengan cepat di berbagai negara dan menyebabkan hambatan kesehatan, ekonomi, lingkungan, dan sosial yang sangat besar. Di Indonesia banyak permasalahan di berbagai sektor, termasuk sektor ekonomi yang menjadi masalah akibat terganggunya siklus ekonomi akibat pandemi ini. penurunan di beberapa daerah. Dalam penelitian kualitatif, beberapa teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data, yaitu: melalui observasi, wawancara, penelitian dokumenter, serta dokumentasi audio dan video. Dalam penelitian ini menggunakan data sekunder berupa studi dokumen dari data BPS. Hasil studi ini menyatakan bahwa, efek yang ditimbulkan oleh krisis Pandemi COVID-19 adalah jatuhnya perekonomian DIY yang dihitung dari valuasi Produk Regional Domestik Bruto ditahun 2020 jatuh hingga -0,31 Persen. Tetapi dengan strategi pemulihan yang dimiliki DIY membuktikan bahwa Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) yang diukur dengan nilai PDRB atas dasar harga keekonomian D.I., pada triwulan I tahun 2021 tercatat sebesar Rp 37,23 triliun. Industri manufaktur 4.444 memiliki pangsa terbesar dari struktur ekonomi DIY dengan 12,48% pada kuartal pertama tahun 2021, diikuti oleh pertanian dan kehutanan, pengolahan 11,50%, telekomunikasi 10,58% dan konstruksi 9,69%. Selain angka pertumbuhan ekonomi, strategi pemulihan yang berhasil dilakukan DIY adalah terkait dengan ketahanan UMKM dan Vaksinasi massal.

Kata kunci: COVID 19, Dampak, Pemulihan Ekonomi, DIY.

PENDAHULUAN

Penemuan virus baru yang disebabkan oleh SARS CoV-2 disebut Corona Virus Disease atau lebih populer disebut COVID-2019 (Li, Guo, Cao, Li, & Guo, 2020). Covid-19 menyebabkan kerusakan pernapasan ringan, infeksi paru-paru, bahkan kematian

dimulai di Kota Wuhan, China, tepatnya hingga Desember 2019. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) kemudian menyatakan Coronavirus sebagai pandemi pada 11 Maret 2020. COVID-19 mengkhawatirkan, karena itu menekan peningkatan kematian massal. Berdasarkan statistik dari WHO per 27 Mei 2020, angka kematian dari berbagai negara di dunia adalah 349.093 kematian dan 5.488.825 terverifikasi (WHO, 2020). Sedangkan angka kematian Negara Indonesia per 27 Mei 2020 mencapai 1.473 kematian dan 23.851 terkonfirmasi (Kemenkes, 2020). COVID-19 yang tergolong virus baru memiliki efek kecemasan dan menjadi perhatian penduduk dunia saat ini. Laju penularan yang begitu cepat telah menyebar ke berbagai negara termasuk Indonesia. Pada tahun 2021, total pasien COVID-19 yang meninggal dunia kini berjumlah 144.088 orang (Kemenkes, 2020), dan jumlah kasus positif COVID-19 di Indonesia hingga 30 Desember 2021 telah mencapai 4.262.540 kasus sejak pengumuman kasus perdana pada 2 Maret 2020 (Kemenkes, 2020).

COVID-19 telah menyebar secara eksponensial ke berbagai negara dan menimbulkan rintangan kesehatan, ekonomi, lingkungan dan sosial yang sangat tinggi bagi seluruh populasi manusia. Hampir semua negara berusaha memerangi/memperlambat penyebaran penyakit melalui pemantauan dan perawatan pasien, karantina individu yang mencurigakan dengan pelacakan sentuh dan pelarangan pertemuan skala besar (Chakraborty & Maity, 2020). Pandemi ini memberikan dampak yang signifikan pada kehidupan sehari-hari warga, serta tentang ekonomi global (Haleem, Javaid, & Waisya, 2020).

Di Indonesia sendiri terdapat permasalahan di berbagai sektor, diantaranya adalah sektor ekonomi yang menjadi masalah karena tidak berfungsinya perputaran ekonomi yang stabil, dari perputaran perekonomian yang tidak stabil, negara Indonesia mengalami defisit neraca transaksi yang besar, investor juga menjual aset-aset yang berisiko dan cari tempat berinvestasi dengan aman, pandemi ini melanda pasar berkembang yang rata-

rata mengalami defisit (The Diplomat, 2020). Oleh karena itu, penelitian ini mengeksplorasi pengaruh virus corona (COVID-19) pada triwulan I-2021 terhadap perkembangan ekonomi, pariwisata, transportasi udara, dan kondisi pekerjaan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Ekonomi regional secara eksplisit mengidentifikasi efek ekonomi langsung, yang melihat perubahan dalam produksi terkait dengan efek langsung dalam perubahan substansial dalam pengeluaran, misalnya, peningkatan jumlah pengunjung yang menginap di hotel akan mengarah langsung ke peningkatan penjualan di sektor pasar, Peningkatan terkait dalam pembayaran hotel untuk upah, pensiun, pajak, inventaris, dan layanan memiliki dampak tidak langsung di mana pergeseran permintaan muncul dari putaran belanja ulang yang berbeda di industri lain dari penerimaan industri perhotelan (yaitu, industri yang memasok barang dan jasa ke hotel), perubahan omset, penyerapan tenaga kerja, pendapatan industri bagian dari dampak tidak langsung yang pada akhirnya mengikat hotel ke berbagai sektor ekonomi lainnya di wilayah tersebut, sedangkan dampaknya adalah pergeseran kegiatan ekonomi yang dihasilkan dari pengeluaran pendapatan tidak langsung, Sebagai permulaan, staf hotel membutuhkan makan, membelanjakan pendapatan lokal mereka untuk kebutuhan, transportasi, dan berbagai produk (Icoz & Icoz, 2019).

Efek ekonomi COVID-19 adalah pengurangan jumlah karyawan di semua industri bisnis, banyak orang kehilangan pekerjaan, sekolah-sekolah ditutup, permintaan barang dan produk konsumen menurun, tetapi, sebaliknya, kebutuhan pasokan medis meningkat pesat. (Nicola dkk., 2020). Juga dapat menghentikan produksi yang ada, gangguan dalam berbisnis, dan memperluas pembatasan pergerakan orang yang mengakibatkan kerugian usaha dan hilangnya mata pencaharian seseorang. (ASEAN, 2020). Rata-rata 2,5-3% dari PDB global menyerap setiap bulan krisis berikutnya (Fernandes, 2020). Pandemi ini memiliki efek buruk yang serius pada pekerja, konsumen, rantai pasokan

dan pasar keuangan, singkatnya, kemungkinan akan memicu resesi ekonomi global, dan durasi serta skala paradoks ini tidak dapat diprediksi karena kompleksitas akhir pandemi. (Açikgöz & Günay, 2020). Mengingat risiko dan dampak yang sangat signifikan dari wabah ini, ekonomi Tiongkok akan terus mempertahankan perkembangan yang stabil (Yue dkk., 2020). Dampak pandemi COVID-19 mempengaruhi perekonomian Indonesia, dengan COVID19 menyasar sektor-sektor seperti transportasi, pariwisata, perdagangan dan kesehatan, namun sektor ekonomi yang paling terdampak COVID19 adalah sektor rumah tangga (Susilawati, Falefi, & Purwoko, 2020). Ada hubungan positif yang kuat antara kasus COVID 19 yang dilaporkan dan semua sektor keuangan di China dan Amerika Serikat (Shanghai dan Dow Jones di New York) dari 1 Maret 2020 hingga 25 Maret 2021 (Sansa, 2020). Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti ingin mengetahui bagaimana dampak dan pemulihan ekonomi yang dilakukan oleh pemerintah daerah istimewa Yogyakarta dalam pandemic COVID-19 di tahun 2021.

Virus Corona atau yang dikenal dengan Covid-19 telah merugikan kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat saat ini. Berawal dari kota Wuhan, China kemudian menyebar ke berbagai negara termasuk Indonesia. Covid-19 tidak hanya berdampak pada kesehatan global, tetapi juga berdampak pada ekonomi. Dimana Covid-19 membuat perekonomian baik negara maju maupun negara berkembang terpuruk. Dalam konteks Indonesia, triwulan I-2020 mengalami perlambatan sebesar 2,97 persen. Sehingga mempengaruhi pertumbuhan ekonomi di tingkat nasional dan daerah.

Oleh karena itu, penelitian ini dimaksudkan untuk melihat dampak ekonomi dari pandemi Covid-19 di tingkat lokal yaitu Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dimana menurut Craswell, J (1998) bahwa secara umum penelitian kualitatif berfungsi untuk mengkaji kehidupan masyarakat, fungsi organisasi, aktivitas sosial, dan sejarah untuk memahami suatu fenomena yang sulit

dipahami,(Rahmat, 2009). Penelitian kualitatif dapat menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain observasi, survey dokumen, materi audio dan video. Penelitian ini menggunakan data sekunder berupa studi dokumenter dari data Badan Pusat Statistik Daerah Istimewa Yogyakarta. Selanjutnya, data dikelola, dideskripsikan, dan ditarik kesimpulan.

HASIL DAN DISKUSI

Dampak Pandemi Covid 19 Bagi Perekonomian Daerah Istimewa Yogyakarta

Pandemi COVID-19 tidak hanya mengancam kesehatan manusia, tetapi mulai menghancurkan kesehatan ekonomi dunia. Meluasnya penyebaran yang menjangkiti hampir setiap belahan dunia mengakibatkan virus tersebut memprediksi pertumbuhan ekonomi melambat di semua negara. Untuk menjelaskan bahwa dua ekonomi terbesar dunia, Amerika Serikat dan China, diperkirakan akan mengalami resesi serius akibat pandemi ini. Terganggunya aktivitas ekonomi di kedua negara penyumbang terbesar pertumbuhan PDB global ini akan mengganggu perekonomian negara lain dan berdampak pada perlambatan ekonomi global di tahun 2020. Bank Dunia memprediksi pertumbuhan ekonomi akan turun dari perkiraan 2,5% di awal tahun menjadi 2,4% (Analisis data, 2020). Sementara itu, McKinsey memprediksi dalam salah satu artikelnya bahwa pertumbuhan ekonomi global akan turun sebesar 2,2% atau 1,8%. Ini jauh dari perkiraan semula. (Craven et al., 2020). IMF juga memprediksi ekonomi global akan anjlok hingga minus 3 persen dari perkiraan awal (Kemenkeu.go.id, n.d.c).

Resesi ini adalah hasil dari pedoman, himbauan, dan larangan yang dikeluarkan pemerintah untuk membatasi lalu lintas penumpang guna menghentikan atau menunda penularan COVID-19. Akibatnya, beberapa sekolah dan kampus ditutup karena adanya penutupan siswa dan penutupan sementara kegiatan perkantoran, perkantoran, berbagai kegiatan dan sektor ekonomi. Begitu pula tempat ibadah, masjid, gereja, dll ditutup

karena ada adzan di rumah. Namun, semua ini hampir pasti akan mengurangi pasokan dan permintaan. Selain itu, situasi ini menyebabkan nilai investasi lebih rendah, nilai tukar rupiah lebih rendah (sampai 16.000 per dolar), pasar saham menyala, dan bahkan nilai ekspor lebih rendah dari sebelumnya.

Selain itu, Indonesia masih menghadapi tantangan pembangunan yang cukup besar. Krisis global yang disebabkan oleh pandemi COVID-19 telah menciptakan rintangan yang belum pernah terjadi sebelumnya untuk tujuan pembangunan Indonesia. Adanya perekonomian yang terkena dampak pandemi, Indonesia beralih dari status pendapatan menengah ke atas ke pendapatan menengah ke bawah pada Juli 2021. Pandemi juga membatasi pencapaian Indonesia dalam mengurangi tingkat kemiskinan, dari rekor terendah 9,2 persen pada September 2019 menjadi 10,4 persen pada Maret 2021.

Indonesia mencapai keberhasilan penting dalam mengurangi tingkat stunting dari 37 persen pada tahun 2013 menjadi di bawah 28 persen pada tahun 2019. Namun, masih banyak pekerjaan yang harus dilakukan untuk memastikan pengembangan sumber daya manusia yang kuat dan produktif. Human Capital Index Bank Dunia mengungkapkan bahwa hilangnya pembelajaran yang disebabkan oleh penutupan sekolah selama pandemi COVID-19 akan berdampak pada generasi penerus Indonesia.

Untuk menanggapi lonjakan kasus COVID-19 pada Juni - Juli 2021, pemerintah meningkatkan paket fiskal COVID-19 dari 4,2 menjadi 4,5 persen dari PDB negara antara Maret 2020 hingga Juli 2021, melalui realokasi anggaran. Pengeluaran tambahan adalah untuk meningkatkan perawatan pasien dan memperluas bantuan makanan, transfer tunai, dan subsidi upah.

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu Provinsi di Indonesia yang tidak luput dari pandemi COVID-19. Hal ini membuat adanya dampak ekonomi yang dirasakan oleh masyarakat hal ini dapat dilihat dari Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) DIY berikut :



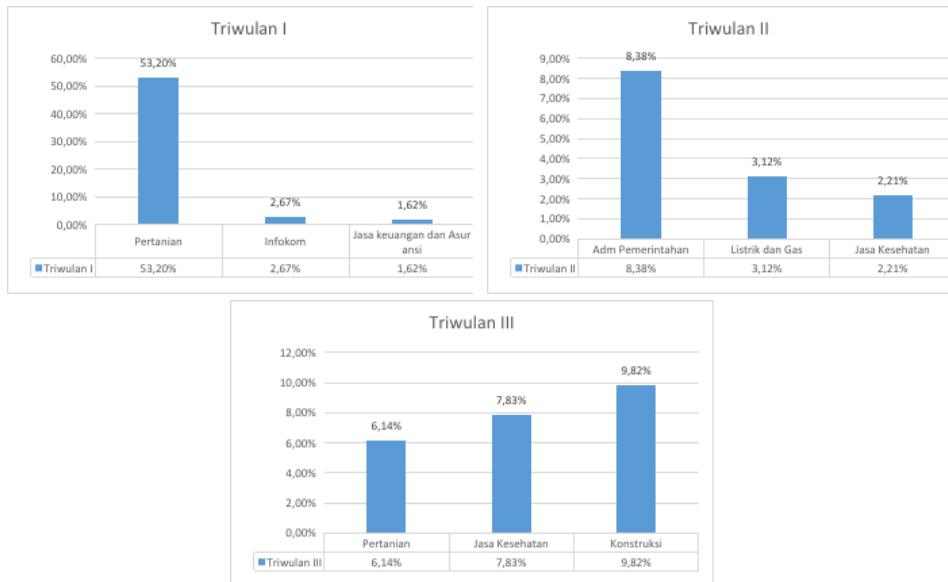
Gambar 1. Produk Domestik Regional Bruto DIY

Sumber: BPS DIY

PDRB Merupakan salah satu indikator kunci untuk menentukan keadaan ekonomi suatu daerah dalam jangka waktu tertentu, baik berdasarkan harga berlaku maupun harga konstan. Dapat kita lihat pada triwulan I dibandingkan dengan triwulan ke III 2020 mengalami kenaikan 0,86%. Kembali lagi pada triwulan I ke triwulan II penurunan -1,36%. Pada triwulan II ke triwulan III Kembali mengalami penurunan -0,09%. Hal ini menunjukkan bahwa dampak pandemic covid-19 di DIY masih dirasakan dan membuat Penurunan PDRB DIY 2021.

Jika dilihat secara kumulatif, pertumbuhan ekonomi daerah istimewa Yogyakarta hingga triwulan III dibandingkan dengan Triwulan I - III pada tahun 2020 mengalami pertumbuhan ekonomi sebesar 6,51%. Pada tahun 2021, produk domestik bruto dengan harga tetap akan dikelompokkan menurut sektor ekonomi. Yaitu, (A) pertanian, kehutanan, perikanan, (B) pertambangan dan penggalian, (C) manufaktur, (D) listrik, gas, (E) penyediaan air bersih (F) pengembangan, (G) mobil dan sepeda motor. dan perdagangan dan perbaikan eceran, (H) transportasi dan

penyimpanan, (I) akomodasi dan penggalian, (J) informasi dan komunikasi, (K) jasa keuangan. Pertumbuhan ekonomi DIY dari data BPS menunjukkan bahwa:



Gambar. 2 Pertumbuhan PDRB Tertinggi menurut lapangan Usaha Triwulan I - III 2021

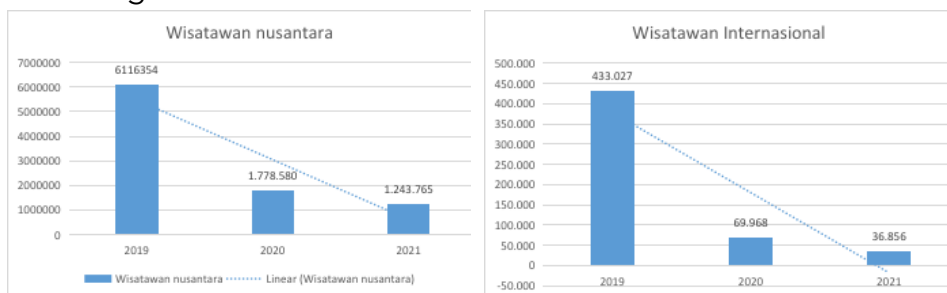
Sumber: BPS DIY.

Dari gambar 2 dapat dijelaskan bahwa pada triwulan I sector pertanian menyumbang pertumbuhan terbesar yaitu 53,20%, disusul dengan infokom 2,67% dan Jasa Keuangan dan Asuransi 1,62. Hal ini menunjukkan bahwa peran penting dalam ketahanan pangan pada sector pertanian, Hal-hal di atas sedang menjadi topik hangat dalam perkembangan ekonomi global. kekhawatiran Ada kekurangan pangan di dunia yang disebabkan oleh berkurangnya produktivitas Fokusnya adalah pada sektor pangan pertanian dan populasi dunia yang terus bertambah Perkembangan dunia. Maka dari itu pemerintah DIY perlu focus dalam pengembangan sector pertanian. Pada triwulan ke II sector yang paling tumbuh adalah administrasi pemerintahan sebesar 8,38%, disusul Listrik dan Gas 3,12% dan jasa Kesehatan 2,21%. Pada triwulan ke III Sektor Konstruksi yang paling besar dalam

pertumbuhan PDRB sebesar 9,82%, disusul jasa Kesehatan 7,83% dan pertanian 6,14%.

Sementara itu, sektor pertanian diharapkan dapat mendukung pertumbuhan ekonomi DIY seiring dengan meningkatnya ekspektasi kinerja pertanian. Selain itu, sektor konstruksi dapat dijadikan sebagai harapan untuk mendukung pertumbuhan perekonomian. Tak dipungkiri dampak pandemi COVID-19 telah menyebabkan penurunan berbagai kegiatan ekonomi dunia termasuk di DIY. Dalam upaya pemulihan ekonomi pasca pandemi COVID-19 diharapkan kebijakan - kebijakan yang diambil oleh pemerintah DIY harus didasarkan kepada Rencana pembangunan DIY yang ke depan harus lebih berkualitas agar pembangunan ke arah yang benar. Untuk itu, perencanaan permodalan untuk pembangunan DIY membutuhkan keragaman dan validitas data yang baik. Sebagai kontributor data untuk semua orang.

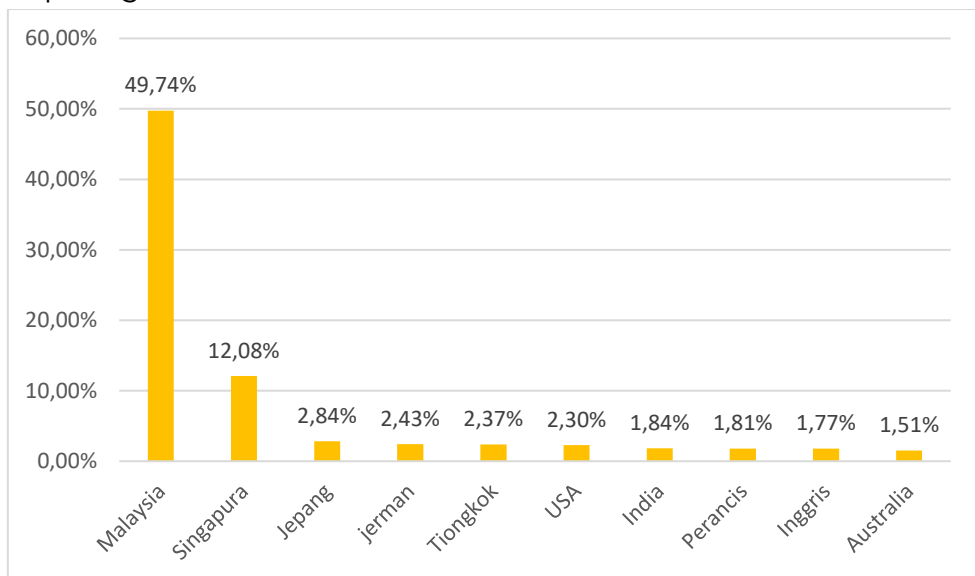
Data Produk Domestik Bruto (PDRB) merupakan data nilai tambah ekonomi yang komprehensif, yang darinya diperlukan indikator ekonomi untuk menyusun rencana pembangunan daerah, baik melalui derivasi langsung maupun interanalisis lebih lanjut dan dapat dijadikan sebuah rujukan dalam penyusunan program. Pesimis terhadap pertumbuhan ekonomi dalam sector pariwisata bukan tanpa alasan, mengakui tekanan Perlambatan ekonomi. Sebagai contoh dari sektor, pariwisata, yang di antaranya sebagai salah satu mesin utama perekonomian DIY. Baik dari Jumlah Wisatawan Nusantara atau Jumlah Wisatawan Mancanegara.



Gambar 3. Jumlah Wisatawan Nusantara dan Jumlah Wisatawan Mancanegara

Sumber: <http://bappeda.jogjapro.go.id/>.

Perkembangan jumlah kunjungan wisman menurun pada tahun 2021, dimana penurunan tersebut disebabkan oleh Lockdown di beberapa negara yang menyebabkan pengurangan dan pembatasan sosial berskala besar di beberapa wilayah di Indonesia. Pada tahun 2019 jumlah wisatawan nusantara mencapai 61 ribu tetapi pada tahun 2020 turun menjadi 1,7 juta atau 343% pada tahun 2021 kembali mengalami penurunan 1,41% atau 1,2 Juta pengunjung. Pada wisatawan mancanegara pada tahun 2019 terdapat 433 ribu pada tahun 2020 turun menjadi 69 ribu atau 298% sedangkan pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 24,84% atau 36 ribu. Wisatawan asing yang datang ke Indonesia didominasi oleh warga negara Malaysia sebesar 49,74%, disusul Singapura sebesar 12,08%. Jepang 2.84% dll Seperti gambar 5 di bawah ini:



Gambar 4. Kunjungan Wisatawan Asing Menurut Kebangsaan ke DIYogyakarta,

Sumber: Data Badan Pusat Statistik DIY.

Persentase pertumbuhan yang sangat tinggi pada tahun 2021 karena disandingkan dengan data pertumbuhan ekonomi pada tahun 2020 yang mengalami penurunan minus dua persen akibat pandemi COVID-19 (R. M. Anderson, Heesterbeek, Klinkenberg, & Hollingsworth, 2020). Sektor komunikasi

memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi di Yogyakarta karena tingginya permintaan pulsa Prabayar dan paket internet di kalangan penduduk. Dengan membaiknya situasi pandemi di Yogyakarta, sektor perdagangan dan jasa dapat mengikuti sektor komunikasi untuk berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi daerah (Sugihamretha, 2020).

Langkah Pemerintah DIY dalam Pemulihan Ekonomi Akibat Pandemi COVID-19

Perluasan Akses UMKM Sebagai Kunci Pemulihan Ekonomi DIY

Untuk menanggulangi dampak COVID-19 terhadap perekonomian masyarakat, pemerintah telah membuat program yaitu program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN). Program ini telah tertuangkan pada Perpu 1/2020 dan keturunannya diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 23/2020. Pada dasarnya program Pemulihan Ekonomi Nasional ini sebagai rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk pemulihan perekonomian nasional yang menjadi bagian dari keuangan negara yang mana untuk mempercepat pemulihan COVID-19 di masyarakat (Marginingsih, 2021). Desain program pemulihan nasional ini menjadi strategi kebijakan pemerintah dalam percepatan pemulihan perekonomian sebagai mitigasi dampak pandemi.

Program pemulihan ekonomi nasional ini diharapkan dapat diadaptasi oleh daerah-daerah, tak terkecuali Yogyakarta. Yogyakarta merupakan salah satu daerah yang merasakan dampak Covid-19 terhadap turunnya perekonomian. Dengan adanya lonjakan kasus Covid-19 di DIY yang relative tinggi yang terjadi pada masa gelombang ke-2 pandemi pada triwulan III, menyebabkan adanya pembatasan aktivitas dan mobilitas. Sehingga hal ini berdampak terhadap kinerja perekonomian DIY dan mempengaruhi pertumbuhan ekonomi triwulan III, yang melambat dibandingkan triwulan sebelumnya.

Pemulihan ekonomi di DIY mulai dilakukan sejak pemberlakuan *new normal* atau masa pasca pandemi Covid-19. Pada *era new normal*, masyarakat dituntut untuk dapat berdamai dan hidup secara berdampingan dengan adanya Covid-19. Sehingga masyarakat dapat melakukan aktivitas seperti semula dan roda ekonomi pelan-pelan mulai bergerak kembali. Pemerintah DIY, berupaya untuk mendorong pemulihan perekonomian di DIY dengan dimulai dari UMKM. Sejak adanya pandemi, pelaku UMKM didorong untuk dapat melakukan pemasaran produknya melalui marketplace. Sehingga, pemerintah DIY melakukan inovasi untuk dapat memfasilitasi pelaku UMKM dalam memasarkan produknya melalui SiBakul (Kesuma & Istanto, 2021). Kehadiran SiBakul sebagai adjustment, adaptasi dan akselerasi ini diharapkan mampu meningkatkan stimulus ekonomi di DIY melalui pelaku UMKM.

Selain dari sektor UMKM, pemerintah DIY sejak status PPKM di daerah dinyatakan pada level 2, pemerintah pelan-pelan melakukan pembukaan terhadap objek pariwisata yang ada di DIY. Hal ini juga sebagai langkah dalam mendorong pemulihan ekonomi, akan tetapi tetap dengan menerapkan kebijakan protocol kesehatan yang ketat. Dengan dibukanya sector pariwisata, maka mampu mendatangkan wisatawan baik wisatawan local maupun mancanegara, sehingga akan membantu dalam peningkatan produk domestik bruto yang ada di DIY dan membangkitkan masyarakat.

Selain itu juga, pemerintah DIY juga berupaya untuk melakukan kolaborasi dengan pihak swasta untuk dapat mendorong pemulihan ekonomi masyarakat. Seperti yang dilansir pada (*Jogjapro.go.id, 2021*), bahwasannya untuk membantu pelaku UMKM pemerintah DIY bekerjasama dengan beberapa bank salah satunya bank mandiri untuk pemberian modal bagi pelaku usaha/UMKM dan juga melakukan pendampingan kepada UMKM. Tidak hanya bank mandiri saja, akan tetapi aktor swasta lainnya juga turut aktif untuk memberikan inovasi-inovasi digital yang selaras dengan pemulihan perekonomian masyarakat.

Setidaknya ada empat faktor strategis yang berhasil mempercepat pemulihan ekonomi DIY yang disampaikan Plt. Kepala Perwakilan BI DIY memahami: Covid19 relatif terkendali di DIY, semangat gotong royong dalam pemulihan ekonomi dan keberhasilan TPID DIY dalam menjaga inflasi serta komitmen bersama dalam transformasi digital (jogjaprov.go.id, 2021).

Vaksinasi Dorong Pemulihan Ekonomi DIY

Sejak awal pandemi COVID-19, banyak negara termasuk Indonesia telah berjuang untuk mengurangi dampaknya di tengah dukungan fiskal yang terbatas dan sistem kesehatan yang rapuh (Dergiades, Milas, & Panagiotidis, 2020). Kepemimpinan pemerintah penting karena negara harus terus mengatasi keraguan terhadap vaksin dengan secara konsisten mengomunikasikan manfaat vaksin, merilis data COVID-19, dan melibatkan masyarakat untuk membantu mereka memahami bagaimana hal ini berdampak pada mereka (M. Anderson, Mckee, & Mossialos, 2020).

Menurut UNDP, Ketidaksetaraan vaksin COVID-19 akan memiliki dampak yang langgeng dan mendalam pada pemulihan sosial-ekonomi di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah ke bawah tanpa tindakan segera untuk meningkatkan pasokan dan memastikan akses yang adil untuk setiap negara, termasuk melalui pembagian dosis (UNDP, 2021). Pemerintah telah melakukan sejumlah inisiatif di bidang kesehatan untuk mencegah dan mengendalikan COVID-19. Selain menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan protokol kesehatan dengan gerakan 5M, pemerintah bereaksi cepat dengan mengumumkannya secara resmi melalui Keputusan Menteri Kesehatan no. HK.01.07/MENKES/12758/2020 tentang Penetapan Jenis Vaksin Untuk Pelaksanaan Vaksinasi Covid-19 Untuk Program Vaksinasi Covid-19 Secara Massal yaitu vaksin yang diproduksi oleh PT Bio Farma, Sinopharm, Novavax, Sinovac, Pfizer BioNTech, Oxford-AstraZeneca, dan Moderna.

Sesuai dengan kebijakan pemerintah, vaksinasi massal yang menyoar lansia dilakukan di DIY mulai Maret 2021 hingga saat ini. Kendala yang paling signifikan terhadap efektivitas vaksinasi COVID-19 di DIY adalah akseptabilitas dan keterlibatan masyarakat, yang dapat dicapai melalui berbagai sumber informasi (Nurjanah, 2020). Keputusan untuk melaksanakan program vaksinasi COVID-19 memberikan harapan bagi pemulihan ekonomi yang lebih cepat dengan mendorong masyarakat untuk kembali percaya diri, berani bersosialisasi dengan menegakkan protokol kesehatan yang ketat, dan berani mengonsumsi untuk mendorong pertumbuhan sektor riil dengan didorong untuk memberikan berbagai stimulus oleh pemerintah baik dari sisi konsumsi maupun produksi (Sudarsono, 2020).

Pertumbuhan ekonomi DIY tahun 2020 berakhir dengan keberhasilan yang berujung pada pertumbuhan positif, dan diharapkan pertumbuhan ekonomi DIY mulai membaik pada triwulan II tahun 2021, dengan konsumsi menyumbang 69 persen terhadap PDRB DIY. Pemerintah telah membantu konsumsi masyarakat menengah ke bawah agar daya beli mereka tidak turun, dan beban sektor konsumsi di DIY terkait industri pariwisata dan pendidikan yang terdampak wabah COVID-19 harus dihilangkan (Jayani, 2020).

KESIMPULAN

Dilihat dari data diatas menunjukkan bahwa Dampak Pandemi Covid 19 Bagi Perekonomian Daerah Istimewa Yogyakarta pada triwulan I ke triwulan II penurunan -1,36%. Pada triwulan II ke triwulan III Kembali mengalami penurunan -0,09%. Jika dilihat secara kumulatif, pertumbuhan ekonomi daerah istimewa Yogyakarta hingga triwulan III dibandingkan dengan Triwulan I - III pada tahun 2020 mengalami pertumbuhan ekonomi sebesar 6,51%. Pada triwulan ke II sector yang paling tumbuh adalah administrasi pemerintahan sebesar 8,38%, disusul Listrik dan Gas 3,12% dan jasa Kesehatan 2,21%. Pada triwulan ke III Sektor Konstruksi yang paling besar dalam pertumbuhan PDRB sebesar

9,82%, disusul jasa Kesehatan 7,83% dan pertanian 6,14%. Sementara itu, sektor pertanian diharapkan dapat mendukung pertumbuhan ekonomi DIY seiring dengan meningkatnya ekspektasi kinerja pertanian.

Perkembangan jumlah kunjungan wisman menurun pada tahun 2021, dimana penurunan tersebut disebabkan oleh Lockdown di beberapa negara yang menyebabkan pengurangan dan pembatasan sosial berskala besar di beberapa wilayah di Indonesia. Pada tahun 2019 jumlah wisatawan nusantara mencapai 61 ribu tetapi pada tahun 2020 turun menjadi 1,7 juta atau 343% pada tahun 2021 kembali mengalami penurunan 1,41% atau 1,2 Juta pengunjung. Persentase pertumbuhan yang sangat tinggi pada tahun 2021 karena disandingkan dengan data pertumbuhan ekonomi pada tahun 2020 yang mengalami penurunan minus dua persen akibat pandemi COVID-19.

Program ini telah tertuangkan pada Perpu 1/2020 dan keturunan kebijakan fiskalnya diatur dalam Peraturan Pemerintah No. Pada dasarnya program Pemulihan Ekonomi Nasional ini sebagai rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk pemulihan perekonomian nasional yang menjadi bagian dari keuangan negara yang mana untuk mempercepat pemulihan COVID-19 di masyarakat. merupakan salah satu daerah yang merasakan dampak Covid-19 terhadap turunnya perekonomian. Sehingga hal ini berdampak terhadap kinerja perekonomian DIY dan mempengaruhi pertumbuhan ekonomi triwulan III, yang melambat dibandingkan triwulan sebelumnya. Pada era new normal, masyarakat dituntut untuk dapat berdamai dan hidup secara berdampingan dengan adanya Covid-19. Sejak adanya pandemi, pelaku UMKM didorong untuk dapat melakukan pemasaran produknya melalui marketplace. Selain dari sektor UMKM, pemerintah DIY sejak status PPKM di daerah dinyatakan pada level 2, pemerintah pelan-pelan melakukan pembukaan terhadap objek pariwisata yang ada di DIY.

Pelaksanaan Vaksinasi di Dorong untuk dapat melakukan Pemulihan Ekonomi di DIY hal ini sebagai bentuk kebijakan

pemerintah dalam memberikan keamanan bagi para pelaku UMKM dan menjadikan akseptabilitas dan keterlibatan masyarakat, yang dapat dicapai melalui berbagai sumber informasi.

REFERENCES

- Açikgöz, Ö., & Günay, A. (2020). The early impact of the Covid-19 pandemic on the global and Turkish economy. *Turkish Journal of Medical Sciences*, 50(SI-1), 520-526. <https://doi.org/10.3906/sag-2004-6>
- Anderson, M., Mckee, M., & Mossialos, E. (2020). Developing a sustainable exit strategy for COVID-19: health, economic and public policy implications. *Journal of the Royal Society of Medicine*, 113(5), 176-178. <https://doi.org/10.1177/0141076820925229>
- Anderson, R. M., Heesterbeek, H., Klinkenberg, D., & Hollingsworth, T. D. (2020). *How will country-based mitigation measures influence the course of the COVID-19 epidemic?* 2019(20), 931-934. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30567-5](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30567-5)
- ASEAN. (2020). Economic Impact of Covid-19 Outbreak on ASEAN. *Asean*, (April), 1-17.
- Chakraborty, I., & Maity, P. (2020). COVID-19 outbreak: Migration, effects on society, global environment and prevention. *Science of the Total Environment*, 728, 138882. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2020.138882>
- Dergiades, T., Milas, C., & Panagiotidis, T. (2020). Effectiveness of Government Policies in Response to the COVID-19 Outbreak. *SSRN Electronic Journal*, 1-26. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3602004>
- Fernandes, N. (2020). Economic effects of coronavirus outbreak (COVID-19) on the world economy Nuno Fernandes Full Professor of Finance IESE Business School Spain. *SSRN Electronic Journal, ISSN 1556-5068, Elsevier BV*, 0-29.
- Haleem, A., Javaid, M., & Vaishya, R. (2020). Effects of COVID-19 pandemic in daily life. *Current Medicine Research and Practice*, 10(2), 78-79. <https://doi.org/10.1016/j.cmrp.2020.03.011>
- Icoz, O., & Icoz, O. (2019). Economic impacts of tourism. *The*

- Routledge Handbook of Tourism Impacts: Theoretical and Applied Perspectives*, 95-108.
<https://doi.org/10.4324/9781351025102-8>
- Jayani, D. H. (2020, April 22). Posisi Kesiapan Indonesia di Dunia Hadapi Ledakan Covid-19. *Katadata.Com*. Retrieved from <https://katadata.co.id/analisisdata/2020/04/22/posisi-kesiapan-indonesia-di-dunia-hadapi-ledakan-covid-19>
- jogjapro.go.id. (2021). Sinergi dan Inovasi Untuk Pemulihan Ekonomi DIY - Berita | Portal Pemda DIY.
- Kesuma, D., & Istanto, Y. (2021). Pengaruh Entrepreneurial Orientation, Market Orientation dan Innovation Product Terhadap Market Performance Saat Pandemi Covid-19. *Kinerja* 18, 18(2), 239-247.
- Li, Y., Guo, F. F., Cao, Y., Li, L. F., & Guo, Y. J. (2020). Insight into COVID-2019 for pediatricians. *Pediatric Pulmonology*, (March), 10-13. <https://doi.org/10.1002/ppul.24734>
- Marginingsih, R. (2021). Program Pemulihan Ekonomi Nasional Sebagai Kebijakan Penanggulangan Dampak Pandemi Covid-19 Pada Sektor UMKM. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(2), 110-116.
- Nicola, M., Alsafi, Z., Sohrabi, C., Kerwan, A., Al-Jabir, A., Iosifidis, C., ... Agha, R. (2020). The Socio-Economic Implications of the Coronavirus and COVID-19 Pandemic: A Review. In *International Journal of Surgery*. <https://doi.org/10.1016/j.ijssu.2020.04.018>
- Nurjanah. (2020). *Semangat Bela Negara Untuk Menghadapi COVID-19 Di Indonesia*.
- Pemulihan Ekonomi Harus Diawali dari UMKM - Berita | Portal Pemda DIY. (n.d.).
- Rahmat, P. S. (2009). Penelitian Kualitatif. *Journal Equilibrium*, pp. 1-8.
- Sansa, N. A. (2020). The Impact of the COVID-19 on the Financial Markets: Evidence from China and USA. *SSRN Electronic Journal*, 2(li), 29-39. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3567901>
- Sudarsono. (2020, March 31). Paksaan Pemerintahan Guna Mengatasi Covid-19. *Hukumonline.Com*. Retrieved from <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5e82d21e3baf1/paksaan-pemerintahan-guna-mengatasi-covid-19-oleh-sudarsono/>
- Sugihamretha, I. D. G. (2020). Respon Kebijakan: Mitigasi Dampak

- Wabah Covid-19 Pada Sektor Pariwisata. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 4(2), 191-206.
<https://doi.org/10.36574/jpp.v4i2.113>
- Susilawati, S., Falefi, R., & Purwoko, A. (2020). Impact of COVID-19's Pandemic on the Economy of Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 3(2), 1147-1156.
<https://doi.org/10.33258/birci.v3i2.954>
- Yue, X.-G., Shao, X.-F., Li, R. Y. M., Crabbe, M. J. C., Mi, L., Hu, S., ... Dong, K. (2020). Risk Prediction and Assessment: Duration, Infections, and Death Toll of the COVID-19 and Its Impact on China's Economy. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(4), 66. <https://doi.org/10.3390/jrfm13040066>

BIOGRAFI PENULIS

Anang Setiawan merupakan Alumni Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan spesialisasi penelitian Teknologi informasi komunikasi Pemerintahan, Social Media Government dan Komunikasi Politik, Lahir di Yogyakarta, 20 Juni 1996. Gelar sarjana di dapat dari Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2018, sedangkan untuk gelar Master di dapat dari Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2020. Penulis aktif melakukan penelitian setiap tahunnya dan dipublikasikan di jurnal nasional terakreditasi Sinta ataupun jurnal bereputasi internasional (Scopus), mayoritas publikasi yang diterbitkan membahas Teknologi informasi komunikasi Pemerintahan, baik persepektif Social Media Government ataupun Komunikasi Politik. Saat ini, penulis sedang menyelesaikan studi Program Doktor (S3) Politik Islam-Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Helen Dian Fridayani merupakan Alumni Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Beliau lahir di Bogor, 02 Desember 1994. Menyelesaikan Studi Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2017, dan Gelar Master (S2) Ilmu Pemerintahan dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis merupakan Asisten Peneliti dan Asisten Dosen di Program Studi Ilmu Pemerintahan. Pada saat menjadi asisten beberapa mata kuliah yang diampu diantaranya penelitian kuantitatif & kualitatif, Tata Kelola Pemerintah Daerah, Tata Kelola Sumber Daya Manusia Pemerintahan, Kebijakan Publik, dan Perencanaan Pembangunan. Dalam penelitian penulis konsentrasi pada bidang e-government, smart city, dan collaborative governance. Penulis juga aktif melakukan publikasi pada jurnal nasional terakreditasi maupun jurnal internasional. Saat ini, penulis sedang menyelesaikan studi Program Doktor (S3) Ilmu Politik di National Cheng Kung University, Taiwan.

Vindhi Putri Pratiwi merupakan Alumni Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis lahir di Bantul, pada tanggal 26 Juli 1996, dimana gelar Sarjanah (S1) di dapat dari Program

Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2019, dan menyelesaikan studi S2 di Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhamamdiyah Yogyakarta tahun 2021. Saat ini penulis menjadi Asisten Peneliti di Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selain menjadi Asisten Peneliti penulis juga aktif melakukan publikasi pada jurnal nasional terakreditasi atau jurnal internasional serta aktif mengikuti kegiatan konferensi nasional dan internasional.

Pola Komunikasi Pemerintah Kota Tegal Dalam Mensosialisasikan Program Pembangunan “Malioboro” Kota Tegal

Nuridin¹, Putri Aulia², Seftia lanatun N³

Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Pancasakti Tegal

Email: nuridin@upstegal.ac.id

ABSTRAK

Pemerintah Kota Tegal telah merencanakan (Pemkot) untuk membangun Malioboro di kawasan Jalan Ahmad Yani yang akan ditargetkan selesai pada bulan Desember 2021. Namun, dalam kegiatan yang mengimplementasikan strategi komunikasi Pemerintah Kota Tegal untuk mensosialisasikan program pembangunan Malioboro Kota Tegal belum dapat dirasakan secara efektif serta terdapat pro dan kontra dalam pembangunan ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tegal dalam Mensosialisasikan Program Pembangunan Malioboro Kota Tegal. Penelitian difokuskan pada pemahaman aparatur pemerintah Kota Tegal, bagaimana pemahaman masyarakat, strategi komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah kota tegal dan hambatan apa saja yang dialami dalam menyosialisasikan program ini ke masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme dan menggunakan metode studi pustaka. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa strategi komunikasi Pemerintah Kota Tegal dalam menyukseskan program ialah melalui sosialisasi. Secara umum sosialisasi dilakukan antara pihak pemerintah dengan masyarakat pengguna Jalan Ahmad Yani sebagai tempat usaha berdagang. Namun, implementasi program pembangunan ini, dinilai belum optimal. Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman pihak terkait mengenai program pembangunan Malioboro Kota Tegal.

Kata-kata Kunci : Strategi, Komunikasi, Pembangunan

PENDAHULUAN

Upaya pemerintah mewujudkan visi misi dalam pemerintahannya, dengan menyusun berbagai program guna mencapai tujuan tertentu dan kemudian program tersebut diimplementasikan melalui berbagai kebijakan. Terdapat tiga unsur dalam implementasi program yaitu implementor sebagai unsur pelaksana; program yang akan dijalankan; dan target grup sebagai kelompok sasaran (Maryuni, 2015). Implementasi program dilaksanakan dengan melalui tahapan perencanaan (planing),

pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi(Mael, 2017). Unsur dan tahapan dimaksud jika dijalankan menjadi sebuah upaya agar program terlaksana dengan baik.(Mael, 2017);(Maryuni, 2015) Keberhasilan sebuah program agar diterapkan dan digunakan oleh masyarakat, selain membutuhkan perencanaan dan tujuan, juga membutuhkan cara yang pas sehingga program itu bisa tepat mencapai sasaran dan tujuan program itu berhasil.

Keberhasilan dalam implementasi program pemerintah didukung oleh banyak factor diantaranya dukungan SDM perangkat tata kelola (berkaitan dengan peran dan pemahaman mengenai program dan aturan, kebijakan serta perangkat implementasi) serta daya dukung finansial (dukungan anggaran pelaksanaan program) (Zulaikha & Paribrata, 2017), selain itu implementasi program membutuhkan komunikasi.

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi antara dua orang atau lebih, dan dalam proses itu terjadi kegiatan-kegiatan memberi atau mengirim, menerima, dan menanggapi pesan-pesan di antara orang-orang yang berinteraksi.(Sedarmayanti, 2018)Sedangkan komunikasi pemerintahan, berarti penyampaian ide, gagasan, informasi, isi pikiran/pernyataan dari pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan negara (dalam hal ini, pemerintah dapat diasumsikan sebagai komunikator dan masyarakat sebagai pemberi, namun dalam susasana tertentu bisa sebaliknya, masyarakat berada pada posisi sebagai penyampai ide atau gagasan dan pemerintah berada pada posisi mencermati apa yang diinginkan masyarakat). (Sedarmayanti, 2018, h.179) Seperti komunikasi yang terdapat pada umumnya, (Abidin, Y., 2014)berpendapat bahwa komunikasi pemerintahan juga menunjukkan pengiriman dan penerimaan pesan dari satu pihak ke pihak lain melalui cara dan saluran tertentu agar terjadi perubahan perilaku sesuai dengan pesan yang diterima. Komunikasi pemerintahan merupakan hasil dari proses rumit, yang meliputi kognisi (*thinking*) dan perilaku (*doing*).

Dalam implementasi program, komunikasi diposisikan sebagai sebuah cara atau strategi untuk membuat seluruh pihak

dapat memahami program dan menjalankan dengan baik. Komunikasi diposisikan sebagai sebuah cara atau strategi. Cara atau strategi yang dengan mengedepankan prinsip komunikasi, disebut sebagai strategi komunikasi (Hallahan et al., 2007). Strategi komunikasi mencakup segala sesuatu yang dibutuhkan untuk menjalankan program komunikasi kepada khalayak sasaran guna mencapai tujuan yang diharapkan. Strategi komunikasi dalam program komunikasi membutuhkan suatu cara yang cocok agar tujuan dari program itu tercapai. Berbagai riset menunjukkan, keberhasilan program pemerintah bergantung pada komunikasi. Sehingga dapat dikatakan bahwa kegagalan juga bergantung pada komunikasi yang dijalankan. (Hallahan et al., 2007); (Sandhu, 2009) menyatakan bahwa komunikasi dalam program itu bersifat disengaja, oleh organisasi atau institusi. Strategi komunikasi yang disengaja dari suatu organisasi atau institusi tersebut membutuhkan aktor dan tujuan, aktor sebagai pengambilan keputusan dan pelaksana program, dan tujuan sebagai sebuah tolak ukur capaian yang rasional dan disengaja, dalam sebuah strategi komunikasi (Hallahan et al., 2007); (Sandhu, 2009)

Strategi pada hakekatnya adalah perencanaan (planning) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana tak tik operasionalnya. Demikian pula dengan strategi komunikasi yang merupakan panduan perencanaan komunikasi (communication planning) dengan manajemen komunikasi (communication management) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi komunikasi ini harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi. Strategi komunikasi dalam program komunikasi membutuhkan suatu cara yang cocok agar tujuan dari program itu tercapai. Berbagai riset menunjukkan, keberhasilan program pemerintah bergantung pada komunikasi. (Widodo & Permatasari, 2020)

Wacana Pemerintah Kota Tegal (Pemkot) berencana akan membangun Kawasan city walk "Malioboro" di Jalan Ahmad Yani yang akan ditargetkan selesai pada bulan Desember 2021. Pemerintah Kota Tegal dalam upaya pembangunan malioboro-nya kota tegal diperlukan adanya strategi-strategi komunikasi kepada masyarakat guna memperlancar pembangunan proyek tersebut. Namun, strategi komunikasi pemerintah kota tegal yang digunakan untuk mensosialisasikan program pembangunan Malioboro di Kota Tegal belum dapat dirasakan secara efektif serta terdapat pro dan kontra dalam pembangunan ini. Jurnal ini mencoba untuk menggambarkan bagaimana Strategi komunikasi yang digunakan Pemerintah Kota Tegal dalam mensosialisasikan program pembangunan Malioboro-nya Kota Tegal.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan proses penelitian yang khas, yang meneliti fenomena masalah manusia dan masyarakat(Sugiyono, 2009). Peneliti menyusun laporan yang memberikan gambaran secara rinci mengenai pandangan informan dan kondisi alamiah, yang dianalisa secara holistik (Creswell, 2010);(Mulyana, 2010) Penelitian ini menggunakan metode kualitatif mengingat tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara mendalam rumusan strategi komunikasi pemerintah kota tegal dalam mensosialisasikan pembangunan Malioboro-nya kota tegal kepada masyarakat dalam kondisi alamiah. Hal ini merujuk kepada yang dikemukakan oleh (Creswell, 2010)Metode kualitatif adalah proses penelitian untuk memahami, yang didasarkan pada tradisi penelitian dengan metode yang khas, yang meneliti masalah manusia atau masyarakat. Peneliti membangun gambaran yang kompleks dan holistik, menganalisis kata-kata,melaporkan pandangan informan secara terperinci dan melakukan penelitian dalam setting alamiah.(Rahman & Sjoraida, 2017)

Paradigma yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu paradigma konstruktivisme, seperti yang diketahui paradigma konstruktivisme adalah paradigma dimana kebenaran

suatu realitas sosial dilihat sebagai hasil konstruksi sosial dan kebenaran suatu realitas sosial bersifat relative. Dalam penelitian ini, kasus yang diangkat adalah strategi komunikasi apa yang digunakan pemerintah daerah kota tegal dalam menyosialisasikan program pembangunan city walk (Malioboro-nya) kota tegal. Setiap organisasi pasti memiliki interaksi dan strategi dalam berhubungan dengan para stakeholdersnya atau publiknya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi strategi komunikasi pemerintah Kota tegal dalam menyosialisasikan program pembangunan malioboro kota tegal kepada masyarakat. Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara studi pustaka. Teknik pengumpulan data adalah teknik yang digunakan dalam proses pengadaan data primer untuk kepentingan penelitian. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan (Moleong, 2000). Sedangkan Teknik pengumpulan Studi kepustakaan juga berarti teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proyek penataan kawasan city walk yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani kota Tegal dibangun menjadi Malioboronya Kota Tegal yang dimulai pada akhir agustus 2021. Ada sejumlah pekerjaan utama dalam pebangunan dikawasan city walk tersebut diantaranya penataan trotoar yang akan diperlebar, dan pembuatan jalur khusus food truck, dimana seluruh pedagang dikawasan tersebut dikonsep menjadi food truck, dan diberikan tempat dan jalur khusus. Anggaran untuk merealisasikan proyek pembangunan City Walk Jalan Ahmad Yani memerlukan biaya sebesar Rp. 12,1 M. Pembangunan City Walk ini ditargetkan

selesai dalam waktu empat bulan, dari bulan Agustus hingga bulan Desember 2021.

Dalam menjalankan suatu program tentu akan ada hambatan, begitu juga dengan Pemerintah Kota Tegal yang mengalami beberapa hambatan dalam menyosialisasikan pembangunan city walk Kota Tegal yaitu adanya kontra dari masyarakat dalam pembangunan city walk tersebut. Para pedagang kaki lima menolak pembangunan city walk dikarenakan proyek tersebut akan berdampak kepada pedagang kaki lima yang nantinya akan kehilangan lapak usaha jualannya karena tergantikan foodtruck. Kemudian para pedagang pertokoan di kawasan tersebut juga akan kesulitan untuk melakukan kegiatan usahanya seperti bongkar muat barang. Selain itu, para sopir kendaraan juga akan mengalami penurunan penghasilan karena jalan tersebut dijadikan satu arah, sehingga para sopir tidak bisa menunggu penumpang di tempat tersebut.

Komunikasi pemerintah Kota Tegal dalam menyampaikan informasi melalui berbagai media, seperti media cetak dan media media sosial di portal dan akun resmi Pemerintah Kota Tegal. Informasi tersebut menuai berbagai respn dari masyarakat, mulai dari yang setuju sampai dengan yang menolak hingga berujung ke pelaporan Walikota Kota Tegal, selain itu protes yang massif juga mewarnai sepanjang ruas jalan yang akan dibangun. Pencopotan paksa puluhan spanduk berisi protes dan kritik terhadap proyek revitalisasi Jalan Ahmad Yani, Kota Tegal oleh Satpol PP misalnya, berbuntut panjang. Perkumpulan Penghuni dan Pengusaha Jalan Ahmad Yani (P3JAYA), yang memasang spanduk tersebut mensomasi Satpol PP Kota Tegal. Anggota DPRD juga melayangkan peringatan kepada Pemkot Tagel untuk mempertimbangkan ulang proyek revitalisasi tersebut, jika banyak merugikan warga DPRD berharap pemkot menimbang ulang kebijakan tersebut.

Mengenai tentang ada atau tidaknya sosialisasi dari Pemkot, masyarakat menyatakan pemerintah melakukan sosialisasi di saat proyek sudah berjalan. masyarakat menilai pemerintah terlambat

dalam mengadakan sosialisasi sehingga menimbulkan kekhawatiran di masyarakat mengenai dampak yang akan ditimbulkan dari proyek pembangunan tersebut terhadap usaha mereka, diantaranya tidak adanya tempat parkir dan bongkar muat barang. dikarenakan hal itu, pemerintah kembali akan melakukan sosialisasi tentang perubahan desain proyek tersebut sebagai bentuk akomodasi terhadap usulan dari masyarakat jalan Ahmad Yani.

Dalam pola komunikasi, pasti ada noise dan feedback dari sebuah informasi yang disebar. Dari kasus revitalisasi jl. Jendral Ahmad Yani Kota Tegal, kita dapat melihat berbagai respon dari masyarakat. Respon yang kurang baik, dapat juga dihasilkan karena penyampaian informasi yang kurang baik pula. misalnya ada informasi yang tidak kongkrit, ini akan mengakibatkan penerima informasi menyimpulkan dengan tafsiran sendiri. Selain itu model pendekatan dalam menyebarkan informasi juga menjadi hal yang sangat penting. Dari kasus revitalisasi yang ada, pendekatan ekonomi jauh lebih kuat mengingat sepanjang ruas jalan yang akan dilakukan pembangunan merupakan pusat perbelanjaan dan pasar serta toko-toko lainnya, DPRD Kota Tegal menyarankan agar Pemkot segera melakukan rapat secara meluas mengenai kegiatan tersebut dengan pendekatan sosio demokrasi yang lebih humanis.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Strategi Komunikasi yang digunakan Pemerintah Kota Tegal dalam mensosialisasikan program pembangunan Malioboro-nya Kota Tegal, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut; Pemerintah Kota Tegal telah merencanakan pembangunan di kawasan city walk yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani Kota Tegal dibangun menjadi Malioboronya kota Tegal yang dimulai pada akhir Agustus sampai dengan Desember 2021. Pembangunan di kawasan city walk tersebut diantaranya penataan trotoar yang

akan diperlebar, dan pembuatan jalur khusus food truck, dimana seluruh pedagang dikawasan tersebut dikonsepsi menjadi food truck, dan diberikan tempat dan jalur khusus. Namun, dalam kegiatan yang mengimplementasikan strategi komunikasi pemerintah kota tegal untuk mensosialisasikan program pembangunan malioboro-nya Kota Tegal belum dapat dirasakan secara efektif serta terdapat pro dan kontra dalam pembangunan ini. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai hal tersebut, maka peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan yang baik bagi masyarakat dan pemerintah Kota Tegal.

Demokrasi akan berjalan lancar jika adanya partisipasi dari masyarakat, partisipasi public dalam sebuah program pemerintah sangat diperlukan agar pembangunan pemerintah dapat berjalan dengan baik serta sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Dan pemerintah juga hendaknya mempertimbangkan apa yang menjadi keinginan rakyat agar program yang akan dilaksanakan oleh pemerintah berjalan dengan lancar tanpa adanya kendala penolakan dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Y., Z. (2014). *Komunikasi Pemerintahan, Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Bangun Kawasan Malioboro, Pemkot Tegal Diminta Gunakan Pendekatan Sosio Demokrasi - *radartegal.com*. (n.d.). Retrieved December 11, 2021, from <https://radartegal.com/bangun-kawasan-malioboro-pemkot-tegal-diminta-gunakan-pendekatan-sosio-demokrasi.17611.html>
- Creswell, J. W. (2010). *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Pustaka Pelajar.
- Hallahan, K., Holtzhausen, D., Betteke Van Ruler, ;, Verčič, D., & Sriramesh, K. (2007). Defining Strategic Communication. *International Journal of Strategic Communication*, 1(1), 3-35. <https://doi.org/10.1080/15531180701285244>
- Kisruh Proyek "Malioboro", Pemilik Toko: Sudah Dikerjakan, Kenapa Baru Sosialisasi | *Ekonomi*. (n.d.). Retrieved

- December 11, 2021, from <https://www.gatra.com/detail/news/524173/ekonomi/kisruh-proyek-malioboro-pemilik-toko-sudah-dikerjakan-kenapa-baru-sosialisasi>
- Mael. (2017). Implementasi Kebijakan Pemerintah dalam Meningkatkan Kesejahteraan Petani melalui Program Padat Karya Pangan di Kecamatan Noemuti. *AGRIMOR*, 2(04), 48-49. <https://doi.org/10.32938/AG.V2I04.321>
- Maryuni, S. (2015). *Spirit Publik IMPLEMENTASI PROGRAM NESIONAL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT (PNPM) MANDIRI PERKOTAAN DI KOTA PONTIANAK IMPLEMENTATION OF THE NATIONAL COMMUNITY EMPOWERMENT PROGRAM (PNPM) IN PONTIANAK*.
- Moleong, L. J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2010). *Metode Penelitian Komunikasi (Revisi (Ed.))*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Rahman, A., & Sjoraida, D. F. (2017). STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KABUPATEN SUBANG MENYOSIALISASIKAN GERAKAN PEMBANGUNAN UNTUK RAKYAT INFRASTRUKTUR BERKELANJUTAN. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 5(2), 136. <https://doi.org/10.24198/jkk.v5i2.8443>
- Sandhu, S. (2009). Strategic Communication: An Institutional Perspective. *International Journal of Strategic Communication*, 3(2), 72-92. <https://doi.org/10.1080/15531180902805429>
- Sedarmayanti. (2018). *Komunikasi Pemerintahan*. PT Refika Aditama.
- Sosialisasi Redesain "Malioboro", Pemkot Tegal Undang Pedagang Jalan Ahmad Yani | kumparan.com*. (n.d.). Retrieved December 11, 2021, from <https://kumparan.com/panturapost/sosialisasi-redesain-malioboro-pemkot-tegal-undang-pedagang-jalan-ahmad-yani-1wnVs6Hr8Go>
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R and D*. Penerbit Alfabeta.
- Widodo, A., & Permatasari, D. A. (2020). Strategi Komunikasi dalam Program Bekasi Smart City. *ETTISAL: Journal of Communication*, 5(1).

<https://doi.org/10.21111/ejoc.v5i1.3454>

Zulaikha, Z., & Paribrata, A. I. (2017). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik di Jawa Timur Tahun 2016. *Jurnal Studi Komunikasi*, 1(2), 131-162.
<https://doi.org/10.25139/JSK.V1I2.168>

BIOGRAFI PENULIS

Nuridin, Lahir di Brebes 10 September 1960, beliau adalah Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, sekaligus menjabat sebagai Dekan FISIP UPS Tegal. Menyelesaikan Pendidikan strata satu dari Ilmu Hukum UPS Tegal tahun 1989 dan melanjutkan Magister bidang Ilmu Hukum di Universitas Universitas Jendral Sudirman Purwokerto, tahun 2005 silam, untk Pendidikan Doktoral beliau menyelesaikan di Universitas Sultan Agung Semarang Tahun 2016. Selain aktif mengajar di FISIP dan Fakultas Hukum serta kegiatan akademik lainnya sebagai Dekan, pria kelahiran Brebes ini juga berprofesi lawyer untuk kasus-kasus hukum perdata. Beliau juga aktif menulis dan meneliti sesuai bidang kajian keilmuan seperti, hukum perdata, Hukum Administrasi Negara dan, Hukum Agraria.

Putri Aulia lahir di Brebes, 27 Juni 2001. Sedang menjalankan studi S1 Ilmu Pemerintahan Universitas Pancasakti Tegal tahun 2019 sampai sekarang. Pada tahun 2020/2021 pernah menjadi anggota Divisi Advokasi BEM FISIP UPS Tegal. Fokus kajian penelitiannya adalah Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tegal dalam Mensosialisasikan Program Pembangunan Malioboro Kota Tegal.

Seftia lanatun Nisa lahir di Pemalang, 24 Oktober 2001. sedang menjalankan Studi S1 prodi Ilmu Pemerintahan di Universitas Pancasakti Tegal dari tahun 2019 sampai sekarang. fokus kajian penelitiannya adalah Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tegal dalam Mensosialisasikan Program Pembangunan Malioboro Kota Tegal.

Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dalam Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Jakwir Cetem

Diryo Suparto¹, Nur Rizky Hono Pratama³

Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Pancasakti Tegal

Email: Suparto.diryo@gmail.com

ABSTRAK

Teknologi komunikasi memberikan kontribusi pada perkembangan zaman yang mengakibatkan manusia memasuki era baru yaitu era digital, salah satunya di sektor Pemerintahan. Pemerintah Kota Tegal melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat aplikasi Jakwir Cetem dalam rangka menciptakan Smart City. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dalam menyosialisasikan penggunaan Aplikasi Jakwir Cetem. Penelitian berfokus pada strategi dan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyosialisasikan penggunaan Aplikasi Jakwir Cetem kepada masyarakat Kota Tegal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme dan menggunakan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian adalah studi pustaka. Hasil penelitian menjadi salah satu upaya dalam menyosialisasikan aplikasi Jakwir Cetem terhadap masyarakat Kota Tegal, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Relawan Adminduk (Relawan Administrasi Kependudukan). Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dalam memaksimalkan cakupan dokumen administrasi kependudukan, mencakup kepemilikan Kartu Keluarga dan KTP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal mengadakan acara Sosialisasi Layanan Administrasi Kependudukan Kota Tegal pada Tahun 2021. Acara yang dihadiri oleh 165 relawan adminduk yang terbagi dalam 4 sesi. Harapannya dari adanya relawan adminduk, masyarakat lebih mengetahui aplikasi Jakwir Cetem ini.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Aplikasi Jakwir Cetem.

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang terjadi selalu diikuti dengan perkembangan teknologi. Teknologi komunikasi memberikan kontribusi bagi perkembangan berbagai bidang, tidak terlepas dari lembaga atau organisasi baik pemerintah maupun non pemerintahan. Pesatnya perkembangan teknologi mengakibatkan manusia memasuki era baru yaitu era digital, hal inilah yang kemudian dapat mempengaruhi berbagai aspek kehidupan

manusia (Putra, Putra, and Juliana 2021). Hadirnya era digital membuat banyak pihak melakukan inovasi, salah satunya dalam sector pemerintah. Organisasi pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan publiknya secara profesional sehingga munculnya teknologi komunikasi online ini dimanfaatkan banyak organisasi pemerintah sebagai sarana pelayanan publik, karena melalui komunikasi online ini organisasi pemerintah tidak hanya memberikan informasi tentang kegiatan dan layanan yang disediakan, namun juga dapat menerima berbagai informasi dari masyarakat yang dilayaninya dengan cepat (Nurhadi, Mujianto, and Ramadhantie 2021). Dengan demikian pemerintah mulai menerapkan penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan public terhadap masyarakat. Hal ini disebabkan karena kompleksnya permasalahan administrasi kependudukan yang banyak terjadi di daerah, mendorong pemerintah dalam melakukan inovasi tersebut.

Tidak hanya itu, Pemerintah melalui Kominfo dan Kemendagri bekerja sama dalam menciptakan "Gerakan Menuju 100 Smart City". Gerakan menuju 100 smart city bertujuan membimbing Kabupaten/Kota dalam Menyusun Masterplan Smart City agar bisa lebih memaksimalkan pemanfaatan teknologi baik dalam meningkatkan pelayanan masyarakat maupun mengakselerasikan potensi yang ada di masing-masing daerah (Meyfrylinda 2020). Smart City adalah sebuah visi pengembangan perkotaan untuk mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi beserta teknologi internet untuk segala dengan cara yang aman untuk mengelola asset kota. Kota Tegal merupakan salah satu kota di Jawa Tengah memiliki banyak potensi yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan perekonomian (Khaerani and Sarai 2020).

Upaya dalam mendukung meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih berbasis pada *good governance*, dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kesiapan dari sumber daya manusia, anggaran dana, sarana dan prasarana yang menjadi hal mutlak untuk disediakan dalam penyelenggaraan E-

Government. Pemanfaatan E-Government bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik (Nugraha 2018). Kota Tegal sendiri saat ini juga sedang mengupayakan untuk menjadi Smart City salah satunya inovasi dalam E-Government (E-Gov). Pemerintah Kota Tegal melaksanakan E-Government dalam bentuk pelayanan publik salah satunya yaitu penggunaan aplikasi Jakwir Cetem oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.

Dalam hal ini diharapkan dapat memberikan kemudahan baik bagi masyarakat Kota Tegal dalam mendapatkan pelayanan kependudukan, maupun Pemerintah Kota Tegal sendiri khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan. Tetapi pada pelaksanaannya masih banyak masyarakat yang bahkan belum tau apa itu aplikasi Jakwir Cetem. Penyebabnya adalah karena kurangnya strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan sosialisasi aplikasi Jakwir Cetem tersebut. Hal ini yang akhirnya menjadi tugas Pemerintah Kota Tegal untuk menyosialisasikan penggunaan aplikasi Jakwir Cetem kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan public.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hal ini merujuk kepada yang dikemukakan oleh (Cresswell, 2014: 61-64) Metode kualitatif adalah proses penelitian untuk memahami, yang didasarkan pada tradisi penelitian dengan metode yang khas, yang meneliti masalah manusia atau masyarakat. Peneliti membangun gambaran yang kompleks dan holistik, menganalisis kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan melakukan penelitian dalam setting alamiah. (Rahman and Sjoraida 2017) Paradigma yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu paradigma konstruktivisme, seperti yang dipaparkan oleh Denzin dan Lincoln (2005:97), mengadopsi mengakui adanya fakta dan realitas empirik. Sedangkan konstruktivisme berpendapat bahwa semesta secara epistemologi merupakan hasil konstruksi sosial. Pengetahuan manusia adalah konstruksi yang dibangun

dari proses kognitif dengan interaksinya dengan dunia objek material. Pengalaman manusia terdiri dari interpretasi bermakna terhadap kenyataan dan bukan reproduksi kenyataan. Dengan demikian dunia muncul dalam pengalaman manusia secara terorganisasi dan bermakna. Keberagaman pola konseptual/kognitif merupakan hasil dari lingkungan historis, cultural, dan personal yang digali secara terus-menerus.(Rahman and Sjoraida 2017)

Dalam penelitian ini, kasus yang diangkat adalah instansi pemerintah daerah dalam hal ini adalah pemerintah daerah Kota Tegal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi dinas Kependudukan pencacatan sipil kota tegal dalam menyosialisasikan penggunaan aplikasi jakwir catem. Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus. Studi Kasus ialah suatu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut. Biasanya, peristiwa yang dipilih yang selanjutnya disebut kasus adalah hal yang aktual (real-life events), yang sedang berlangsung, bukan sesuatu yang sudah lewat.(Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo 2017) Dalam penelitian ini penulis menerapkan metode penelitian kepustakaan, karena dengan keadaan yang tidak memungkinkan peneliti untuk mengambil sumber data dari lapangan, oleh karena itu peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan metode studi Pustaka, sumber data yang didapat dari perpustakaan online atau dokumen-dokumen lain dalam bentuk tulisan, baik dari jurnal, buku maupun literatur lainnya (Maulinah 2018). Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu mereduksi data dengan memilih hal-hal pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Setelah itu dijelaskan dalam uraian singkat dan kemudian dilakukan penarikan kesimpulan (Dewantara 2019)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kompleksnya permasalahan administrasi kependudukan yang banyak terjadi di daerah, mendorong pemerintah daerah untuk melakukan strategi komunikasi yang tepat guna mempermudah sosialisasi program pemerintah kepada masyarakat. Menghadapi era globalisasi dan teknologi informasi yang semakin canggih kiranya sudah sangat tepat fokus perhatian pakar dan ahli komunikasi ditujukan pada strategi dan taktik berkomunikasi, walaupun disisi lain akan menimbulkan pengaruh yang tidak diharapkan. Istilah strategi sudah menjadi istilah yang sering digunakan oleh masyarakat untuk menggambarkan berbagai makna seperti suatu rencana, taktik, atau cara untuk mencapai apa yang diinginkan (Adiyanti 2018). Strategi komunikasi dibutuhkan untuk mempermudah publik untuk mengakses informasi terkini terkait administrasi kependudukan (Laksono 2016). Keberhasilan kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh penentuan strategi komunikasi. Di lain pihak jika tidak ada strategi komunikasi yang baik efek dari proses komunikasi bukan tidak mungkin akan menimbulkan pengaruh negatif, sedangkan untuk menilai proses komunikasi dapat ditelaah dengan menggunakan model-model komunikasi. Strategi komunikasi pada hakikatnya adalah perencanaan (planning) dan manajemen (management) untuk mencapai suatu tujuan, akan tetapi mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana aktif operasionalnya (Suherman et al. 2020). Strategi komunikasi mencakup segala sesuatu yang dibutuhkan untuk menjalankan program komunikasi kepada khalayak sasaran guna mencapai tujuan yang diharapkan. Strategi komunikasi dalam program komunikasi membutuhkan suatu cara yang cocok agar tujuan dari program itu tercapai. Berbagai riset menunjukkan, keberhasilan program pemerintah bergantung pada komunikasi. Sehingga dapat dikatakan bahwa kegagalan juga bergantung pada komunikasi yang dijalankan (Widodo and Permatasari 2020).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk wilayah Kota Tegal, Jawa Tengah. Disdukcapil Tegal merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Tegal. Fungsi dan tugas Dukcapil tersebut merupakan pelayanan dalam mengurus berbagai persuratan seperti membuat surat akta lahir atau akta kelahiran, surat dokumen kependudukan, kartu keluarga (KK), akta perkawinan, surat keterangan pindah, hingga pembuatan KTP-elektronik atau e-KTP (Safitri, 2021).

Salah satu inovasi pemerintah Kota Tegal melalui Disdukcapil dalam rangka menciptakan Smart City yaitu adanya peluncuran aplikasi Jakwir Cetem atau bisa diartikan (Aja Kosi Wira Wiri, Cepat dan Tepat Melayani) yang merupakan aplikasi unggulan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Tegal. Aplikasi ini mendukung terwujudnya birokrasi yang cerdas, adaptif, dan inovatif. Aplikasi Jakwir Cetem merupakan layanan mobile untuk menangani semua layanan administrasi kependudukan berbasis android yang bisa diunduh melalui play store di smartphone, sehingga masyarakat Kota Tegal cukup dari rumah untuk melakukan proses pelayanan administrasi kependudukannya. Ada 10 layanan kependudukan terintegrasi dengan model cetak mandiri diantaranya seperti layanan pembuatan akta kelahiran, akta kematian, E-KTP, E-KIA (Kartu Identitas Anak), perpindahan keluar, kartu keluarga, update data, kedatangan, antrian online, dan pelayanan lainnya. Selain itu, Disdukcapil juga bekerjasama dengan layanan ojek online/daring yaitu GRAB. Semua layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat karena dokumen tidak diambil ke kantor Disdukcapil akan tetapi akan diantarkan oleh mitra layanan ojek online/daring

tersebut. Sebagai akibatnya, mitra diuntungkan atas kegiatan dan pendapatan rutinnya (Dukcapil 2019).

Aplikasi Jakwir Cetem merupakan upaya awal dari Pemkot Tegal dalam mewujudkan smart city, meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya di bidang administrasi kependudukan dan efisiensi kinerja perangkat daerah di lingkungan pemkot. Selain itu, aplikasi Jakwir Cetem adalah layanan plus-plus untuk masyarakat Tegal, dimana warga Kota Tegal akan dimanjakan dengan berbagai pelayanan publik yang mudah, murah, cepat, dan efisien salah satunya adalah melalui aplikasi urus-antar dokumen kependudukan ini.

Selain diadakan peluncuran aplikasi Jakwi Cetem, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal juga memiliki tugas lain yaitu bagaimana menciptakan strategi komunikasi yang baik agar masyarakat mengetahui apa itu aplikasi Jakwir Cetem dan bagaimana cara mengoperasikannya. Salah satu strategi Disdukcapil yaitu dengan menggandeng relawan atau bisa disebut dengan Relawan Adminduk (Relawan Administrasi Kependudukan). Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dalam memaksimalkan cakupan dokumen administrasi kependudukan terutama cakupan kepemilikan Kartu Keluarga dan KTP, dimulai dari tanggal 14 September dan 16 September 2021, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal mengadakan acara Sosialisasi Layanan Administrasi Kependudukan Kota Tegal Tahun 2021. Acara yang dihadiri oleh 165 relawan adminduk yang terbagi dalam 4 sesi waktu tersebut juga dihadiri oleh perwakilan seluruh Kelurahan yang Se-kota tegal. Pada kesempatan tersebut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu mengingatkan peran penting relawan adminduk dalam membantu Pemerintah Kota Tegal agar selalu menjunjung tinggi kredibilitas dan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya sebagai relawan. Karena relawan adminduk membawa nama Disdukcapil Kota Tegal sehingga perlu adanya persamaan persepsi agar informasi yang disampaikan ke masyarakat sesuai dengan aturan yang sudah berlaku.

Pada acara tersebut dibahas mengenai data yang sudah tidak aktif atau meninggal yang ada di Kota Tegal, dan relawan di setiap RW menyisir warganya usia 18-22 tahun yang terdaftar di data Disdukcapil Kota Tegal apakah warga tersebut masih berdomisili sesuai data atau sudah pindah, dan juga penyisiran terhadap warga yang sudah meninggal dan data masih aktif agar dilaporkan ke Disdukcapil Kota Tegal dan dibuatkan akta kematian dan Kota Tegal apakah warga tersebut masih berdomisili sesuai data atau sudah pindah, dan juga penyisiran terhadap warga yang sudah meninggal dan data masih aktif agar dilaporkan ke Disdukcapil Kota Tegal dan dibuatkan akta kematian, Dan juga peyisiran warga usia 18-22 tahun juga didata apakah sudah divaksin atau belum, dan jika belum akan diarahkan untuk mengikuti vaksin.

KESIMPULAN

Strategi komunikasi yang dilakukan Disdukcapil dalam mensosialisasikan aplikasi Jakwir Cetem kepada masyarakat yaitu melalui Relawan Adminduk yang terdapat di setiap Kelurahan di Kota Tegal. Diharapkan relawan tersebut mampu memberikan informasi pelayanan kependudukan agar masyarakat mengetahui bahwa untuk mengurus dokumen atau administrasi kependudukan tidak harus datang ke kantor Disdukcapil secara langsung, melainkan juga bisa melalui aplikasi Jakwir Cetem tersebut. Hadirnya aplikasi Jakwir Cetem merupakan sebagai inovasi baru yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tegal terkait kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berbasis teknologi. Harapannya dari adanya relawan adminduk sebagai perantara dalam menyosialisasikan dan membantu Disdukcapil dalam mengenalkan aplikasi Jakwir Cetem kepada masyarakat yaitu agar masyarakat lebih mengetahui aplikasi Jakwir Cetem ini.

DAFTAR PUSTAKA

Adiyanti, Elsy Putri. 2018. "Strategi Komunikasi Pemerintah Dalam Bidang Pendidikan Di Kota Makassar." *Jurnal Kajian*

Komunikasi.

- Dewantara, Andika. 2019. "Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto Dalam Mengkomunikasikan Produk Kependudukan Kepada Masyarakat Dengan Media Kesenian Ludruk Abstrak Pendahuluan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto Merupakan Sala." : 1-6.
- Dukcapil, Kemendagri. 2019. *Dokumen Kependudukan Warga Kota Tegal Kini Diantar Langsung Ke Rumah Pakai Ojol*. Jl. Raya Pasar Minggu KM 19 Jakarta Selatan Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
<https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/280/dokumen-kependudukan-warga-kota-tegal-kini-diantar-langsung-ke-rumah-pakai-ojol>.
- Khaerani, Thalita Rifda, and Melsy Vanesa Sarai. 2020. "Analisis Pengembangan Electronic Government Di Kota Tegal." *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi* 8(3): 79-86.
- Laksono, Galih Suryo. 2016. "Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Dalam Sosialisasi 'Program Besuk Kiamat.'" *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi* (April): 5-24.
- Maulinah, Rima. 2018. "Rima Maulinah, 2020 Implementasi Keterampilan Bercerita Menggunakan Media Boneka Pada Siswa Sekolah Dasar Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.Upi.Edu | Perpustakaan.Upi.Edu." : 32-39.
- Meyfrylinda, Diya. 2020. *Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bogor Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan Dan Saran (Sibadra)*.
- Nugraha, Joko Tri. 2018. "E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)." *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media* 2(1): 32-42.
- Nurhadi, Zikri Fachrul, Haryadi Mujianto, And Astri Ramadhantie. 2021. "Strategi Humas Online Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Dukcapil Kabupaten Garut)." 1.
- Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si. 2017. "Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif: Konsep Dan Prosedurnya." *Occupational Medicine* 53(4): 130.
- Putra, I Gede Juliana Eka, Made Adi Paramartha Putra, and I Ketut

- Agus Juliana. 2021. "Perencanaan Masterplan Teknologi Informasi Pada Pemerintahan Desa Berbasis E-Government." *INSERT: Information System and Emerging Technology Journal* 1(2): 120.
- Rahman, Aulia, and Diah Fatma Sjoraida. 2017. "Strategi Komunikasi Pemerintah Kabupaten Subang Menyosialisasikan Gerakan Pembangunan Untuk Rakyat Infrastruktur Berkelanjutan." *Jurnal Kajian Komunikasi* 5(2): 136.
- SAFITRI, NURULLIYANI. 2021. "Implementasi Pp Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Uu Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Disdukcapil Kab.Tangerang Di Masa Pandemi Covid-19)." *Jurnal Hukum* 3.
- Suherman, Ansar, Sry Mayunita, Mahyudin Mahyudin, and Ahmad Yusuf. 2020. "Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Baubau Dalam Sosialisasi Nilai-Nilai Kearifan Lokal." *Tuturlogi* 1(2): 139-50.
- Widodo, Aan, and Diah Ayu Permatasari. 2020. "Strategi Komunikasi Dalam Program Bekasi Smart City." *ETTISAL: Journal of Communication* 5(1).

BIOGRAFI PENULIS

Diryo Suparta, Dosen Ilmu Komunikasi ini merupakan alumni Deoartemen Ilmu Komunikasi UNDIP, Galar Masternya juga didapat di almamater yang sama dengan beasiswa dari Kemenristekdikti. Alumni LEMHANAS 2018 ini juga sering menjadi pembicara seminar Nasional dan kuliah umum seputar Komunikasi. Selain aktif menulis menulis di media cetak dan online beliau juga aktif melakukan penelitian dan pengabdian masyarakat seperti seleksi Perangkat desa dan penelitian terkait komunikasi politik.

Nur Rizky Hono Pratama lahir di Tegal, 26 Maret 2001. Sedang menjalankan Studi S1 di Ilmu Pemerintahan Universitas Pancasakti Tegal Tahun 2019 sampai sekarang. Selain itu juga pada tahun 2021 mengikuti dan menjadi anggota BEM Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dalam BEM FISIP 2020 -2021 bergerak di Bidang Humas. Fokus kajian penelitiannya adalah Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dalam Menyosialisasikan Penggunaan Aplikasi Jakwir Cetem.

E-Leadership; Pola Komunikasi Ganjar Pranowo di Media Sosial

Akhmad Habibullah¹, Sri Sutjiatmi², Winna Istiqomah²

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Pancasakti Tegal

Email: akhmad.habibullah@upstegal.ac.id

ABSTRAK

Era digital memperkenalkan suatu bentuk komunikasi baru yang lebih cepat, lebih praktis, dan lebih luas skalanya dan dapat digunakan dimanapun dan kapanpun. Gubernur Jawa Tengah yaitu Ganjar Pranowo yang menggunakan media sosial untuk berinteraksi dengan publik. Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Ganjar Pranowo memanfaatkan media sosial sebagai media komunikasi pemerintahannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi pemerintahan Ganjar Pranowo menggunakan sosial media terutama Twitter dan Instagram. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah analisis dan studi pustaka. Hasil dari penelitian ini, Ganjar Pranowo telah menggunakan sosial media dengan baik sehingga interaksi yang terjadi dengan masyarakatnya juga terjalin serta memudahkan untuk menyampaikan aspirasi.

Kata Kunci: E-Leadership, Pola Komunikasi, Media Sosial

PENDAHULUAN

Era digital memperkenalkan suatu bentuk komunikasi baru yang lebih cepat, lebih praktis, dan pastinya lebih luas skalanya (Raden, 2017). Komunikasi adalah hal yang menjadi kebutuhan dalam kehidupan yang berubah mengikuti perubahan peradaban, termasuk teknologi yang juga semakin canggih. Seiring perkembangan zaman, teknologi informasi saat ini telah membuat berbagai perubahan perilaku bagi kalangan masyarakat. Sangat penting bagi pemerintah untuk berkomunikasi secara terbuka, interaktif dan partisipatif. Perkembangan media memang seperti tidak bisa lagi dipisahkan oleh kehidupan seseorang saat ini. Seakan - akan media "memaksa" kita untuk

menggunakannya demi kelangsungan hidup kita. Dalam artian di era modern saat ini kita dituntut untuk tau segala hal, dan dengan menggunakan media inilah kita bisa membuat diri kita tau banyak hal, mulai dari masalah politik, ekonomi, sosial, bahkan masalah rumah tangga seseorang kita bisa mengetahuinya melalui sebuah media.(Ahmad Suminto & Afif Al Farizi, 2020)

Proses Komunikasi media adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada oranglain dengan menggunakan alat/sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang (bahasa sebagai media pertama. Dengan Perkembangan masyarakat dan peradaban serta kebudayaan, komunikasi bermedia mengalami kemajuan dengan memadukan komunikasi berlambang bahasa dengan komunikasi berlambang gambar dan warna. Setiap media memiliki ciri dan sifat yang hanya efektif dan efisien untuk digunakan bagi penyampaian pesan tertentu. (Sedarmayanti, 2018) *CommunicAsia* politik digunakan hampir dalam setiap komunikasi di masyarakat, baik interaksi lisan maupun tulis. Pada interaksi tulis, media yang paling sering digunakan untuk berkomunikasi adalah media sosial. Pada media sosial, pengguna dapat bertukar informasi, saling berkolaborasi, dan menjalin hubungan pertemanan dalam wujud tulisan, foto, atau video.(Ixsir Eliya & Ida Zulaeha, 2017). Dalam upaya untuk meningkatkan parti-sipasi publik, berbagai cara dapat dilakukan pemerintah. Salah satunya adalah dengan membangun komunikasi dua arah yang efektif dengan masyarakat, salah satunya melalui media sosial. Media sosial awalnya muncul berdasarkan sebuah ide atau pikiran untuk mengumpulkan orang - orang dari seluruh belahan dunia. Media sosial adalah media berbasis aplikasi digital yang tersedia melalui jaringan internet yang dapat digunakan oleh penggunanya untuk melakukan interaksi sosial (Yanuar & Ekayanthi, 2020).

Media sosial adalah medium di internet yang memungkinkan pengguna merepresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain membentuk ikatan sosial secara virtual. Media sosial adalah salah

satu bentuk kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang sudah sangat populer dikalangan masyarakat. Jenis-jenis media sosial muncul dengan sangat beragam diantaranya Instagram, Twitter, Facebook, dan Youtube. Walaupun media tersebut berbeda-beda namun memiliki fungsi yang sama yaitu untuk saling berkomunikasi dan bersosialisasi di dunia maya tanpa terkendala waktu. Media sosial sebagai tempat bagi para penggunanya agar dapat dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan bertukar informasi serta ide dan jejaring virtual. Media sosial meliputi blog, jejaring sosial, forum, dan dunia visual. Produksi informasi dan berita saat ini bukan lagi eksklusif hanya dilakukan oleh penerbit berita besar. Saat ini siapa pun bisa menjadi pembuat berita dan memberikan dampak kepada orang banyak(Fitriani, 2017).

Pada saat ini sosial media menjadi cara baru masyarakat dalam berkomunikasi. Hal ini berdampak pada berbagai sisi kehidupan masyarakat. Kehadiran media sosial telah membawa dampak yang sangat signifikan dalam cara melakukan komunikasi. Selain dianggap kreatif dan mampu memberikan tanggapan positif maupun negatif, media sosial juga dianggap penting untuk memberikan kontribusi di dalam maraknya teknologi komunikasi dan informasi dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses suatu informasi. Banyaknya jumlah pengguna media sosial di Indonesia pasti memunculkan kesempatan untuk mengoptimalkan kehadiran media sosial sebagai media komunikasi, hingga memunculkan pertanyaan, bagaimana penggunaan media sosial untuk mengefektifkan cara berkomunikasi di dalam masyarakat(Setiadi, 2016). Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) mengungkapkan pengguna internet di Indonesia saat ini mencapai 63 juta orang. Dari angka tersebut, 95 persennya menggunakan internet untuk mengakses jejaring sosial. Indonesia juga menempati peringkat ke 5 secara global untuk pengguna twitter terbanyak.

Di era modern ini kita dituntut untuk tau segala hal, dan menggunakan media inilah kita bisa membuat diri kita tau banyak hal, mulai dari masalah politik, sosial, dan ekonomi. Kecanggihan teknologi semakin memungkinkan manusia untuk mendapatkan yang diinginkannya, termasuk dalam penyebarluasan informasi Pemerintah. Perubahan yang ada di era ini yaitu semua orang mendapatkan informasi dan juga berkomunikasi di manapun dan kapanpun. Bahkan dalam bidang politik dan pemerintahan, media sosial telah menjadi sarana perubahan juga sekaligus sebagai sarana aspirasi masyarakat yang cepat dan efektif.(Munandar & Suherman, 2016)

Pemerintah telah mulai menggunakan internet untuk berkomunikasi dengan publik melalui sistem otomatis untuk kegiatan operasional pemerintah. Hal inilah yang saat ini mendorong banyak aktor politik, salah satunya kepala daerah, semakin dikenal oleh masyarakat luas.(Putra & Raharjo, 2020) Bahkan kepala daerah yang populer saat ini tidak hanya dikenal oleh masyarakat di daerahnya saja. Seperti yang dilakukan oleh Ganjar Pranowo yang menjabat sebagai Gubernur Jawa Tengah yang saat ini aktif dalam menggunakan media sosial sebagai media untuk memberikan informasi kepada masyarakat.

Melalui media sosial yang digunakan oleh Ganjar Pranowo, beliau memberikan informasi kepada masyarakat serta sebagai tempat penyampaian aspirasi. Kemudian di setiap unggahan media sosialnya terlihat bahwa beliau berinteraksi kepada masyarakat yang juga terlihat secara langsung ketika beliau berada di lapangan. Sehingga pemanfaatan media sosial dapat meningkatkan komunikasi terhadap publik. Dalam melakukan aktivitasnya di media sosial, Ganjar Pranowo memanfaatkan beberapa situs media sosial namun peneliti akan lebih fokus pada dua media sosial yang sudah tidak asing lagi yaitu twitter, dan instagram.

Twitter dan instagram adalah salah satu media sosial yang saat ini memiliki banyak peminat dari kalangan masyarakat. Kepercayaan dan minat di kalangan masyarakat membuat kedua

media sosial ini menjadi media sosial yang ramai digunakan termasuk kalangan pemerintah. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengupas manfaat media sosial jika digunakan dengan cerdas dan tepat sasaran didalam suatu sistem pemerintahan guna meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat umum. Dalam hal ini, subjek pengelola media sosial tersebut adalah Gubernur Jawa Tengah, Ganjar Pranowo. Ganjar Pranowo sangat terkenal memanfaatkan media sosial dalam membantu kinerjanya melayani segala kebutuhan masyarakat dan juga agar dapat lebih dekat berkomunikasi tanpa sekat serta langsung mendengarkan suara-suara masyarakat khususnya daerah Jawa Tengah. Hal ini menjadi suatu cara yang inovatif dan contoh unik bagi pejabat daerah lainnya dalam sistem pemerintahan.

Berdasarkan hal diatas peneliti ingin mengkaji mengenai peran media sosial terutama Twitter dan Instagram dalam aktivitas komunikasi pemerintahan Ganjar Pranowo untuk berkomunikasi dan memberi informasi kepada publik khususnya warga Jawa Tengah. Oleh karena itu peneliti mengambil judul yaitu "Aktivitas Komunikasi Pemerintahan Ganjar Pranowo di Media Sosial".

Metode peneltian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah analisis dan studi kepustakaan. Studi kepustakaan atau Studi literatur yaitu alat pengumpulan data untuk mengungkapkan berbagai teori yang relevan dengan permasalahan yang sedang dihadapi atau diteliti sebagai bahan pembahasan hasil penelitian yang diambil dari berbagai buku-buku yang dianggap relevan terhadap isi penelitian yang hasilnya digambarkan dengan penjelasan-penjelasan. Analisis dalam penelitian kuantitatif dilakukan ketika pengumpulan data berlangsung dan pengumpulan data telah selesai. Dalam analisis ini, pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi sebagai data primernya, dengan mendokumentasikan postingan di akun twitter @ganjarpranowo dan akun instagram @ganjar_pranowo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi Pemerintahan

Komunikasi merupakan proses pernyataan antar manusia mengenai isi pikiran dan perasaannya. Isi pikiran atau perasaan disebut pesan, penyampaian isi pikiran atau perasaan oleh seseorang dalam istilah komunikasi disebut komunikator, dan sedangkan penerima pesan disebut komunikan. Komunikasi perlu menggunakan alat komunikasi yang tepat dan canggih sehingga tidak ada tugas/pekerjaan yang salah karena buruknya komunikasi.

Komunikasi Pemerintahan artinya penyampaian ide, gagasan, informasi, isi pikiran atau pernyataan dari pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan negara. Dalam komunikasi pemerintahan, pemerintah tidak selalu menjadi komunikator tetapi juga bisa menjadi komunikan misalnya saat masyarakat menyampaikan aspirasi. Dalam kondisi tersebut pemerintah memiliki kewenangan bertanggung jawab untuk mempertimbangkan, bahkan untuk merespon keinginan tersebut sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.

Pemanfaatan Media Sosial

Internet dengan jaringan global telah menyediakan platform yang dapat digunakan oleh setiap orang dalam bentuk media sosial. Media sosial dapat berinteraksi komunikasi menjadi sarat dengan kode simbolik yang menghubungkan individu dengan individu lain secara virtual serta memungkinkan terjadinya pertukaran pesan baik berupa teks maupun gambar (Waluyo, 2019). Media sosial adalah situs dimana setiap orang bisa membuat web page pribadi, lalu terhubung dengan teman-teman untuk berbagi informasi serta berkomunikasi. Media sosial mengajak semua orang untuk berpartisipasi dengan memberi kontribusi dan feedback, memberi komentar, dan membagi informasi dalam waktu yang cepat dan tak terbatas. (Haryanto, 2015)

Beberapa kelebihan media sosial yaitu Informasi yang disajikan secara cepat, ringkas, padat dan sederhana, menciptakan hubungan yang lebih intens, jangkauan luas dan global, serta terkendali dan terukur(Juanda, 2017). Pemanfaatan media sosial untuk komunikasi diantaranya:

1. Sebagai media penyebaran informasi. Ini merupakan fungsi utama komunikasi secara umum. Media sosial diharapkan dapat menjadi media untuk mengalirnya informasi dua arah yang interaktif. Media sosial sangat berperan dalam memberikan alternatif informasi yang saat itu 'belum bisa' disediakan media tradisional misalnya radio, tv, dll(Hasfi, 2019). Perkembangan Teknologi membuat masyarakat mengandalkan media sosial sebagai sumber memperoleh informasi.
2. Sebagai tempat menampung aspirasi. Media sosial sebagai ruang publik baru yang lebih terbuka untuk saluran interaksi, pertukaran gagasan hingga membangun komunikasi dua arah lainnya yang memungkinkan warga negara menyalurkan aspirasinya. Saat ini para penyelenggara negara pun akhirnya banyak yang menjadikan media sosial sebagai jembatan untuk menyerap aspirasi publik di samping sebagai penyedia informasi.(Qadri, 2020)
3. Sebagai tempat interaksi sosial. Media sosial merupakan media online yang mendukung interaksi sosial dan media sosial menggunakan teknologi berbasis web yang mengubah komunikasi menjadi dialog interaktif(Sugeng Cahyono, 2016).
4. Sebagai hiburan. Fungsi hiburan dalam tatanan ideal merupakan salah satu tuntutan yang harus dipenuhi media massa, sudah dijalankan secara optimal. Dengan melihat perilaku media massa nampaknya menjadikan fungsi hiburan ini menjadi target yang paling penting harus dipenuhi.(Andrea, 2016)

Ganjar Pranowo merupakan Gubernur Jawa Tengah yang aktif menggunakan media sosial. Pada setiap kiriman yang ia bagikan, ia membagikan informasi, penanganan suatu masalah, memberi himbauan, memberi tahu kegiatan yang dilakukan pemerintah, maupun hanya sekedar menyapa masyarakat melalui kiriman tentang aktivitas yang dilakukannya.

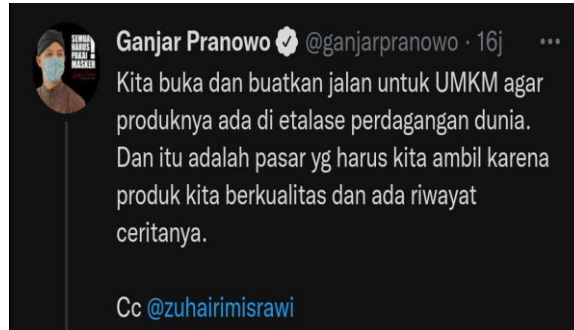
"Tuanku ya Rakyat, Gubernur Cuma mandat", adalah slogan yang tertulis didalam bio instagram dan twitter milik Ganjar Pranowo. Alasan beliau menulis bio seperti itu, karna menurut Ganjar "Gubernur dipilih langsung oleh rakyat dan Gubernur mewakili rakyat. Yang memilih saya adalah bos saya, yang berani menyuruh saya berarti bos saya karena Masyarakat butuh diladeni dan butuh dimudahkan". Selanjutnya Gubernur Jawa Tengah ini mengatakan bahwa media sosial bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk melapor pada pemerintah serta untuk mengikuti perkembangan digitalisasi.

Menurut Ganjar Pranowo, perkembangan penggunaan media sosial memang sangat membantu mempercepat penanganan pengaduan masyarakat di Jawa Tengah. Hanya dalam hitungan jam, pengaduan masyarakat dapat tersampaikan.

Pemanfaatan Twitter oleh Ganjar Pranowo

Ganjar Pranowo dijuluki sebagai Gubernur twitter-nya Indonesia. Ia membuka twitternya untuk sarana komunikasi seluruh warga Jawa Tengah dalam menyampaikan aspirasinya dalam segala bidang terutama infrastruktur, pembangunan daerah dan pelayanan publik. Untuk media sosial Twitter, Ganjar Pranowo mulai menggunakan twitter pada tahun 2010 dengan nama akun @ganjarpranowo yang saat ini memiliki 2,2jt pengikut. Ini adalah aplikasi media sosial yang paling sering digunakan dan dikelola sendiri oleh gubernur Jawa Tengah untuk berkomunikasi secara dua arah dengan masyarakat.

1. Sebagai media Informasi



Gambar1. Ganjar Pranowo menginformasikan masyarakatnya mengenai UMKM

Dalam tweet ini pula Ganjar mengatakan “Ayo temen2 UMKM, kita naik kelas bareng2. Tingkatkan kualitas, mulai dr produksi sampai pengemasan. Ayo obah, biar rezeki kita semakin berkah.”. Informasi ini berarti bahwa beliau mengajak seluruh pelaku UMKM agar membenahi produknya agar dapat dijual hingga ke pasar internasional.

2. Sebagai tempat penampung aspirasi



Gambar2. Ganjar Pranowo menampung aspirasi rakyatnya

Dalam gambar tersebut terlihat bahwa Ganjar Pranowo menampung aspirasi masyarakat Jawa Tengah untuk daerah-daerah yang susah sinyal. Ini terbukti bahwa media sosial

menyediakan tempat bagi masyarakat untuk ikut andil dalam mengeluarkan aspirasinya.

3. Sebagai Tempat Interaksi Sosial



Gambar3. Twitter Sebagai Tempat Interaksi Sosial

Akun twitter @ganjarpranowo digunakan juga untuk berinteraksi dengan warganya. Melalui gambar tersebut terlihat bahwa Ganjar membalas re-tweetan dari masyarakatnya.

4. Sebagai Hiburan



Gambar4. Ganjar Pranowo menghibur lewat akun twitternya

Selain digunakan untuk informasi dan penyampaian aspirasi, twitter @ganjarpranowo juga berisikan hiburan. Diatas adalah salahsatu contoh bahwa Ganjar Pranowo memanfaatkan media sosial bukan hanya untuk kepentingan pemerintahannya tetapi juga untuk hiburan.

Pemanfaatan Instagram oleh Ganjar Pranowo

Tidak hanya twitter saja, Ganjar Pranowo juga memiliki media aktivitas komunikasi lain yaitu Instagram dengan nama pengguna @ganjar_pranowo. Instagram dengan pengikut 4,1jt ini bergabung pada tahun 2015. Media sosial ini adalah media untuk berbagi foto dan video pendek ke dalamnya agar dapat dilihat oleh follower. Ganjar Pranowo aktif menggunakan instagram untuk mengunggah foto-foto beliau yang berisi informasi untuk masyarakat Jawa Tengah hingga kegiatan-kegiatan beliau yang tidak jauh berbeda dengan postingannya di Twitter.

"Tuanku ya Rakyat, Gubernur Cuma mandat", adalah slogan yang tertulis didalam bi instagram milik Ganjar Pranowo. Alasan beliau menulis bio seperti itu, karna menurut Ganjar "Gubernur dipilih langsung oleh rakyat dan Gubernur mewakili rakyat. Yang memilih saya adalah bos saya, yang berani menyuruh saya berarti

bos saya karena Masyarakat butuh diladeni dan butuh dimudahkan". Selanjutnya Gubernur Jawa Tengah ini mengatakan bahwa media sosial bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk melapor pada pemerintah serta untuk mengikuti perkembangan digitalisasi. Ganjar Pranowo secara tersurat dan tersirat akan melayani rakyatnya dan memastikan kemakmuran setiap masyarakatnya terlaksana.

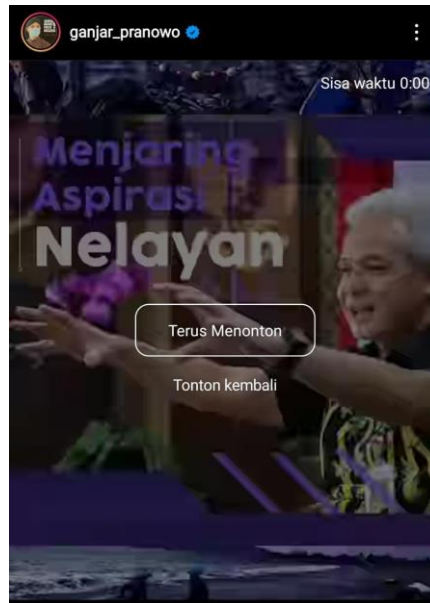
5. Sebagai Media Informasi



Gambar5. Informasi mengenai penambang ilegal

Pada gambar tersebut Ganjar Pranowo menginformasikan bahwa Beliau dan Kapolda Jawa Tengah yaitu Irjen Pol Ahmad Lutfi membentuk Satgas Puser Bumi untuk menertibkan penambang ilegal yang ada di Jawa Tengah. Satgas ini terbentuk karena banyaknya laporan-laporan dari masyarakat mengenai keresahannya. Satgas puser bumi telah mengumpulkan orang-orang yang sudah melakukan penambangan ilegal dengan tujuan para penambang lebih tertib lagi.

6. Sebagai Tempat Penampung Aspirasi



Gambar6. Menampung Aspirasi Masyarakat

Dalam postingan ini Ganjar Pranowo akan menampung aspirasi masyarakat dengan tujuan untuk memperbaiki SDM melalui pemberdayaan-pemberdayaan serta peralatan modernisasi. Sikap Ganjar yang merespon setiap aduan masyarakat di media sosial memberikan peluang bagi masyarakat untuk memudahkan berinteraksi dengan pemimpinnya dan mendapat respon langsung dari yang dikeluhkan. Dalam membalas aspirasi masyarakat, Ganjar menggunakan bahasa yang merakyat dan mudah diterima ini dilakukan agar masyarakat merasa lebih dekat dengan pemimpinnya dan tidak merasa canggung.

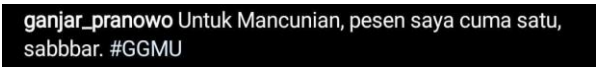
7. Sebagai Tempat Interaksi Sosial



Gambar7. Interaksi antara Ganjar dengan Masyarakat

Instagram Ganjar Pranowo ini bukan hanya untuk komunikasi satu arah saja, namun juga terjadi komunikasi dua arah. Terlihat bahwa masyarakat mengomentari salah satu postingan instagram @ganjar_pranowo dan dibalas langsung olehnya artinya bukan hanya untuk memposting kegiatan namun didalamnya juga terdapat interaksi. Hal inilah yang menjadikan Gubernur Jawa Tengah tersebut sangat akrab dengan rakyatnya.

8. Sebagai Hiburan



ganjar_pranowo Untuk Mancunian, pesen saya cuma satu, sabbbar. #GGMU

Gambar8. Menghibur Masyarakat

Dalam postingan ini beliau terlihat menghibur masyarakat terutama kaum lelaki mengenai kekalahan klub sepakbola Manchester United. Dengan begitu terlihat bahwa akun media sosialnya tidak hanya untuk masyarakat Jawa Tengah tetapi juga seluruh kalangan masyarakat.

Ganjar Pranowo konsisten dalam mengunggah konten di media sosialnya dan membalas keresahan masyarakatnya. Jika dilihat dari banyaknya komentar baik yang dikirimkan oleh masyarakatnya di media sosialnya. Ganjar telah meninggalkan image baik di benak masyarakatnya dan itu berdampak pada kemudahan Ganjar Pranowo dalam berkomunikasi politik.

KESIMPULAN

Era digital merupakan bentuk komunikasi baru yang memungkinkan efektif dan efisien dalam pelaksanaannya. Di era ini pemerintah mulai menggiatkan pelaksanaan komunikasi menggunakan internet agar apa yang disampaikan oleh pemerintah dapat dengan cepat diterima oleh masyarakat. Salah satu komunikasi yang banyak digunakan dalam era ini yaitu menggunakan media sosial. Gubernur Jawa Tengah, Ganjar Pranowo menggunakan media sosial dalam pemerintahannya agar informasi hingga aspirasi dapat tersampaikan secara cepat dan tepat.

Berdasarkan penelitian diatas, Ganjar Pranowo menjadi lebih dekat dengan masyarakat, dan memudahkan masyarakat berkomunikasi dengan pemerintah. Komunikasi politik yang dilakukan oleh Ganjar Pranowo menjadi lebih mudah diterima oleh masyarakatnya sebab image baik tentang dirinya yang sudah tertanam di benak masyarakatnya ini dikarenakan media sosialnya digunakan juga untuk menampung aspirasi masyarakat. Media sosial memberikan peluang bagi Ganjar Pranowo untuk berkomunikasi dengan para pengikutnya dan membangun komunikasi politik. Ganjar Pranowo secara tersurat dan tersirat akan melayani rakyatnya dan memastikan kemakmuran setiap masyarakatnya terlaksana. Melalui media sosial membawa hasil yang sangat berpengaruh untuk Ganjar Pranowo di mata masyarakat terbukti dengan dipilihnya Ganjar Pranowo sebagai Gubernur Jawa Tengah selama dua periode.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrea, E. P. (2016). Pemanfaatan Media Sosial Twitter Oleh Ridwan Kamil Dan Ganjar Pranowo Telah Sesuai Dengan Fungsi Utama Media Massa. *The Messenger*, 8(2), 52-60.
- Fitriani, Y. (2017). Analisis pemanfaatan berbagai media sosial sebagai sarana penyebaran informasi bagi masyarakat. *Paradigma*, 19(2), 148-152.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/paradigma/article/view/2120>

- Haryanto. (2015). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Komunikasi Komunitas Pustakawan Homogen Dalam Rangka Pemanfaatan Bersama Koleksi Antar Perguruan Tinggi. *EduLib*, 5(1), 83-89.
- Hasfi, N. (2019). Komunikasi Politik Di Era Digital. *Jurnal Ilmu Politik*, 10(1), 93-111.
- Ixsir Eliya, & Ida Zulaeha. (2017). Pola komunikasi politik ganjar pranowo dalam perspektif sosiolinguistik di media sosial instagram. *Journal.Unnes.Ac.Id*, 6(3), 286-296. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/seloka/article/view/16044>
- Juanda, H. (2017). Media Sosial Sebagai Penyebarluasan Informasi Pemerintah Aceh. *Jurnal Peurawi*, 1(1), 1-22. <https://www.jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/peurawi/article/view/1988>
- Munandar, H., & Suherman, M. (2016). Aktivitas Komunikasi Pemerintahan Ridwan Kamil di Media Sosial. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 2(1), 423-430. <http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/humas/article/viewFile/3270/pdf>
- Putra, N. A., & Raharjo, E. O. (2020). The Role of Public Relations Team: Case Study of Image Management in the Governor of Central Java, Ganjar Pranowo in the Digital Era. *Journal Pekommas*, 5(2), 169. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2020.2050206>
- Qadri, M. (2020). PENGARUH MEDIA SOSIAL DALAM MEMBANGUN OPINI PUBLIK. *Jurnal Hukum Tata Negara*, 1(1), 49-63. <http://www.qaumiyah.org/index.php/qaumiyah/article/view/4>
- Raden, M. J. I. (2017). DAMPAK KOMUNIKASI POLITIK DAN OPINI PUBLIK TERHADAP PERILAKU MASYARAKAT. *WACANA*, 16(2), 171-179.
- Sedarmayanti. (2018). *Komunikasi Pemerintahan* (D. Sumayah, Ed.). PT. Refika Aditama.
- Setiadi, A. (2016). Pemanfaatan media sosial untuk efektifitas komunikasi. *Humaniora BSI*, 16(2), 1-7. <https://ejournal.bsi.ac.id/Ejurnal/Index.Php/Cakrawala/Article/View/1283>

- Sugeng Cahyono, A. (2016). PENGARUH MEDIA SOSIAL TERHADAP PERUBAHAN SOSIAL MASYARAKAT DI INDONESIA. *Publiciana*, 9(1), 140-157.
- Suminto, A., & Farizi, A. al. (2020). Analisis Pemanfaatan Media Sosial Twitter oleh Ganjar Pranowo dan Ridwan Kamil. *Jurnal of Islamic Communication*, 2(2), 192-206. <https://core.ac.uk/download/pdf/327691085.pdf>
- Waluyo, D. (2019). PEMAHAMAN DAN PRAKTIK KOMUNIKASI POLITIK PADA ERA DIGITAL. *Jurnal Diakom*, 2(2), 167-175. <https://doi.org/10.17933/diakom.v2i2.63>
- Yanuar, F., & Ekayanthi, D. (2020). Analisis Pemanfaatan Media Sosial Di Indonesia Untuk Penyampaian Aspirasi Politik. *Jurnal IKON*, 24(1), 39-49. http://repository.usahid.ac.id/341/1/Jurnal%20IKON.April%202020%20%28P2%29_kompres%20-%20Media%20Sosial.pdf
- https://instagram.com/ganjar_pranowo?utm_medium=copy_link
- https://kominfo.go.id/content/detail/3415/kominfo-penggunaan-internet-di-indonesia-63-juta-orang/0/berita_satker
- <https://twitter.com/ganjarpranowo?s=20>

BIOGRAFI PENULIS

Akhmad Habibullah, Lahir di Palembang 22 November 1994, menyelesaikan Pendidikan Program strata 1 di Program Studi Ilmu pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan magister di kampus yang sama dengan disiplin ilmu yang linier yaitu Ilmu Pemerintahan. Selain memiliki kesibukan mengajar di Prodi Ilmu Pemerintahan UPS Tegal, ia juga aktif menulis karya ilmiah yang diterbitkan jurnal nasional dan internasional bereputasi.

Sri Sutjiatmi merupakan dosen di prodi ilmu pemerintahan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Pancasakti Tegal. gelar sarjana diperoleh dari fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Diponegor semarang tahun 1987, gelar magister diperoleh dari prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro tahun 2005. fokus kajian penelitian di bidang politik pemerintahan, kebijakan sektor publik. mata kuliah yang diampu penulis adalah kebijakan sektor publik, etika pemerintahan, dasar-dasar ilmu pemerintahan, tata kelola pemerintahan. Penelitian yang pernah dilakukan antara lain analisis indeks kepuasan masyarakat di bp2t kota tegal, 2018, persepsi masyarakat kota tegal terhadap politik uang dalam pilkada kota tegal, 2020, analisis modal sosial dalam pemenangan Agung Mukti Wibowo dalam pemilukada Kab Pemalang 2020.

Winna Istikhomah lahir di Tegal, 6 Januari 2001. Sedang menjalankan Studi S1 di Ilmu Pemerintahan Universitas Pancasakti Tegal Tahun 2019 sampai sekarang. Selain itu juga pada tahun 2019 sampai 2020 mengikuti dan menjadi sekretaris menteri KOMINFO BEM UPS TEGAL, serta pada tahun 2020 sampai 2021 menjadi sekretaris Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (HMPS-IP). Fokus kajian penelitiannya adalah Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tegal dalam Mensosialisasikan Program Pembangunan Malioboro Kota Tegal.

BAB 3

PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI

Digitalisasi Pelayanan Publik Sebuah Solusi dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Public dimasa Pandemi

Dwian Hartomi Akta Padma Eldo

Prodi Ilmu Politik, Universitas Sains Al-Qur'an Jawa Tengah di Wonosobo

Email: dwian.hartomi.eldo@gmail.com

ABSTRAK

Pandemi menuntut Pemerintah untuk terus bertransformasi dan beradaptasi dalam kondisi apapun. Pemerintah yang dituntut harus melaksanakan tanggungjawab dalam pelayanan public juga harus menyesuaikan dengan kondisi yang ada. Tulisan ini bertujuan untuk melihat bagaimana upaya pemerintah dalam melakukan perubahan paradigma pelayanan public dengan memanfaatkan platform Digital dalam penyelenggaraan Pemerintah. Metode yang digunakan adalah literatur review melihat sejauhmana pemerintah memanfaatkan platform Digital dalam pelayanan public selama pandemic ini berlangsung. Penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi pandemic covid-19 bisa menjadi peluang yang baik dalam akselerasi digitalisasi pelayanan publik. Selain itu data menunjukkan adanya peningkatan dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Internet (SPBE) baik dari pemerintah Pusat hingga Daerah, yang artinya kondisi Indonesia saat sekarang ini sudah mulai adanya perubahan yang mengarah kea rah yang lebih baik. Karena dengan mampu menerapkan pelayanan publik yang berbasis digital juga akan mampu mempercepat selesainya kondisi pandemic covid-19.

Kata Kunci: Digitalisasi, Kualitas Pelayanan Publik, Pandemi Covid-19

PENDAHULUAN

Pelayanan public merupakan tanggungjawab pemerintah yang harus dijalani dalam memenuhi hak-hak warga negaranya. Saat ini pelayanan public menjadi tuntutan dalam kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitas kehidupan berbangsa dan bernegara (Apriliani et al., 2021). Maka dari itu tidak heran jika masyarakat selalu menuntut kepada pemerintah untuk dapat melakukan pelayanan yang baik yang tidak membuat masyarakat sendiri merasa sulit dalam mengurus administrasi yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Jika kita melihat definisi berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Public, maka pelayanan public didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.

Berlakunya UU tentang pelayanan public tersebut menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan public yang baik kepada masyarakat karena fungsi dari pemerintah salah satunya adanya penyelenggaraan pelayanan public kepada masyarakat. Pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambella, 2018). Maka dari itu Pemerintah diharuskan berupaya untuk dapat melakukan pelayanan public yang maksimal, berkualitas secara terus menerus.



Gambar 1. Sebaran Laporan

Sumber: Buku Laporan Ombudsman, 2020

Berdasarkan data laporan tahunan Ombudsman tahun 2020, menunjukkan bahwa masih banyak laporan keluhan masyarakat terhadap pelayanan public yang diberikan kepada Pemerintah. Data tersebut menunjukkan bahwasanya pemerintah masih memiliki tugas yang cukup besar terhadap bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat baik ditingkat pusat bahkan sampai tingkat daerah sekalipun dituntut

memberikan pelayanan prima. Untuk dapat mewujudkan kualitas pelayanan dapat terlihat pada beberapa indicator dibawah ini (Sinambela, 2010);

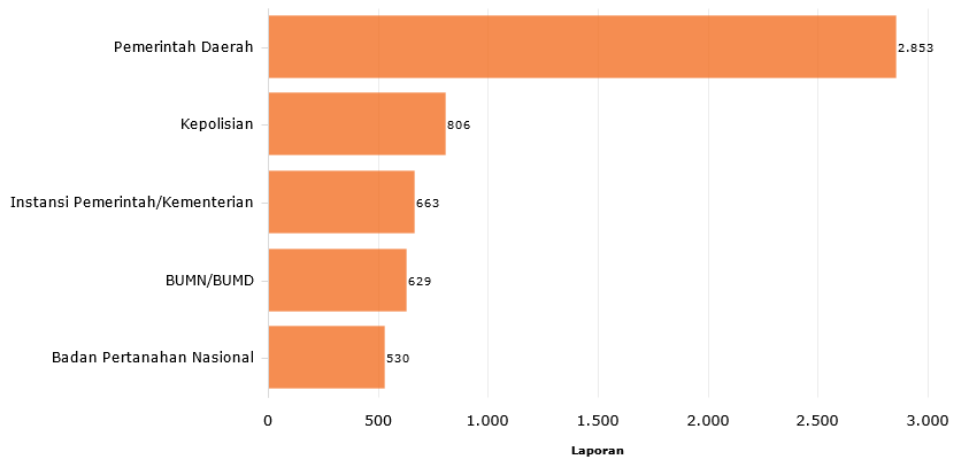
- 1) Transparansi yaitu pelayanan yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya dan disediakan cukup dan mudah dipahami;
- 2) Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Conditional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dan kemampuan penyedia dan penerima layanan untuk berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan publik;
- 5) Persamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak dilakukan diskriminasi dilihat dari segala aspek, terutama suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu jasa yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah saat sekarang ini dalam penyelenggaraan pelayanan public adalah pandemic covid-19 yang masih belum tentu kapan berakhirnya. Semenjak awal tahun 2020 saat pertama kali covid-19 masuk ke Negara Indonesia membuat banyak perubahan yang terjadi dalam kehidupan, termasuk tata kelola Pemerintahan serta pelayanan diminta untuk segera beradaptasi. Pandemi Covid-19 di Indonesia telah mengubah wajah tatanan administrasi dan pola kerja di lingkungan instansi pemerintahan (Taufik & Warsono, 2020).

Pandemi Covid-19, yang membawa dampak signifikan terhadap perubahan dunia mulai dari aspek ekonomi, sosial hingga kehidupan sehari-hari, hampir tidak ada yang bisa

berkelit dari kemunculan virus Covid-19 ini, tidak terkecuali terhadap pelayanan publik, sehingga diberlakukan pembatasan pelayanan publik (Ibrahim et al., 2021). Pelayanan publik sejatinya tidak boleh berhenti dalam kondisi apapun, karena itu sudah menjadi suatu kewajiban pemerintah yang tidak terhindarkan lagi. Maka tidak heran ketika diawal pandemic pemerintah memang tidak siap menghadapi perubahan yang sangat cepat tanpa diperhitungkan sebelumnya. Hasilnya adalah diawal pandemic pelayanan pemerintah menjadi sangat terganggu dan terhenti ketika adanya aturan tidak boleh melakukan kerumunan masyarakat yang berdampak kepada pembatasan pelayanan publik baik ditingkat pusat maupun daerah sekalipun.

Jika kita merujuk kepada UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik tersebut menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk memenuhi komponen standar pelayanan minimal seperti persyaratan, dasar hukum, sistem mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, dan lain-lain sesuai dengan dalam Pasal 21. Sehingga walaupun ada kebijakan pembatasan pelayanan publik tersebut, penyelenggara pelayanan publik tetap harus mematuhi standar pelayanan minimal dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak baik penyelenggara maupun masyarakat, sebagaimana diatur dalam BAB IV dari Pasal 14 sampai dengan Pasal 19. Sehingga walaupun terjadi pembatasan dalam pemberian pelayanan publik, tetapi penyelenggara masih memberikan pelayanan publik yang efektif dan prima kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut tidak salah memang jika baik pemerintah pusat hingga daerah sekalipun harus selalu siap memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat apapun kondisi yang terjadi. Meskipun terkadang penyelenggara pemerintah sudah berupaya maksimal dalam memberikan pelayanan, namun masih tetap saja masyarakat yang masih belum puas atau kecewa sehingga banyak sekali laporan yang diajukan oleh masyarakat perihal pelayanan publik yang diberikan, seperti gambar 2 dibawah ini;



Gambar 2. Jumlah Laporan Terhadap Pelayanan Publik di 5 Instansi

Sumber: Kata Data Insight Center, 2016

Berdasarkan data diatas terlihat bahwa masih banyak sekali laporan perihal keluhan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Laporan yang banyak diadakan oleh masyarakat adalah perihal pelayanan publik di pemerintah daerah yang mencapai 2.853 laporan. Jumlah laporan terbanyak selanjutnya adalah dari kepolisian dengan jumlah laporan 806. Diikuti dengan laporan yang ditujukan kepada instansi pemerintah pusat/kementerian yang berjumlah 663. Untuk laporan kepada BUMN/BUMD ada sebanyak 629, dan terakhir pada Badan Pertanahan Nasional dengan jumlah lapoiran sebanyak 530. Lima instansi tersebutlah yang menjadi sorotan terhadap banyaknya keluhan dari masyarakat yang melaporkan atas dugaan maladministrasi pelayanan publik. Data tersebut menunjukkan kepada kita semua bahwa masih banyak permasalahan dalam penyelenggaraan pemerintah yang harus diperbaiki. Dengan adanya pandemic covid-19 ini juga menjadi beban tambahan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Saat ini masyarakat sudah banyak yang mengerti dan paham akan perannya sebagai warga negara yang tidak hanya menerima apa yang diberikan oleh penyelenggara pemerintah, namun juga siap untuk melakukan kritik di era

demokrasi seperti saat sekarang ini. Masyarakat juga sering membandingkan pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta sehingga masyarakat mulai mempertanyakan kemampuan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan dan memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat (Veranda & Masalah, 2016).

Saat ini dibutuhkan sebuah inovasi yang mampu menjawab semua tantangan pelayanan publik ditengah pandemic yang ada. Pengalaman selama hampir 2 tahun menghadapi Covid-19 telah membuat pemerintah pusat dan daerah untuk berinovasi agar tetap memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Inovasi di sektor publik merupakan suatu keniscayaan seiring dengan keinginan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, meskipun dilanda pandemi Covid-19 (Heryanto & Rochaeni, 2020). Inovasi pelayanan publik yaitu konsep yang berkembang dari waktu ke waktu, sehingga dapat menyesuaikan dengan kebutuhan serta perkembangan zaman bahkan kondisi yang terjadi seperti saat pandemic sekarang ini (Ilismawati, 2016).

Salah satu inovasi yang mungkin dilakukan oleh pemerintah adalah memanfaatkan platform digital sebagai alat dalam mempermudah untuk mendapatkan pelayanan ditengah pandemic. Karena dengan meningkatkan digitalisasi pelayanan publik sekaligus juga bisa membantu dalam penularan covid19 yang masih belum selesai ini. Pada dasarnya saat ini pemerintah juga dituntut untuk selalu meningkatkan pelayanan publik dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE merupakan pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang memanfaatkan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Hal tersebut juga sudah tertuang pada Peraturan Pemerintah no 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Selain itu hal tersebut juga berguna untuk meningkatkan

keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik.

SPBE yang sudah menjadi peraturan dan harus dijalankan oleh setiap instansi pemerintah baik dari pusat sampai daerah merupakan bentuk dalam penerapan E-Government. Setelah diterapkan E-Government tersebut diharapkan pelayanan yang digunakan pemerintah dapat menggabungkan pekerjaan pegawai dengan sistem layanan berbasis teknologi atau elektronik seperti menyediakan sistem aplikasi yang dapat memberikan informasi kepada masyarakat dengan mudah, cepat dan tepat (Karim et al., 2020). Maka dari itu tulisan ini ingin melihat bagaimana pemerintah mampu memanfaatkan TIK dalam peningkatan pelayanan publik ditengah pandemic yang masih berlangsung sampai saat sekarang ini. Hal tersebut bertujuan untuk melihat sejauhmana penerapan E-Government yang telah dilakukan di Indonesia, karena jika kita melihat lebih dalam E-Government tersebut harus mampu menjawab segala permasalahan yang ada bagi masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan Pelayanan Publik ditengah Pandemi

Menghadapi tantangan pelayanan publik dengan tuntutan yang sangat tinggi dari masyarakat, ditambah lagi dengan adanya pandemic yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik secara maksimal. Pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan masyarakat. Walaupun dimasa pandemic Covid-19 pelayanan yang diberikan harus tetap optimal (Ibrahim et al., 2021). Aparatur negara yang bertanggungjawab sebagai pelayan masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan apapun kondisi yang terjadi. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat

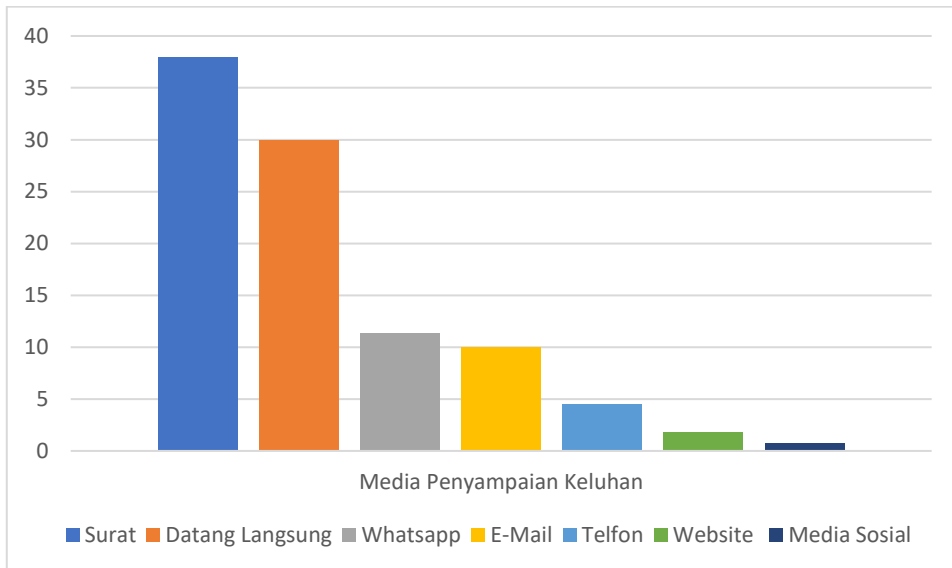
mendapatkankemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan (Lopes, 2010).

Sejak 17 Maret 2020 yang lalu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMEPAN RB) telah mengeluarkan aturan yang berlaku untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk bisa melakukan pekerjaan dari rumah atau lebih dikenal dengan *Work from Home* (WFH). Bekerja dari rumah atau WFH tentunya memiliki kewajiban dan tanggung jawab yang sama dengan bekerja dari kantor. Namun pada pelaksanaannya, penerapan *Work from Home* ternyata memiliki tantangan dan kendala yang tidak mudah, karena tidak semua bidang pekerjaan dapat dikerjakan dari rumah. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan WFH yang secara langsung dapat mempengaruhi kinerja pegawai (Syarifuddin & Mulyadin, 2021).

Melihat kondisi pandemic yang belum tentu berakhirnya kapan ini, jelas akan ada muncul kekhawatiran masyarakat terkait terhambatnya pelayanan publik yang ada. Jika melihat dalam Survei Litbang Kompas pada 22- 24 April 2020, dan yang menjadi kekhawatiran terbesar publik di tengah pandemi Covid-19 ialah kesulitan mencari bahan pokok (38%). Kekhawatiran lain di antaranya: menurunnya profesionalitas ASN (9,2%), tidak mendapat pelayanan kesehatan yang berkualitas (23%), tidak dapat mengurus surat-menyurat dan perizinan yang berdampak pada bisnis (8%), serta tidak mendapatkan pekerjaan (7,3%). Tidak heran jika masyarakat memiliki kekhawatiran yang berlebih, karena dampak pandemic memang berpengaruh sampai segala sector sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Kondisi pandemic bukan berarti harus menurunkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, namun pemerintah harus mampu beradaptasi dengan kondisi yang ada dengan mempersiapkan pelayanan publik sebagaimana mestinya. Saat ini masyarakat sudah banyak yang sadar akan hak-hak yang dimiliki dalam kehidupan bernegara, termasuk dapat mendapatkan pelayanan publik yang ada (Widaningrum, 2007). Terlihat pada

gambar 3 dibawah ini bagaimana masyarakat menyampaikan laporan perihal permasalahan dalam pelayanan publik dengan berbagai media yang dimanfaatkan;



Gambar 3. Laporan masyarakat berdasarkan cara penyampaian

Sumber: Buku Laporan Tahunan Ombudsman, 2020

Data tersebut diatas menunjukkan masyarakat sudah banyak yang sadar akan hak yang dimiliki dalam kehidupan Bernegara. Masyarakat banyak yang menyampaikan laporan perihal keluhan pelayanan publik yang didapat selama pandemic berlangsung. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat banyak melakukan pengaduan ke Ombudsman pusat maupun Daerah dengan menggunakan Surat dengan persentase 37,91, diikuti dengan datang langsung ke Kantor sebesar 29,89 dan melalui aplikasi WhatsApp 11,35. ada hal yang menarik jika dilihat dari temuan diatas adalah dalam kondisi pandemic Covid-19 telah banyak mendorong perubahan penyampaian laporan yang dilakukan oleh masyarakat ke Ombudsman. Hal tersebut terlihat dari jumlah laporan/pengaduan melalui WhatsApp dan E-mail dibandingkan laporan tahun-tahun sebelumnya.

Peningkatan jumlah laporan pengaduan menunjukkan masih perlu banyak perbaikan dalam memaksimalkan pelayanan yang ada bagi masyarakat. Kualitas jasa/pelayanan dari sudut penilaian pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat dibedakan atas tiga dimensi (Gronroos, 1990);

- 1) *Outcome dimension*, yaitu dimensi tentang apa yang diterima konsumen atau publik;
- 2) *Process related dimension*, yaitu berkaitan dengan cara jasa disampaikan atau disajikan;
- 3) *Corporate image*, yaitu dimensi perihal citra perusahaan/badan publik di mata konsumendimensi ini sama dengan kredibilitas

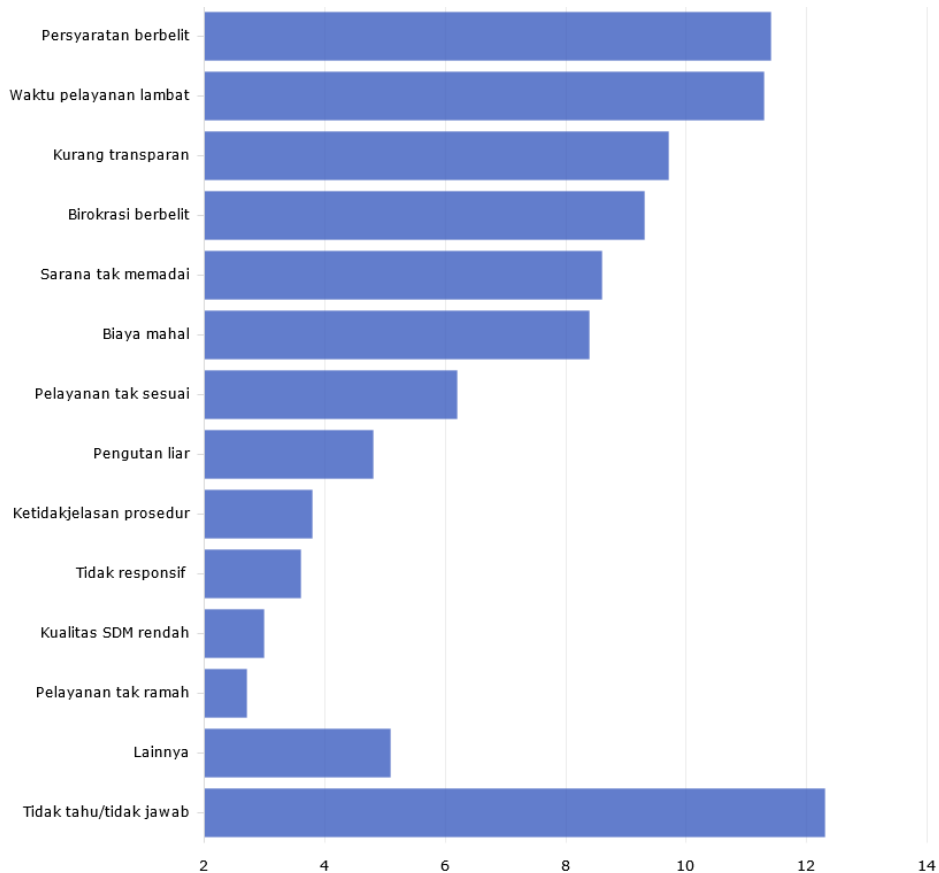
Kini dengan segala kemajuan teknologi yang berkembang merupakan akumulasi dari penemuan pengetahuan manusia dari masa lampau sampai dengan saat ini yang perlu diadopsi dalam penyelenggaraan pemerintah (Hilda, 2014). Penyelenggaraan pelayanan publik tetap harus diperhatikan meski dalam kondisi pandemic covid-19 ini. Karena segala aktivitas masyarakat masih terus berjalan dan membutuhkan pelayanan dari pemerintah. Segala bentuk keluhan ataupun laporan yang dilayangkan oleh masyarakat harus segera ditindaklanjuti sebagai bentuk evaluasi diri dan juga peningkatan pelayanan publik kedepannya. Pemerintah juga dituntut untuk selalu berinovasi dalam memberikan pelayanan dengan siap beradaptasi dengan kondisi seperti saat sekarang ini (Ilismawati, 2016).

Kualitas Pelayanan Publik ditengah Pandemi

Kualitas pelayanan publik sangat erat dengan bagaimana masyarakat merasakan kepuasan yang diberikan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur bagaimana melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan juga menjadi standard baku yang dipakai dimanapun (Nurlaila & Nurhasanah, 2020). Kualitas pelayanan publik selalu menjadi

bahasan yang sangat penting dalam pelayanan publik, karena masyarakat selalu menginginkan pelayanan yang baik dari pemerintah yang selama ini masih belum maksimal dan jika dibandingkan dengan pelayanan publik yang dikelola oleh swasta. Sejatinnya Kualitas pelayanan tidak hanya untuk lembaga penyelenggara jasa komersial atau swasta, tetapi juga telah merembes ke lembaga-lembaga pemerintahan yang selama ini resisten terhadap tuntutan akan kualitas pelayanan publik (Trilestari, 2004).

Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses (Puspitasari & Bendesa, 2016). Bagi pemerintah yang menyediakan jasa dalam pelayanan publik, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat. Masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan menunjukkan bahwa kualitas yang ada masih jauh dari harapan Bersama. Pada gambar 4 dibawah ini merupakan permasalahan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat;



Gambar 4. Ragam Masalah Utama pada Pelayanan Publik

Sumber: Kata Data Insight Center, 2021

Data di atas menunjukkan bahwa masih banyak sekali permasalahan yang perlu dibenahi oleh pemerintah terkait pelayanan yang ada. Berdasarkan Survey yang dilakukan oleh Populi Center di atas, masalah utama yang paling banyak yang dikeluhkan oleh masyarakat Indonesia adalah persyaratan berbelit, hal tersebut dikeluhkan sebesar 11,4%. Selanjutnya, sebanyak 11,3% masyarakat mengatakan waktu pelayanan yang lambat menjadi permasalahan yang serius juga untuk ditangani. Lalu, ada sebesar 9,7% responden yang menilai bahwa pelayanan publik kurang transparan. Ketiga hal tersebut masalah utama yang harus diperhatikan dan perlu ditingkatkan kualitas pelayanan untuk kedepannya. Meskipun demikian bukan berarti

permasalahan yang lain tidak dihindahkan, namun harus ada prioritas utama dalam meningkatkan pelayanan publik yang ada.

Kualitas pelayanan publik yang baik diberikan oleh pemerintah kan berbanding lurus dengan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam pengelolaan kehidupan berbangsa dan bernegara. Jika kita ingin menilai Kualitas Pelayanan Publik, ada beberapa model pendekatan yang bisa dilihat dan dijadikan acuan dalam melakukan penilaian tersebut dengan istilah yang sering didengar adalah model SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 2005) yang terdiri atas;

- 1) *Tangibles*, berkaitan dengan bukti fisik. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan dari petugas pelayanan, fasilitas fisik, peralatan yang digunakan dan juga instalasi;
- 2) *Reliability*, berkaitan dengan kehandalan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan dengan akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya;
- 3) *Responsiveness*, berkaitan dengan ketanggapan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan petugas pelayanan untuk berinteraksi dengan pelanggan dengan respon yang cepat;
- 4) *Assurance*, berkaitan dengan jaminan dan kepastian. Secara singkat dapat diartikan sebagai kompetensi dan sikap sopan sebagai kemampuan petugas supaya dapat dipercaya;
- 5) *Empathy*, berkaitan dengan Sikap peduli kepada pelanggan yang berkaitan dengan memahami kebutuhan pelanggan dan mampu memberikan pelayanan sesuai permintaan pelanggan.

Indikator tersebut juga diadopsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan bisa diukur. Oleh karena itu pelaksanaan dari ketentuan tersebut di atas perlu ada suatu interpretasi terhadap setiap jenis layanan

yang diberikan oleh pemerintah (Puspitasari & Bendesa, 2016). Kesesuaian harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan dapat diketahui dari hasil survey objektif yang dilakukan oleh organisasi pemberi pelayanan, atau organisasi yang independent (Trilestari, 2004). Cara ini disebut penilaian kepuasan pelanggan. Penilaian dilakukan terhadap pemerintah penyedia pelayanan sebagai wakil organisasi yang melakukan kontak langsung dengan pelanggan.

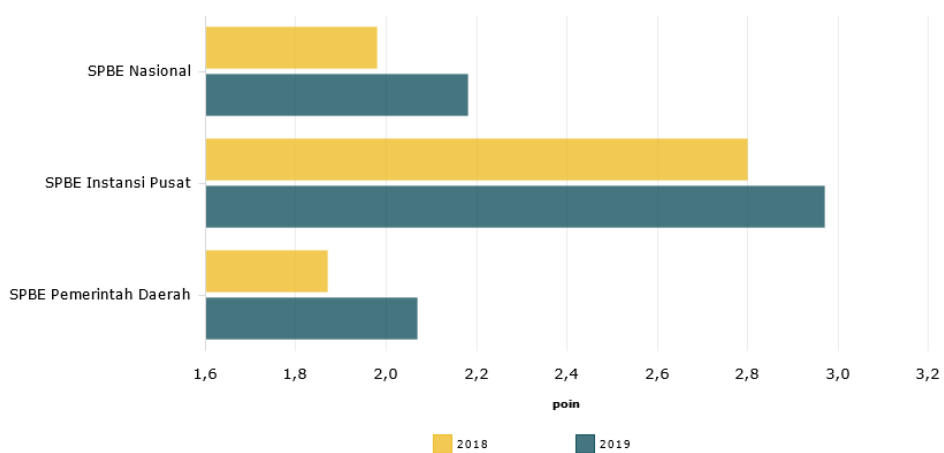
Tantangan utama pemerintah selain harus meningkatkan kualitas pelayanan publik, saat ini harus berhadapan dengan kondisi pandemic covid-19 yang sudah jelas salah satu penghambat dalam terwujudnya kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat. Program WFH yang saat awal pandemi diterapkan oleh pemerintah sudah jelas itu menjadi salah satu penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Tinekaningrum et al., 2021). Hal tersebut berbanding lurus dengan kenyataan saat pelayanan secara konvensional atau tatap muka masih banyak masyarakat yang mengeluhkan. Kondisi pandemic menuntut pemerintah untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena hal tersebut sudah tertuang dalam peraturan perundang-undangan tentang bagaimana tugas utama pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang kepada masyarakat dalam kondisi apapun (Ratminto & Winarsih, 2005).

Inovasi Pelayanan Publik berbasis *E-Government*

Perkembangan yang pesat dalam penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memberikan peluang yang cukup besar bagi pemerintah dalam melakukan Inovasi guna meningkatkan pelayanan yang ada. Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah istilah yang digunakan di Indonesia dalam menjalankan E-Government. SPBE adalah penyelenggaraan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE yang dalam hal ini adalah masyarakat (admin, 2019). Hal tersebut sudah tertuang pada Peraturan

Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional juga diperlukan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Salah satu dari dampak positif atas adanya globalisasi adalah ketika kita mampu melihat bagaimana penyelenggaraan E-Government di berbagai negara yang sudah lama menjalankannya. E-government adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik (web) dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien (Taufiq et al., 2007). Level interaksi yang disediakan oleh teknologi E-Government ini dapat berupa penyediaan informasi, interaksi, proses pelayanan, dan transaksi. Penggunaan media digital dalam E-Government merupakan respons positif lembaga pemerintahan dalam menjawab tantangan dan tuntutan terutama dalam menjalankan otonomi daerah dan percepatan pembangunan daerah (secara otonom), serta tetap memelihara integrasi secara integral dengan pemerintah daerah lain untuk dapat bekerjasama juga berkolaborasi dengan pemerintah pusat (Windiasih, 2019).



Gambar 5. Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 2018-2019

Sumber: KEMENPAN RB, 2020

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa untuk saat ini indeks penerapan SPBE nasional baru sampai diangka 2,18 pada tahun 2019. Nilai ini lebih tinggi jika dibandingkan dengan nilai indeks pada tahun 2018 yang hanya 1,98. Untuk indeks penerapan ditingkat Pemerintah Pusat sebesar 2,97 pada tahun 2019 yang naik sebesar 0,17 dibandingkan tahun 2018 yang hanya sebesar 2,80. Selanjutnya Indeks penerapan SPBE di tingkat pemerintah daerah masih sebesar 2,07, meningkat 0.2 dibandingkan pada 2018 yang sebesar 1,87. Secara keseluruhan data tersebut menunjukkan adanya peningkatan dari tahun 2018-2019 dalam penerapan E-Government di Indonesia, baik ditingkat Pusat maupun di Daerah. Hal tersebut menjadi pemantik agar daerah yang belum memaksimalkan pelayanan berbasis digital bisa segera direalisasikan kedepannya.

Penabuhan gendering terkait penerapan E-Government dalam penyelenggaraan pemerintahan menjadi suatu keniscayaan. Pada kenyataannya saat ini masih banyak penyelenggara pemerintah belum mampu mengoptimalkan kesempatan yang ada. Reformasi kearah digitalisasi akan menjadi Langkah awal dalam perbaikan pelayanan publik yang dapat menjawab kebutuhan publik. Berikut adalah table upaya pemerintah baik dari pusat maupun daerah yang melakukan Inovasi dengan pemanfaatan Digitalisasi untuk pelayanan publik;

Tabel 1. Inovasi Pelayanan Publik dengan memanfaatkan Digitalisasi

NO	Inovasi di bidang E-Government	Instansi
1	D-SIGN: Dukcapil's Signature Electronic (tanda tangan Elektronik Dukcapil)	Kementerian Dalam Negeri
2	Percepatan Penerapan Manajemen Energi sebagai Upaya Penurunan Emisi GRK melalui Aplikasi SINERGI (Sistem Informasi Konservasi Energi)	Kementerian Energi dan Sumberdaya Mineral
3	Layanan Sistem Informasi Penelitian Hukum dan Hak Asasi Manusia (SIPKUMHAM)	Kementerian Hukum dan HAM

NO	Inovasi di bidang E-Government	Instansi
4	Penerapan Artificial Intelligence sebagai financial advisor (AIFA) bagi Pemerintah Daerah)	Kementerian Keuangan
5	Scan dengan BPOM Mobile: Indonesia Yakin Obat & Makanan Aman	Badan Pengawas Obat dan Makanan
6	Aplikasi Internet Reactor Laboratory sebagai media pembelajaran fisika reactor (API RELA MEMBARA)	Badan tenaga Nuklir Nasional
7	Rajutan Sibakul Jogja (Cara jitu usaha Tangguh dengan system pembinaan koperasi dan pelaku usaha)	Pemprov D.I. Yogyakarta
8	SI-IMUT (Skrining Integrasi Masyarakat Taman Sari)	Pemprov DKI Jakarta
9	Mini Cattle Yard Solusi pelayanan terpadu (MC Yard SIPANDU) Sapi Potong di Provinsi Papua Barat	Pemprov Papua Barat
10	Sistem Informasi Jabatan Provinsi Riau (SI-JABPRI)	Pemprov Riau
11	PSC 119 - Sistem Aplikasi Terpadu Rujukan, Informasi Kesehatan dan Ambulance Gawat Darurat	Pemkab Banyumas
12	"RITMIK ENERJIK" (Rujukan Terintegrasi Infarkmiocard dan kasus emergency jantung dengan penanganan komprehensif)	Pemkab Bojonegoro
13	SIGAP-RTLH (Sistem Informasi Program Pendataan rumah tidak layak huni)	Pemkab Gresik
14	APAM Berabai (Aplikasi Pasien dan Aduan Masyarakat Barabai)	Pemkab Hulu Sungai Tengah
15	CMS Desa (Cash Management Syste/Transaksi Keuangan desa secara Non Tunai)	Pemkab Kubu Raya
16	Apliksi Kudu Sekolah Kabupaten Pekalongan (Menjamin anak tidak sekolah terdata, terkonfirmasi, terpantau dan terdampingi untuk Kembali bersekolah)	Pemkab Pekalongan
17	E-BI (Elektronik Barang Investasi) sehati dengan masyarakat dan bersahabat dengan corona	Pemkab Situbondo
18	Data dan Informasi Digitasi Tanaman Koleksi	Pemkot Balikpapan
19	Patron Aplikasi ekonomi kreatif berkelanjutan (Patrakomala): Digitalisasi ekosistem ekonomi	Pemkot Bandung

NO	Inovasi di bidang E-Government	Instansi
	kreatif sebagai upaya vaksinasi ekonomi kreatif di Kota Bandung	
20	SIP BANGET (Sistem Informasi Pariwisata Batu Pengembangan Ekonomi Kreatif)	Pemkot Batu
21	Smart Cloud	Pemkot Bima
22	SIPADUKO: Sistem Informasi Puskesmas Terpadu Kota Payakumbuh	Pemkot Payakumbuh
23	E-Kelurahan (Layanan Kelurahan berbasis tanda tangan elektronik)	Pemkot Tegal
24	myDigilean: online learning platform untuk mendukung pemenuhan digital talent Indonesia	PT Telkom Indonesia

Sumber: TOP Inovasi Pelayanan Publik KEMENPAN RB, 2021

Terlihat pada table diatas, Inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah pusat ataupun daerah belum banyak yang memanfaatkan Teknologi. Seharusnya ditengah pandemic seperti ini adalah momen untuk bisa meningkatkan Inovasi yang memanfaatkan teknologi dalam berinteraksi dengan masyarakat sebagai salah satu bentuk upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Inovasi pelayanan menjadi suatu keharusan yang dilakukan dalam pelayanan publik, mengingat banyak sekali permasalahan dan keluhan yang dirasakan oleh masyarakat saat ini (Junior et al., 2016).

Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah berdasarkan data pada table 1 diatas tersebut bukan berarti tanpa alasan. Karena Inovasi yang memanfaatkan teknologi digital dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan ditengah pandemic yang mana masih belum diperbolehkannya adanya banyak kerumuman masyarakat termasuk ditempat pelayanan publik yang ada. Pemerintah juga bisa memanfaatkan Big Data dalam peningkatan pelayanan publik ditengah pandemic yang masih berlangsung seperti saat sekarang ini, karena Big data adalah tren yang mencakup area yang luas di dunia bisnis dan teknologi. Selain itu Big Data mengacu pada teknologi dan inisiatif yang melibatkan data yang sangat beragam, berubah dengan cepat,

atau sangat besar sehingga terlalu sulit untuk ditangani secara efektif oleh teknologi, keahlian, atau infrastruktur konvensional (Sedayu & Andriyansah, 2021).

Inovasi Pelayanan menjadi tantangan tersendiri bagi setiap instansi pemerintah yang ada, karena ditengah perkembangan era globalisasi yang selalu memanfaatkan perkembangan teknologi dalam setiap sendi-sendi kehidupannya. Inovasi pelayanan yang berbasis digital juga perlu dilakukan percepatan karena dengan kondisi pandemic covid-19 yang belum tentu akan berakhirnya ini meminta pemerintah untuk segera mengambil Langkah cepat dan tepat terkait inovasi yang diterapkan. Penerapan Inovasi juga harus mempertimbangkan lima karakteristik yang harus dipenuhi dalam sebuah inovasi pelayanan (Roger, 1983);

- 1) *Relative Advantage* (keuntungan relatif). Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
- 2) *Compatibility* (kesesuaian). Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
- 3) *Complexity* (kerumitan). Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

- 4) *Triability* (kemungkinan dicoba). Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase "uji publik", dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
- 5) *Observability* (kemudahan diamati). Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik

Inovasi pelayanan publik ditengah pandemic menjadi suatu keharusan yang segera dilakukan oleh Pemerintah. Karena dilihat perkembangan teknologi yang sangat pesat membuat setiap orang sudah mulai terbiasa dengan kehidupan berbasis Internet dalam kehidupan sehari-hari. Pemerintah harus siap menghadapi tantangan yang ada dengan berbagai Inovasi yang perlu diterapkan demi terwujudnya kualitas pelayanan yang baik meskipun ditengah pandemic. Saat sekarang ini pemanfaatan Digitalisasi pelayanan publik sudah mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, kedepannya tidak menutup kemungkinan semua pelayanan akan bergeser dari konvensional menjadi digitalisasi (Khan, 2021).

KESIMPULAN

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi kewajiban yang harus dijalankan oleh pemerintah kepada rakyatnya. Meskipun kondisi pandemic covid-19 yang masih menerjang Negara Indonesia, hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik tidak akan hilang begitu saja. Maka dari itu pemerintah harus siap melakukan terobosan Inovasi pelayanan agar mampu menjawab segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat.

Inovasi pelayanan publik yang mampu memanfaatkan teknologi digital menjadi salah satu wujud nyata bagaimana pemerintah mampu menghadapi era digitalisasi dalam setiap

sudut kehidupan masyarakat. Pada kenyataannya pemerintah sendiri sudah memiliki regulasi tentang bagaimana penerapan System Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) bagi setiap Instansi. Kondisi pandemic sebenarnya menjadi salah satu peluang untuk mampu melakukan akselerasi digitalisasi pelayanan publik yang ada. Harapannya Pemerintah mau terus belajar dan melakukan Inovasi pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dengan tetap mengedepankan standard pelayanan publik yang berlaku di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliansi, D., Rahman, B., & Ibrahim, I. (2021). *Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android di Kabupaten Bangka)*. 1(4), 260-268.
- Gronroos, C. (1990). *Servis management and marketing: managing the moments of truth in servis competition*. Maxwell Macmillian.
- Heryanto, T., & Rochaeni, A. (2020). *Pandemi Covid-19 Sebagai Inovasi Dalam Pelayanan Publik di Era Normal*. <https://www.researchgate.net/publication/349042279>
- Hilda, N. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(1), 1-10. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmpdd76ece88cfull.pdf>
- Ibrahim, M. A., Pangkey, M., & Dengo, S. (2021). PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR CAMAT KEMA KABUPATEN MINAHASA UTARA MONICA APRILIA IBRAHIM. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 108(VII), 41-48.
- Ilismawati. (2016). Inovasi Governance Dalam meningkatkan pelayanan pada kantor pelayanan perbendaharaan Negara Tanjungpinang (Studi Kasus Inovasi Pelayanan Publik). *Universitas Maritim Raja Ali Haji*.
- Junior, M. P., Purwoko, P., & Yuwono, T. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang). *Journal of Politic and Government Studies*, 5(3), 1-20. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1584995>

- Karim, N., Hendriyadi, H., & Rohayati, W. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality di Kota Jambi. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 135-150. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964)
- Khan, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik Bagi Pemimpin di Era Digitalisasi di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 9-14.
- Lopes, R. (2010). *Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe*. 1-13.
- Nurlaila, N., & Nurhasanah, N. (2020). Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. *Jurnal Pendidikan IPS*, 10(2), 91-96.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QAL: a multiple item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
- Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KABUPATEN BADUNG. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 89-114.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_pelayanan/UCI-NAAACAAJ?hl=en
- Roger, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations (Third Edition)* (Third). The Free Press.
- Sedayu, A. S., & Andriyansah, A. (2021). Pemanfaatan Big Data pada Instansi Pelayanan Publik. *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(7), 543-548.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi* (5th ed.). PT. Bumi Aksara.
- Sinambella, L. P. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik*. Sinar Grafika Offset.
- Syarifuddin, S., & Mulyadin, M. (2021). PENGARUH PENERAPAN SISTEM KERJA WORK FROM HOME (WFH) PADA MASA PANDEMI COVID-19 TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG (KPKNL) BIMA. *JUIMA: Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(1).
- Taufik, & Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*,

- 2(1), 1-18.
<https://doi.org/https://doi.org/10.14710/dialogue.v2i1.8182>
- Taufiq, O. H., Yuliani, D., & Hermawandi, D. (2007). Tata Kelola Pemerintah Desa Berbasis E-Government Menuju Good Governance. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 142-152. [http://digilib.unila.ac.id/4949/15/BAB II.pdf](http://digilib.unila.ac.id/4949/15/BAB%20II.pdf)
- Tinekaningrum, Y., Wibowo, K. A., & Mulyani, H. S. (2021). PENGARUH PERSONAL TRAITS PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN KERJA WORK FROM HOME (WFH) SAAT PANDEMI COVID-19. *Jurnal Socioteknologi*, 20(1).
- Trilestari, E. W. (2004). Keikutsertaan Masyarakat dalam Membangun Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 1(1), 1-15.
- Veranda, Y., & Masalah, L. B. (2016). Efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di dispenduk capil kota surabaya. *Journal Of Regional Public Administration*, 2(2), 184-194.
- Widaningrum, A. (2007). Bekerjanya Desentralisasi pada Pelayanan Publik. In *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)* (Vol. 111, Issue 1).
- Windiasih, R. (2019). KOMUNIKASI PEMBANGUNAN DI ERA DIGITAL MELALUI E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DAN PEMBERDAYAAN. *Suluh Pembangunan : Journal of Extension and Development*, 1(1), 14-21.

BIOGRAFI PENULIS

Dwian Hartomi Akta Padma Eldo dilahirkan di Sijunjung Sumatera Barat, pada tanggal 8 Juni 1992. Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) diperoleh dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2011-2015. Sedangkan Gelar Magister Ilmu Pemerintahan (M.IP) juga didapatkan di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2016-2018 dengan predikat Lulusan terbaik.

Saat ini penulis berprofesi sebagai Dosen di Jurusan Ilmu Politik dan Pemerintahan Fakultas Komunikasi dan Sosial Politik (FKSP) Universitas Sains Alqur'an Jawa tengah di Wonosobo (UNSIQ). Selain sebagai Dosen penulis juga aktif sebagai tenaga ahli di beberapa Lembaga Pemerintahan. Focus kajian yang ditekuni oleh penulis adalah E-Government dan Pemerintahan Desa.

Dalam menjalani tugas utama sebagai Dosen, Penulis juga aktif memberikan sumbangsih ide pemikiran melalui surat kabar harian cetak atau online, serta aktif menulis hasil penelitian serta dipublikasikan pada Jurnal Terakreditasi Nasional maupun Internasional. Selain itu penulis juga aktif menjalankan pengabdian kepada masyarakat ditingkat Desa dalam bentuk pemberdayaan masyarakat Desa maupun pendampingan Desa.

Kebijakan Pemerintah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Masa Pandemi

Sutrisno Us. Djunaidi

Jurusan Studi Pemerintahan

Email: sutrisnosip@gmail.com

ABSTRAK

Dalam menurunkan angka kasus Covid-19, pemerintah berupaya sedemikian rupa untuk memutus tali penyebaran virus covid-19 yang hingga saat ini masih menghantui warga Negara Indonesia. Upaya-upaya tersebut mulai dari Lockdown, Perbatasan Sosial Secara Berskala (PSSB), Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) hingga program vaksinasi secara merata untuk melindungi warga negaranya dari ancaman virus covid-19 yang telah banyak memakan korban, baik anak kecil, dewasa, orang tua dan bahkan usia lanjut. Penyelenggaraan program vaksinasi ini banyak menimbulkan pro dan kontra di kalangan masyarakat umum. Yang mendukung (Pro) beralasan bahwa pemerintah mempunyai itikad baik untuk masyarakat dari pandemic virus covid-19. Sedangkan yang tidak mendukung (kontra) lebih banyak daripada yang mendukung (pro). Alasan utama dari yang tidak mendukung (kontra) adalah dengan diadakannya penerapan vaksinasi ini secara merata (universal) secara tidak langsung telah merenggut Hak Asasi Manusia (HAM) yang telah dijamin dalam Undang-Undang 1945 dan Pancasila sebagai ideology Negara. Artikel ini pula mencoba mengkolaborasikan tentang kebijakan politik terhadap kepatuhan warga Negara Indonesia dalam mematuhi aturan yang telah dibuat oleh pemerintah pusat, baik itu menjaga jarak, memakai masker, mencuci tangan dan menjauhi kerumunan. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penyelenggaraan vaksinasi dengan cara mengumpulkan data dan hasil wawancara. Hasil studi ini menunjukkan bahwa kepatuhan masyarakat terhadap kebijakan yang dibuat oleh pemerintah pusat menimbulkan ketidakpastian, kebingungan dan keambiguan supremasi penegakan hukum berupa Hak Asasi Manusia (HAM) yang secara perlahan diperkosa hinggananya warga Negara tidak bisa berbuat lebih banyak dengan adanya aturan yang telah ditetapkan secara nyata dengan alasan adalah untuk melindungi warga negaranya dari penyebaran dan atau untuk memutus tali penyebaran virus covid-19 utamanya di Indonesia.

PENDAHULUAN

Kasus-kasus yang sering kali kita jumpai dilapangan, baik masyarakat yang mendukung maupun tidak mendukung dengan adanya penyelenggaraan program vaksinasi ini yang akan di terapkan keseluruh pelosok adalah upaya pemerintah untuk

melindung warga negaranya dari pandemic dan atau penyebaran virus covid-19 di Indonesia. Sudah berbagai banyak cara yang sebelumnya sudah pernah diterapkan oleh pemerintah baik mulai dari penerapan Lockdown secara besar-besaran di beberapa sektor/wilayah, Perbatasan Sosial Secara Berskala (PSSB), Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) hingga pemberlakuan program vaksinasi kepada semua masyarakat Indonesia. Dikutip dari beberapa media yang bersumber dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang dilakukan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kemenkes RI, bahwa vaksin mampu menurunkan resiko indikasi Covid-19 serta mengurangi perawatan dan angkat kematian. Pada dasarnya, vaksin dipercaya untuk menambah imun dan kekebalan tubuh agar tidak gampang di serang oleh virus Covid-19 yang sangat mematikan itu.

Pengertian vaksin sendiri sudah dijelaskan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 42 Tahun 2013, bahwa vaksin adalah antigen berupa mikroorganisme yang sudah mati, masih hidup tapi dilemahkan, masih utuh atau bagiannya, yang telah diolah berupa toksin mikroorganisme yang telah diolah menjadi toksoid, protein rekombinan yang bila diberikan kepada seseorang akan menimbulkan kekebalan spesifik secara aktif terhadap penyakit infeksi tertentu.

Menanggapi penyebaran covid-19, vaksinasi merupakan cara yang kesekian kalinya diterapkan oleh pemerintah untuk memutuskan tali penyebaran wabah yang sedang terjadi, sejalan dengan itu, masyarakat lebih dituntut lagi dengan menerapkan hidup sehat, menjauhi kerumunan dan mengurangi mobilitas masa agar pandemic ini segera berakhir.

Di Indonesia sendiri sudah banyak macam-macam vaksin yang ditawarkan dan di suntikkan kepada masyarakat Indonesia, di antara vaksin tersebut adalah :

- a. Vaksin Covid-19 Sinovac
- b. Vaksin Covid-19 AstraZeneca
- c. Vaksin Covid-19 Moderna

Dari ketiga macam vaksin tersebut memiliki efek yang hampir sama namun dosis yang berbeda. Banyak pertentangan yang muncul sebelum penerapan vaksin ini, yaitu dengan adanya pemberitaan bahwa vaksin ini berasal dari babi namun Majelis Ulama Indonesia (MUI) segera mengeluarkan ultimatum bahwa semua vaksin tersebut halal.

Penerapan vaksin ini tidak hanya berlaku di Indonesia saja, banyak pula Negara yang melakukan vaksinisasi secara besar-besaran. Berbagai mitigasi strategi komunitas yang tidak secara menyeluruh disampaikan kepada masyarakat kepada publik tentang infeksi atau efek yang ditimbulkan setelah di suntikkan vaksin. Kurangnya pemberitahuan mengenai efek samping yang ditimbulkan setelah di suntikkan vaksin seharusnya di sosialisasikan terlebih dahulu sebelum program vaksinisasi diterapkan kepada publik, agar publik paham dan tau serta bisa menjaga diri setelah di suntikkan vaksin dan kepercayaan publik kepada pemerintah akan meningkat seiring diberlakukannya program vaksinisasi tanp unsur paksaan.

Penerapan vaksinisasi hingga saat ini masih dikebut oleh beberapa instansi yang bekerjasama dengan dinas kesehatan dan tim gugus tugas, baik itu dari kepolisian, TNI dan pemerintah setempat selaku penanggungjawab di wilayah masing-masing yang bertujuan untuk mengurangi dan memutus tali penyebaran virus covid-19 di Indonesia, baik yang dilakukan di kantor-kantor, lapangan/tempat umum hingga dengan istilah jemput bola yaitu door to door. Namun, kemanjuran dari efisiensi tindakan ini tergantung daripada kepatuhan masyarakat dan utamanya pelayan publik untuk memberikan keyakinan, penguatan dan arahan lebih lanjut secara detail dan jelas kepada masyarakat agar masyarakat bisa jauh lebih paham dan tidak memaksakan kehendak masyarakat untuk melakukan vaksinisasi.

PEMBAHASAN

Polemic yang pacu oleh kebijakan publik dan politik sejauh ini tidak lepas dari pro dan kontra. Pro dan kontra ini banyak

mendapatkan pandang dan asumsi dari berbagai kalangan utamanya masyarakat yang harusnya mendapatkan pelayanan secara prima dari lembaga-lembaga pemerintah yang terkait. Efek samping dari kebijakan tersebut dapat mengukur pelaksanaan demokrasi yang sehat dan tidak sehat dalam sistem pemerintahan di Indonesia. Polemic yang ditimbulkan bukan hanya semata menjadi asumsi publik, namun menjadi hak-hak dasar masyarakat untuk mendapatkan perlindungan hukum (HAM) dan pelayanan publik tanpa ada persyaratan tambahan berupa kartu sertifikat vaksin yang harus dilampirkan untuk kepengurusan administrasi di lembaga-lembaga pemerintahan.

Pelaksanaan kebijakan merupakan upaya yang sangat penting dalam progress daripada suatu kebijakan yang dibuat, apalagi kebijakan yang dimuat berdasarkan kepentingan dan keinginan bersama bukan kelompok-kelompok tertentu, karena pelaksanaan kebijakan dipandang sebagai suatu interaksi antara suatu masyarakat dengan pemerintah demi melahirkan demokrasi yang sehat.

Dalam pandangan George Edward III (dalam Widodo 2011), mengemukakan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu proses yang sangat krusial, karena seberapa baiknya suatu kebijakan kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan secara matang implementasinya, maka apa yang menjadi tujuan kebijakan publik tidak akan terwujud. Begitu sebaliknya, persiapan dan perencanaan implementasi kebijakan yang baik tidak akan bisa mencapai tujuan kebijakan tersebut jika kebijakannya tidak dirumuskan dengan baik.

Efek Samping Vaksin

Vaksin sejauh ini dipandang sebagai obat yang bisa mengurangi, menaggulangi dan melindungi orang yang telah disuntikkan vaksin agar imun atau kekebalan daya tahan tubuhnya bisa naik dan dapat memerangi virus-virus yang masuk dalam tubuhnya. Tidak sedikit orang yang telah melakukan suntikkan vaksin mengeluh dengan beberapa keluhan, berupa demam,

lemah, nafsu makan meningkat atau menurun dan mendapatkan beberapa efek samping lainnya. Hal ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi dan atau sosialisasi oleh tim penyuluh baik dari tim medis atau tim kesehatan dan tim gugus tugas mengenai efek samping yang ditimbulkan setelah disuntikkan vaksin. Tentunya, setiap orang merasakan efek yang berbeda-beda. Namun, lagi dan lagi perlu penyuluhan dan sosialisasi secara langsung mengenai efek samping yang ditimbulkan setelah disuntikkannya vaksin. Hal ini perlu dilakukan agar masyarakat tidak dirasa di rugikan oleh pihak-pihak tertentu sebagai penyelenggara.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Vaksinisasi

Dalam penerapan sebuah kebijakan tentunya akan menimbulkan pro dan kontra yang ditimbulkan oleh kebijakan publik itu sendiri. Kebijakan publik tersebut seharusnya sudah dikaji secara matang dan sudah dilakukan evaluasi secara seksama dan besar-besaran agar tidak ada dirasa dirugikan oleh produk kebijakan itu sendiri.

1. Faktor Pendukung Program Vaksinisasi

Program vaksinasi sejauh ini diharapkan bisa memutus tali penyebaran pandemic covid-19 demi keberlangsungan hidup masyarakat lebih aman dan kembali hidup normal lagi tanpa di hantui rasa takut oleh wabah yang sampai saat ini belum benar-benar berakhir. Vaksinisasi dikebut sesegara mungkin agar warga Negara Indonesia terhindar dari virus covid-19, pemerintah melarang mobilitas secara besar-besaran melalui lembaga penegak hukum, yaitu pihak kepolisian dan TNI serta lembaga terkait lainnya. Harapan-harapan pemerintah ini tentunya sebagai itikad baik dari pemerintah untuk melindungi warga negaranya agar tidak menjadi korban dari virus covid-19. Tentunya, hal ini tidak serta merta membutuh peran pemerintah semata, namun perlunya kesadaran bersama-sama oleh masyarakat untuk ikut melakukan vaksinasi agar angkat kematian berkurang dan masyarakat kembali percaya kepada pemerintah bahwa

pemerintah benar-benar melindungi warga Negara dari pandemic virus covid-19.

2. Faktor Penghambat Program Vaksinisasi

Sejauh ini, pemerintah telah berusaha sekuat mungkin untuk melindungi warga Negaranya dari bencana nonalam sehingga pemerintah membuat satu putusan yang dimuat dalam aturan perundang-undangan dalam Keputusan Presiden (KEPPRES) Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) Sebagai Bencana Nasional dan berlakunya sejak pada tanggal 13 April 2020. Di sisi lain, ketegangan terjadi dalam kehidupan sosial masyarakat, yaitu diberlakukannya aturan yang membuat masyarakat tidak habis pikir yakni memberlakukan aturan harus menyertakan surat atau sertifikat bahwa sudah benar-benar di vaksin dalam mengurus administrasi di lembaga-lembaga pemerintahan.

Sementara itu, dalam sistem demokrasi bahwa semua warga Negara telah diatur secara nyata bahwa semua masyarakat bebas akan berpendapat berdasarkan norma-norma yang berlaku. Sejalan dengan itu, timbulnya ketakutan masyarakat terhadap program yang diterapkan pemerintah yaitu program vaksin dengan timbulkan beberapa pemberitaan di media bahwa vaksin ini bersumber dari babi, apalagi yang beragam islam. Selain itu, pemberlakuan aturan tersebut yaitu harus melampirkan surat keterangan atau sertifikat vaksin, apabila tidak bisa menunjukkan surat keterangan atau sertifikat vaksin, maka yang bersangkutan tidak bisa di layani.

Hal ini menggambarkan bahwa sebuah kebebasan sudah tidak bisa jamin dalam sistem demokrasi apalagi dalam perspektif HAM. Sedangkan dalam tahap pelaksanaan dilapangan, para penegak hukum (pihak kepolisian) yaitu satuan lantas yang melakukan swiping mengharuskan kepada masyarakat harus di vaksin apabila yang bersangkutan tidak bisa menunjukkan kartu sim dan STNK motor/mobil, maka yang bersangkutan harus bersedia melakukan vaksinasi ditempat itu juga. Tidak sampai

hanya di situ saja, program vaksinasi ini dimanfaatkan oleh partai politik untuk mendapatkan empati dari masyarakat dalam persiapan pemilihan yang akan dilaksanakan pada tahun 2024 nanti. Partai politik tersebut memberikan semacam sembako kepada peserta vaksin di daerah tersebut. Begitu pula yang dilakukan oleh pihak kepolisian, yaitu menyelenggarakan vaksinasi secara besar-besaran dengan mendapatkan down prise atau undian berupa sepeda, alat rumah tangga dan lain sebagainya, sedangkan ditingkat pemerintahan desa juga diwajibkan harus menyelesaikan target yang sudah ditentukan dengan sejumlah KK yang ada di desanya, apabila hal ini tidak dilaksanakan maka pemerintah desa tidak mendapatkan gaji perbulan. Dan setiap memasuki setiap daerah yang ingin di tuju, harus melampirkan surat keterangan atau kartu vaksin.

Ini adalah cerminan nyata dari sebuah bentuk sistem demokrasi yang sudah sudah tidak masuk di akal oleh aturan-aturan yang membingungkan masyarakat (ambigu), monitoring dan evaluasi tidak di jalankan searah dan dengan seksama dalam penerapan aturan-aturan kebijakan yang nanti akan di putuskan, sementara tidak ada yang bisa menjamin bahwa pemangku kepentingan semua sudah di vaksin. Seakan-akan, kesannya vaksin ini hanya berlaku untuk masyarakat luas saja.

3. Monitoring dan Evaluasi Program Vaksinisasi

Pelaksanaan program vaksinasi tidak hanya menimbulkan pro dan kontra ditengah-tengah masyarakat umum, namun perlu adanya monitoring dan evaluasi dari produk kebijakan yang diimplementasikan dilapangan. Monitoring dan evaluasi ini merupakan solusi akhir dari pengambilan keputusan setidaknya mengurangi resiko dan timbulkan pertanyaan dan kontra di tengah-tengah masyarakat, maka tentunya kontra dalam masyarakat umum ini akan terminimalisir serta masyarakat luas tidak termarjinalkan dengan aturan-aturan yang ada. Monitoring dan evaluasi harus berfokus kepada kebutuhan publik, baik itu pelayanan publik dan penegakan hukum. Surat keterangan atau kartu vaksin tidak menjadi persyaratan umum dalam pengajuan

setiap administrasi Negara, baik di tingkat lokal, pemerintah, pembuatan SIM atau pembuatan surat keterangan lainnya. Diberlakukannya aturan-aturan seperti ini ditengah-tengah masyarakat luas seperti menjebak masyarakat agar dan mau tidak mau harus terlebih dahulu di vaksin serta menimbulkan kesan bahwa pemerintah gagal dalam menjalankan kebijakannya dalam penerapan vaksinasi dalam skala nasional.

Perkembangan dari tuntutan internal yang begitu menguras waktu, pikiran dan tenaga serta ketersediaan sumber daya dan penyeragaman dalam satu aturan yang jelas, yaitu SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku untuk semua wilayah kerja pemerintah, baik itu ditinjau dari pembagian tugas, fungsi, kewenangan, tanggungjawab, mekanisme dan sistem yang secara penuh diatur dalam aturan-aturan yang mengikat dan tidak mengurangi apalagi bertentangan dengan HAM (Hak Asasi Manusia) warga negaranya.

Rasio peningkatan dan penurunan perkembangan covid-19 di Indonesia sampai saat ini berada pada level yang belum bisa ditentukan, pada penerapan pertama program vaksinasi ini sempat dikabarkan bahwa angkatan perkembangan covid-19 perlahan-lahan mulai turun. Hal ini didasari oleh mulai tingginya angka kesadaran masyarakat untuk menjaga jarak, memakai masker, mencuci tangan dan menjauhi kerumunan serta mengurangi mobilitas masa ditengah-tengah badai pandemic virus covid-19. Apalagi penerapan program vaksinasi diseluruh pelosok negeri semakin hari semakin dikebut. Update terakhir perkembangan covid-19 di Indonesia pada tanggal 28 Desember 2021 adalah sebagai berikut :

No	Kasus	Angka	Berkurang
1	Positif	4.262.157	+ 278
2	Kasus Aktif	4.614	+ 118
3	Sembuh	4.113.472	+ 152
4	Meninggal	144.071	+ 8

Sumber : Kemenkes RI

Bila dibanding pada data-data yang sebelumnya, angka yang terdampak virus covid-19 baik dari yang positif, kasus aktif, sembuh dan meninggal penurunnya cukup signifikan pada akhir penghujung tahun 2021 ini. Kasus yang sangat signifikan dari kasus yang ada di tabel adalah kasus yang positif. Dari kasus 4.262.157 berkurang menjadi 278, kasus sembuh berada di angka 4.113.472 menurun hingga 152, kasus aktif yang mula dari angkatan 4.614 berkurang menjadi 118 dan kasus yang meninggal karena virus covid-19 dari angka 144.071 berkurang menjadi 8.

4. Ketersediaan Sumber Daya

Dalam pelaksanaan program vaksinasi diperlukan sumber daya yang mendukung dan mampu memecahkan kebuntuan ada serta permasalahan dilapangan, baik masyarakat yang tidak mau atau bertentangan dengan aturan sehingga terciptalah harmonisasi dan komunikasi yang berkesinambungan antara pelaksana dan masyarakat maupun ketersediaan anggaran dalam memenuhi jalannya pelaksanaan program vaksinasi.

a) Sumber Daya Manusia (SDM)

Ketersediaan sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor pendukung dalam pelaksanaan program vaksinasi yang ditindaklanjuti oleh tim kesehatan, tim gugus tugas dan aparat penegak hukum baik itu pihak kepolisian yang diwakili oleh Babinkamtibnas dan TNI (Tentara Nasional Indonesia) yang diwakili oleh Babinsa. Ketersediaan sumber daya manusia (SDM) ini sangat membantu jalannya pelaksanaan program vaksinasi untuk mensosialisasikan program-program pemerintah kepada masyarakat secara

utuh, jelas dan sedetail mungkin agar masyarakat paham dan harmonisasi dari pihak pelaksana dengan masyarakat terkendali, aman, efektif dan efisien.

b) Ketersediaan Sumber Daya Anggaran

Setelah masuknya pada awal tahun 2020 di Indonesia, pemerintah sesegera mungkin menyiapkan anggaran untuk mengatasi wabah yang sedang di hadapi bangsa ini. Penyediaan anggaran ini tentunya untuk semua masyarakat dan tim kesehatan, pengadaan barang berupa APD (Alat Pelindung Diri), masker, pengadaan vaksinasi dan lain sebagainya merupakan strategi yang di perhatikan oleh pemerintah untuk memutus penyebaran virus covid-19. Pengadaan barang berupa APD (Alat Pelindung Diri) dan masker untuk tim medis/kesehatan serta pengadaan vaksinasi dibebankan kepada APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) dan APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) dari masing-masing daerah. Hal ini disebabkan karena kebutuhan anggaran yang sangat-sangat besar apalagi pengadaan program vaksinasi untuk semua warga negaranya dalam rangka percepatan penanganan virus covid-19.

c) Ketersediaan Sumber Daya Peralatan

Ketersediaan sumber daya peralatan yang berfokus pada penyediaan fasilitas kesehatan untuk sarana operasionalisasi yang memadai merupakan faktor pendukung, apalagi pada awal masuknya virus covid-19 di Indonesia. Kebutuhan ruangan akan fasilitas sangat membludak sehingga banyak pasien-pasien yang dinyatakan positif sudah berada di luar ruangan. Berdasarkan kejadian ini, pemerintah harus lebih siap menghadapi semua wabah baik wabah bencana nonalam maupun yang bukan bencana nonalam. Agar pelayanan kepada masyarakat lebih baik lagi dan ketersediaan fasilitas mendukung dalam semua sektor. Terutama pula ketersediaan APD (Alat Pelindung Diri), masker dan face

shield untuk semua tim kesehatan dan tim gugus tugas yang berada dilapangan.

Kasus seperti ini membuat sejumlah Negara utamanya Indonesia berfikir keras dan berbenah diri untuk segera lepas dari ancaman yang sedang menyelimuti Negara tercinta dan terus menerus berjuang untuk menghentikan penyebaran virus covid-19. Upaya yang sedang dilakukan oleh pemerintah tersebut adalah penerapan program vaksinasi kepada seluruh warga negaranya untuk terhindar dan daya tahan tubuh atau imun kebal dari ancaman virus covid-19. Namun pelaksanaan program vaksinasi ini meninggalkan kesan, seakan-akan memaksa tanpa melihat hak dari setiap warga negaranya untuk bebas berpendapat dan memilih untuk tetap dan terus bertahan hidup. Bukan hanya itu saja, pemberlakuan jam batas operasional dalam sektor ekonomi dan UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) dibatasi dan pada akhirnya banyak masyarakat yang mengeluh dan mengharapkan solusi yang konkrit dan bisa dipertanggungjawabkan. Belum lagi dengan adanya berita-berita HOAX yang menyebar dan tidak bisa dipertanggungjawabkan pemberitaannya, sehingga masyarakat menjadi ling-lung dan sampai-sampai tidak percaya.

Dampak dalam segi perekonomian pun dirasakan oleh penguasa atau pemilik modal UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah). Dengan cepatnya penyebaran virus covid-19 yang tidak hanya saja berdampak pada Negara asalnya, yaitu china. Dampak yang paling dirasakan oleh masyarakat adalah dampak global roda perekonomian yang menurun drastis. Situasi seperti ini secara perlahan membunuh pengusaha kecil ditingkat menengah dan tingkat rendah semakin sulit untuk terus menerus bertahan di tengah-tengah badai wabah pandemic virus covid-19.

Di sisi lain, pemerintah melarang mudik di hari-hari besar seperti hari raya dan hari besar lainnya. Hal ini menimbulkan protes yang sangat keras dari masyarakat yang ingin melakukan mudik sementara untuk bertahan hidup dikampung rantau tidak akan cukup lama. Dari hal-hal seperti ini, pemerintah terlalu lambat

memberikan berupa solusi yang konkrit agar masyarakat tidak terlalu terbebani dengan aturan yang ada. Solusi tersebut adalah untuk memberikan modal, intensif atau benefit kepada masyarakat sebagai pelaku usaha agar mereka bisa bertahan hidup walaupun hanya untuk sementara waktu. Sejalan dengan itu, pemerintah diharapkan tidak hanya saja pandai menghimbau aturan-aturan, keputusan atau kebijakan-kebijakan pemerintah kepada masyarakat baik itu berupa denda maupun sanksi tegas dari petugas dilapangan. Pemerintah harus lebih berani dengan gagasan mengambil resiko akan peraturan yang dibuat namun dibarangi dengan seribu solusi dalam memecahkan kebuntung dan ketimpangan peraturan.

Dalam kasus ini, pemerintah harus hadir untuk memastikan dan memberikan pemahaman yang bisa memuaskan hati masyarakat agar tidak terjadi kesimpangsiuran berita di tengah-tengah masyarakat yang masih kurang paham mana berita HOAX dan mana berita yang sebenarnya.

Pelaksanaan program vaksinasi covid-19 di Indonesia dilaksanakan secara masal dan disetujui oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), di halalkan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan dimulai pertama kali pada tanggal 13 januari 2021 oleh Bapak Presiden Republik Indonesia, yaitu Presiden Republik Indonesia Joko Widodo dan dilakukan secara serentak di 34 provinsi di indonesia.

Pencegahan dan pengendalian penyakit nomor HK. 02.02/4/1/2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019 yang mengatur tentang pelaksanaan vaksinasi serta meliputi berbagai aspek, yaitu aspek perencanaan kebutuhan, pendanaan, sasaran, kerjasama, pelayanan, pemantauan, komunikasi, distribusi dan manajemen logistic vaksin, pemantau dan penanggulangan kejadian pasca vaksinasi covid-19 serta digunakan sebagai acuan dalam kegiatan monitoring dan evaluasi. Namun yang menjadi tantang besar dalam pelaksanaan program vaksinasi ini adalah penerimaan dan pastisipasi dari

masyarakat. Tetapi, hal ini bisa ditanggulangi dengan komunikasi dan pemberian pemahaman secara baik kepada masyarakat agar tidak terjadi miskomunikasi antara pelaksana dan masyarakat serta sosialisasi diselenggarakan sebelum perberlakuan aturan ini berlaku, oleh pemerintah pusat, provinsi, daerah dan desa serta tidak bisa memaksa kehendak masyarakat.

Perdebatan yang sulit dan cukup panjang mengenai pelaksanaan program vaksinasi di nusantara ini sangat panjang, berbagai macam isu dan pemberitaan yang muncul sehingga sangat jelas berdampak kepada masyarakat yang kurang paham. Pembuatan vaksin untuk mengatasi virus covid-19 sendiri telah dilakukan melalui sejumlah penelitian diberbagai dunia dan peneliti yang handal dalam bidangnya serta menghasilkan beberapa bentuk dan merek vaksin untuk dapat dipakai oleh Negara yang membutuhkannya. Di Indonesia sendiri memakai vaksin dengan merek Vaksin Covid-19 Sinovac, Vaksin Covid-19 AstraZeneca dan Vaksin Covid-19 Moderna. Pada awalnya, ultimatum yang dibuat oleh pemerintah, bahwa masyarakat wajib melakukan program vaksinasi maksimal 2 kali dengan jeda waktu yang telah diatur, namun seiring waktu berjalan, hal tersebut berubah menjadi 3 kali untuk setiap warga Negara untuk melakukan program vaksinasi agar dapat terlindung dari penyebaran virus covid-19.

Indonesia sendiri telah mengatur dan menetapkan Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 84 tahun 2020 tentang Pelaksanaan Vaksinasi yang bertujuan untuk menurunkan transmisi penanganan virus covid-19, mengurangi angka kematian dan kesakitan yang disebabkan oleh virus corona-19 tersebut dengan cara meningkatkan kekebalan imun tubuh dan meminimalisir dampak bagi orang yang terserang virus covid-19. Secara tidak langsung, penerapan vaksinasi ini dipercaya untuk memerangi wabah virus covid-19 dan merupakan suatu alat pengendali virus covid-19. Sementara itu juga, vaksin disebut-sebut juga untuk menekan lajunya penyebaran pandemic yang sedang menggorogoti bumi ibu pertiwi ini.

Pada awal gencar-gencarnya virus covid-19 di dunia, pemerintah Indonesia malah menganggap remeh dan tidak langsung melakukan antisipasi yang tegas. Pemerintah Indonesia cenderung menganggap remeh hal tersebut. Misalnya yang disampaikan oleh Menteri Kesehatan sebelumnya, bahwa "masyarakat tidak perlu panic soal penyebaran virus corona, enjoy saja" (Santri 2020). Sementara itu beberapa hari kemudian, sekitaran awal bulan february tahun 2020, Menteri Koordinator bidang Politikm Hukum dan Keamanan (Menko Polhukam) mengklaim, bahwa Indonesia merupakan satu-satunya Negara besar di asia narasi yang belum memiliki kasus positif virus corona (cnnindonesia, 2020). Narasi-narasi seperti ini yang membuat pemerintah kecelesan sehingga kalang kabut menghadapi pandemic yang begitu cepat menyebar luas di seluruh pelosok Indonesia. Ketidakmampuan birokrat dalam menanggapi perubahan iklim dan penyebaran virus corona yang begitu cepat dalam hal kesehatan mendorong kebingungan para elite politik pusing serta membuat peraturan yang mendadak tanpa mengkaji, memonitoring dan mengevaluasi aturan-aturan tersebut sebelum diterapkan. Kecerobohan dan kekalangkabutan pemerintah ini yang mendapatkan protes yang sangat luar biasa dari warga negaranya, sehingga pemerintah dianggap gagap, terlambat dan tidak mampu menghadapi penyebaran virus corona yang begitu sangat cepat serta mampu melindungi warga negaranya dari penyebaran virus corona yang mematikan itu.

KESIMPULAN

Permasalahan-permasalahan yang sedang dihadapi oleh bangsa Indonesia bukan masalah biasa atau hanya dipandang sebelah mata, baik itu merumuskan formulasi kebijakan namun harus mempertimbangkan hal-hal yang sensitif dan tidak merugikan orang banyak. Sosialisasi dan pemberitaan tidak hanya melalui media sosial, cetak dan media electronic tetapi harus secara langsung kepada masyarakat. Narasi-narasi yang ditimbulkan oleh elite politik sebelumnya harus dapat perhatian

dari presiden agar tidak terjadi kegaduhan dan kericuan kepada masyarakat. Akibatnya, narasi yang disampaikan oleh elit politik tersebut, maka terjadi dampak yang sangat luas biasa dalam kehidupan masyarakat :

- a) Ketidaktahuan warga Negara akan bahaya virus corona disebabkan kurang dan lemahnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah. Ketidakefektifan sosialisasi virus covid-19 berupa ketersediaan APD (Alat Pelindung Diri), memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan, mengurangi/membatasi jam operasional, tidak melakukan kerumunan dan face shield bagi tim media/kesehatan dan untuk warga negaranya. Bagi kelas menengah, untuk mendapatkan informasi seputar virus corona akan terasa mudah dan gampang, karena pemberitaan tersebut bisa mereka dapatkan secara langsung dari media sosial atau media cetak/elektronik.
- b) Adanya kepentingan untuk bertahan hidup utamanya kalangan bawah yang pendapatannya kadang tidak menentu sering kali tidak menghiraukan perintah untuk menjaga jarak, beroperasi di jam malam (jualan untuk pedagang kaki lima). Kasus ini santer terdengar dalam pemberitaan pada saat penerapan Pembatasan Sosial Secara Berskala (PSSB), Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) secara berskala di masing-masing daerah.
- c) Larangan untuk melakukan kegiatan keagamaan, resepsi pernikahan, konser, wisata dan Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) di semua lembaga pendidikan yang digantikan dengan pembelajaran daring (dalam jaringan). Hal ini sangat berdampak bagi mereka yang tidak mampu untuk membeli handphone android (smartphone/gadget), sampai-sampai ada orang tua yang mencuri untuk memenuhi kebutuhan hidup anaknya untuk mengikuti Kegiatan Belajar Mengajar (KBM). Di sisi lain, tempat keramaian seperti mall dan supermarket di buka secara

bebas. Tetapi, lagi dan lagi pemerintah sendiri yang melanggar aturan tersebut. Larangan yang dilanggar adalah dengan membuat konser.

- d) Program vaksinasi adalah jalan dan upaya pemerintah untuk melindungi warga negaranya, tetapi tidak mengharuskan apalagi memaksakan warga negaranya untuk melampirkan surat keterangan atau kartu sertifikat vaksin menjadi persyaratan utama dalam pengurusan administrasi pemerintahan atau lembaga-lembaga birokrasi lainnya, dan
- e) Pemerintah harus mencari solusi yang lebih selektif baik bagi UMKM, masyarakat kecil dan lain sebagainya ketika membuat kebijakan/keputusan di tengah-tengah badai wabah virus covid-19 berdasarkan kebutuhan warga negaranya agar tidak terkesan terburu-buru dalam memutuskan segala sesuatu.

Pemerintah harus jauh lebih peka lagi apa yang menjadi bahan dasar dan kebutuhan pokok warga negaranya tidak hanya saja membuat aturan secara tiba-tiba tanpa solusi yang nyata. Olehnya, warga Negara menyambut dengan baik aturan tersebut apabila dibarangi dengan seribu solusi yang masuk akal dan berlandaskan untuk kesejahteraan semua kalangan. Sementara itu, aturan yang dibuat dianggap hasil pemikiran yang gagal dari pemerintah tanpa mempertimbangkan dampak panjang dan kebutuhan pokok masyarakat untuk hidup di tengah-tengah badai wabah virus corona. Ini merupakan pengambilan keputusan/kebijakan secara terburu-buru dan ketidaksiapannya bagi pemerintah dalam memerangi virus corona sebagai upaya konkrit untuk melindungi warga negaranya.

DAFTAR PUSTAKA

CNN Indonesia. (2020). Mahfud: RI Satu-satunya Negara Besar di Asia Tak Kena Corona. Retrieved from <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200207194915->

- 20 472750/ mahfud-ri-satu-satunya-negara-besar-di-asia-tak-kena-corona (diakses tanggal: 21 April 2020).
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/9860/2020 Tentang Penetapan Jenis Vaksin Untuk Pelaksanaan Vaksinasi Corona Virus Disease 2019.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 84 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi COVID19, (2021).
- Satria, J.N. (2020). Minta Masyarakat Tak Panik soal Penyebaran Virus Corona, Menkes: Enjoy Saja. (Detik Online, 27 Januari 2020). Retrieved from <https://news.detik.com/berita/d-4874858/minta-masyarakat-tak-panik-soalpenyebaran-virus-corona-menkes-enjoy-saja> diakses tanggal: 21 April 2020.
- Widodo, J. (2010). Analisis Kebijakan Publik. Malang. Bayumedia.

BIOGRAFI PENULIS

Sutrisno Us. Djunaidi lahir di Desa Bunobogu, Kecamatan Bunobogu, Kabupaten Buol, Provinsi Sulawesi Tengah pada tanggal 10 Desember 1993 anak kedua dari keluarga kecil dengan nama ayah Usman Djunaidi (Alm) dan Ibunda Resmi Suling merupakan dosen aktif di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo yang telah dilantik secara sah berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo pada tanggal 13 Bulan April 2020 sebagai Ketua Jurusan Studi Pemerintahan, Fakultas Hukum, Pemerintahan dan Sosial Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo serta mengampu mata kuliah pengantar ilmu politik, analisis pemerintahan daerah dan desa pada semester ganjil tahun akademik 2021/2022. Jenjang pendidikan Perguruan Tinggi mengambil Studi di Universitas Ihsan Gorontalo (S1) 2011 dan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (S2) pada tahun 2017-2019.

Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid 19: Sebuah Studi Di Kecamatan Sirampog Kabupaten Brebes

Agus Setio Widodo, Lukman Hakim

¹Universitas Diponegoro

²Univeristas Pancasakti Tegal

Email: agussetiowidodo74@studentsundip.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Namun keadaan pandemi covid 19 membuat segala sesuatu berubah termasuk dalam pelayanan publik, setidaknya dalam standart operating procedures. Kecamatan Sirampog sebagai salah satu instansi penyedia layanan publik juga terimbas untuk penyesuaian. Melalui metode observasi, penelitian ini menggali fenomena lapangan yang muncul untuk pelayanan di masa pandemi covid 19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi-dimensi utama dalam pelayanan publik yang prima tetap dijaga dalam pelaksanaan layanan publik di Kecamatan Sirampog kabupaten Brebes.

Kata kunci: pelayanan publik, pandemi covid 19, Kecamatan Sirampog

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pelayan penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara

pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi Pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang survey kepuasan masyarakat unit pelayanan publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTPE) dan Kartu Keluarga (KK), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

Menurut Ibrohim (dalam Hardiansyah, 2011:40) Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilai kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

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

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan

kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (EKTP), Kartu Keluarga, Ijin mendirikan Banguna (IMB), surat keterangan pindah, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian dan legalisasi surat-surat serta program keluarga harapan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggungjawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggungjawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan belum diterapkan secara maksimal.

Kondisi pandemi covid 19 membuat pelayanan publik tidak bisa berjalan normal seperti pada masa-masa sebelumnya. Ada pembatasan pengunjung/pemohon layanan maupun jam/waktu layanan. Keadaan demikian tidak bisa dibiarkan tanpa adanya inovasi pelayanan publik.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan Maret tahun 2021 di Kantor Kecamatan Sirampog Kabupaten Brebes, penulis menemukan fenomena terkait dengan pelayanan publik. Fenomena terkait dengan pelayanan publik tersebut yaitu:

- a. Pembuatan KTPE yang tidak sesuai dengan waktu yang tertera di Standar Operasional Prosedur (*Standart Operating Procedures*).

- b. Masih adanya diskriminasi dalam pembuatan KTP Elektronik.
- c. Sulitnya mencari dan menyimpan berkas administrasi atau dokumen.
- d. Kesulitan masyarakat untuk mencari parkir kendaraan.
- e. Adanya laporan bencana alam dari desa yang lambat dalam penanganannya. (Sumber, misalnya LAKIP Kecamatan Sirampog, 2020).

Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan. Pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari Kualitas SDM yang ada di Instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Sirampog Kabupaten Brebes dengan judul *"Inovasi Pelayanan Publik di Masa Pandemi dan Era New Normal: Sebuah Studi Di Kantor Kecamatan Sirampog Kabupaten Brebes"*.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pelayan penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau atau terukur. Namun dalam kenyataannya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Sirampog Kabupaten Brebes belum sesuai yang diharapkan oleh

masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan.

Berdasarkan beberapa penyebab di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sirampog?
2. Mengapa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sirampog belum baik?
3. Faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sirampog?

PEMBAHASAN

Pelayanan publik pada prinsipnya merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh intitusi publik sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, baik menyangkut pelayanan barang, jasa maupun pelayanan administratif. Menurut kamus besar Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu:

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan lain dengan memperoleh imbalan (uang)
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Sejalan dengan Pengertian diatas, menurut Moenir (2003:16) yang dikutip Iwan Satibi dalam bukunya Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012:26), menyatakan Pelayanan sebagai "Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung".

Berdasarkan pendapat di atas menjelaskan arti pelayanan adalah sebuah proses aktivitas untuk memenuhi kebutuhan orang lain, ada pihak yang memberikan pelayanan dan ada pihak yang dilayani. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah :

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017, definisi pemberi pelayanan publik adalah: "Pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan".

Menurut Joko Widodo (2001:131), pelayanan publik dapat dimaknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Dari berbagai pengertian pelayanan dan pelayanan publik di atas dapat disimpulkan definisi pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public(pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat.

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada

beberapa macam. Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara, dalam Hardiyansyah (2011:24) adalah:

1. *Pelayanan Pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintah, seperti Pelayanan KTPE, KK, SIM, pajak, perizinan dan keimigrasian.*
2. *Pelayanan Pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitas sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi jalan-jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.*
3. *Pelayanan Utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokasi.*
4. *Pelayanan Sandang, Pangan dan Papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti beras, gula, minyak, pakaian dan perumahan yang murah*
5. *Pelayanan Kemasyarakatan adalah adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya*

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaipedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggarapelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat *control* masyarakat dan ataupenerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikankebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untukmendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Unsur survey kepuasan masyarakat menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang kurangnya meliputi :

- 1) *Prosedur Pelayanan*
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) *Waktu penyelesaian*
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) *Biaya pelayanan*
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- 4) *Produk pelayanan*
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) *Sarana dan Prasarana*
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) *Kompetensi petugas pelayanan*
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (dalam Ratminto dan Winarsih, 2007:23)

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi bersangkutan. Pelayanan Berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan.

Menurut Lukman (1999) yang dikutip Harbani Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik (2014:134), menyatakan bahwa "kualitas pelayanan sangat tergantung pada pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani". Berdasarkan pendapat di atas menjelaskan arti kualitas pelayanan menuju pada pelayanan eksternal yaitu penerima pelayanan yang menerimanya dalam menentukan pelayanan berkualitas atau tidaknya.

Selanjutnya menurut Ibrahim, dalam Hardiyansyah (2011:40) menyatakan bahwa :

"Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut".

Selanjutnya menurut Tjiptono dan Chandra (2007:59), dalam Iwan Satibi (2012:61) menyatakan kualitas jasa dan layanan pelayanan "Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi pelanggan".

Berdasarkan pendapat para ahli di atas kualitas pelayanan publik adalah, segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik pelayanan jasa, barang dan administratif yang dipersepsikan oleh penerima pelayanan. Bila pelayanan yang dirasakan baik maka akan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan yang diberikan tidak baik maka di persepsikan buruk. Rendahnya kualitas pelayanan atau jasa akan tercermin dari pemberian jasa pelayanan yang diberikan dengan pemenuhan harapan pengguna pelayanan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sirampog saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Hardiansyah, 2011: 47) yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Sirampog.

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kecamatan Sirampog namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sirampog salah satunya dikur dari penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai. Sebagaimana dikatakan oleh Hilman Furmayusa, Kepala Seksi

Pemerintahan dan Payanan Umum, Hasil Wawancara, 22 Juni 2021 menjawab :

“Penampilan sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu penampilan pelayanan di Kantor Kecamatan Sirampog sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten yaitu seragam pegawai negeri.”

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC (*air conditioner*) juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan

meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat., salah satunya dengan kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada E-KTP dan KK, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik dan buruknya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Kecamatan Sirampog sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan.

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Sirampog.

Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan.

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut :

Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Kantor dan keadaan lingkungan

sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sirampog Kabupaten Brebes sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya tidak adanya pendingin ruangan atau AC yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas. Selain AC, banyak dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman

maka akan berpengaruh buruk bagi penyediaan layanan.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Pada penelitian ini, dimensi *reability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik di Kecamatan Sirampog Kabupaten Brebes sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor pelayanan bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Kecamatan Sirampog.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di kantor Kecamatan Sirampog sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kecamatan Sirampog masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya

tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

Kemampuan dan sumber daya pegawai di kantor Kecamatan Sirampog masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanandenganjelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Kecamatan Sirampog Kabupaten Brebes sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja

sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Selanjutnya dimensi yang keempat adalah Dimensi *Assurance* (jaminan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

KESIMPULAN

Pelayanan publik di Kecamatan Sirampog Kabupaten Brebes sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Emphaty* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat

dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pelayanan publik di Kecamatan Sirampog Kabupaten Brebes sudah menerapkan dimensi *Emphaty* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai layanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengunjalayanan.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan.

Pegawai pelayanan kantor pelayanan Kecamatan Sirampog saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan ada tiga orang dan satu orang lainnya berasal dari seksi-seksi lain di Kecamatan Sirampog yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian pelayanan umum bukan dari bagian pelayanan itu sendiri, maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan belum bisa optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan *filing cabinet* sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan. Ketidakrapian ini menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan EKTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar EKTP. Keterlambatan ini dikarenakan blangko untuk pembuatan EKTP sendiri harus menunggu kiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau

semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Sirampog adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan iklas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Bozeman, B. (2007). *Public Values and Public Interest: Counterbalancing Economic Individualism*. Washington, D.C.: Georgetown University Press
- De Jong, Jorrit (2011), *Strategic Leadership for Public Value*, Ash Center HKS; Cambridge, MA, Harvard University Press
- Davies, Steve. 2007. *UK Municipal Waste Management: From a Public Service to a Globalized Industry*. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1179/102452907X166854>
- Edy, Suyanto et.al. 2015. *Model Kebijakan Pengelolaan Sampah Berbasis Partisipasi "Green Community" Mendukung Kota Hijau*. Jurnal MIMBAR, Vol. 31, No. 1 (Juni, 2015): 143-152, <https://media.neliti.com/media/publications/7519-ID-model-kebijakan-pengelolaan-sampah-berbasis-partisipasi-green-community-mendukung.pdf>
- Ismail Effendy, Ira Putri Lan Lubis. 2019. *Manajemen Tata Kelola Sampah Di Perkotaan (Studi Kasus Di Kota Medan)*. Regional Development Industry & Health Science, Technology and Art of Life. ISSN : 2620-6048. Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia

- <https://ptki.ac.id/jurnal/index.php/readystar/article/viewFile/18/pdf>.
- Isworo Pujotomo. 2016. *Pemanfaatan Sampah menjadi sumber Energi. Sekolah Tinggi Teknik PLN*. Jurnal Ilmiah Energi dan Kelistrikan. Juni-Desember 2016 volume 8 nomor 2. ISSN1979 0783
- Ismail Effendy, Ira Putri Lan Lubis.2019. *Manajemen Tata Kelola Sampah Di Perkotaan(Studi Kasus Di Kota Medan)*. Regional Development Industry & Health Science, Technology and Art of Life. ISSN : 2620-6048. Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia
<https://ptki.ac.id/jurnal/index.php/readystar/article/viewFile/18/pdf>.
- Jery Nov Pratama. 2018. *Tata Kelola Sampah Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pada Bank Sampah Di Kota Pekanbaru Tahun 2016)*. <https://media.neliti.com/media/publications/206025-tata-kelola-sampah-di-kota-pekanbaru-stu.pdf>
- Mahendradi, RM and Hardi Warsono. 2020. *Building Public value in Waste Management in The Gotong Royong Market in Magelang City*. Proceedings of the 4th International Conference on Indonesian Social and Political Enquiries, ICISPE 2019, 21-22 October 2019, Semarang, Central Java, Indonesia
- Miezah, Kodwo.et.al. 2015. *Municipal solid waste characterization and quantification as a measure towards effective waste management in Ghana*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0956053X15301185>
- Mohammad, Rizal.2011. *Analisis Pengelolaan Persampahan Perkotaan (Sudi kasus pada Kelurahan Boya Kecamatan Banawa Kabupaten Donggala)*. Jurnal SMARTek, Vol. 9 No. 2. Mei 2011: 155 - 172
<https://media.neliti.com/media/publications/221613-analisis-pengelolaan-persampahan-perkota.pdf>
- Moore, Mark.H 1985. *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Harvard University Press; Revised ed. Edition
- Moore, M. H. 1995. *Defining public value. In Creating public value: Harvard University Press*

- Naufal, Akhmad. 2018. *Kebersihan Sebagai Gaya Hidup Penduduk Singapura*. Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta.
- Nobertus Tri suswanto .2019. *Design Model tatakelola Sampah menuju Smart city*. Universitas PGRI Yogyakarta
- O'Flynn, J. 2007. *From New Public Management to Public Value: Paradigmatic Change and Managerial Implications*. The Australian Journal of Public Administration 66 (3): 353-366
- Parajuli, Ayush. 2016. *Waste Management in Tokyo Japan*. https://www.researchgate.net/publication/294207222_Waste_Management_in_Tokyo_Japan. DOI:10.13140/RG.2.1.2795.2408
- Ripno et.al (2021). *Waste Management In Supporting Sustainable Tourism Case Study Of Touris Destination Malioboro Yogyakarta*. International Journal Of Social, Policy And Law, 2(2), 1 - 4. <https://doi.org/10.8888/ijospl.V2i2.37>
- Spano, A. 2009. *Public value creation and management control systems*. International Journal of Public Administration 32 (3-4): 328-348
- Try, D. and Z. Radnor. 2007. *Developing an understanding of result-based management through public value theory*. International Journal of Public Sector Management 20 (7): 655-673
- Widiyanto, Agnes Fitria et.al. 2019. *Knowledge and Practice in Household Waste Management* . Kesmas (Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional) volume 13, Issue 3, February 2019 <https://journal.fkm.ui.ac.id/kesmas/article/view/2705>

BIOGRAFI PENULIS

Agus Setio Widodo, merupakan Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal dengan fokus kajian penelitian, kebijakan public dan pelayanan publik. Gelar Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan didapat dari Universitas Padjadjaran Bandung pada tahun 2000, sedangkan untuk Gelar Master (S2) Ilmu Administrasi dari Universitas Diponegoro Semarang pada tahun 2002. Selama mengajar di Program Studi Ilmu Pemerintahan penulis mengampu Mata Kuliah sebagai berikut: Kebijakan Publik, Tata Kelola Sumber Daya Manusia Pemerintahan, dan Birokrasi Pemerintahan. Penulis aktif melakukan penelitian setiap tahunnya diantaranya adalah sebagai berikut: Kajian Warisan Budaya Kabupaten Pemalang 2019, Analisis Jejaring Pengurangan Risiko Bencana Gunung Slamet tahun 2020, dan Regulasi Ketenagakerjaan di Kota Tegal tahun 2021. Selain itu beliau juga aktif menulis artikel yang dipublikasikan di jurnal nasional terakreditasi maupun jurnal internasional.

Lukman Hakim, seorang Camat di Kecamatan Sirampog Kabupaten Brebes, menyelesaikan gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada tahun 2021 di Universitas Pancaskti Tegal

BIOGRAFI EDITOR

Arif Zainudin, Lahir di Tegal 04 Oktober 1988 di Tegal, merupakan dosen Ilmu Pemerintahan, selain aktif mengajar di Program Studi Ilmu Pemerintahan ia juga aktif menjadi narasumber pelatihan dan workshop pengelolaan jurnal dan penulisan karya ilmiah. Sejak tahun 2016 beliau juga menjadi Advisor Mendelay sampai dengan sekarang, Tahun ini juga beliau mendapat amanat dalam Kesatuan Program Studi Ilmu Pemerintahan Se-Indonesia (KAPSIPI) sebagai ketua Deapartmen VI Bidang Penelitian dan Publikasi Ilmiah tahun 2021-2024. Saat ini beliau juga menjabat sebagai Kepala UPT Inovasi dan Publikasi Universitas Pancasakti Tegal. Dan masih aktif melakukan penelitian dan pengabdian sejak tahun 2012 sampai dengan sekarang.

Akhmad Habibullah, Lahir di Palembang 22 November 1994, menyelesaikan Pendidikan Program strata 1 di Program Studi Ilmu pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan magister di kampus yang sama dengan disiplin ilmu yang linier yaitu Ilmu Pemerintahan. Selain memiliki kesibukan mengajar di Prodi Ilmu Pemerintahan UPS Tegal, ia juga aktif menulis karya ilmiah yang diterbitkan jurnal nasional dan internasional bereputasi.