



Volume 3, Nomor 2 : September 2024

# PUBLIC SPHERE REVIEW

Journal of Public Administration



Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Hang Tuah Surabaya  
2024



**PUBLIC SPHERE REVIEW**  
**JOURNAL OF PUBLIC ADMINISTRATION**

Public Sphere Review merupakan jurnal yang Terbit dua kali dalam satu tahun pada Bulan Maret dan September. Jurnal ini dikelola oleh Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hang Tuah yang memiliki fokus dan ruang lingkup di bidang urusan publik, seperti: Manajemen pelayanan publik, Administrasi pembangunan, Pemberdayaan masyarakat, Kebijakan publik, Manajemen sumber daya manusia sektor publik, Komunikasi publik, dan Kebijakan pendidikan.

**Pelindung**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Hang Tuah Surabaya

**EDITORIAL TEAM**

**Editor in chief**

Wildan Taufik Raharja  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Hang Tuah, Surabaya, Indonesia

**Managing Editor**

Moh. Musleh  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Hang Tuah, Surabaya, Indonesia

**Diterbitkan oleh**

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

**Alamat Redaksi**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Hang Tuah Surabaya  
Gedung Pulau Bras Lantai 1  
Jl. Arif Rahman Hakim No.150, Surabaya – 60111

**Website**

<https://psr.hangtuah.ac.id>

**Editor in board:**

M. Husni Tamrin  
Universitas Hang Tuah, Indonesia

Ali Roziqin  
Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

Lunariana Lubis  
Universitas Hang Tuah, Indonesia

Fierda Nurany  
Universitas Bhayangkara Surabaya, Indonesia

Dida Rahmadanik  
Universitas 17 Agustus Surabaya, Indonesia

Agie Nugroho Soegiono  
Universitas Airlangga, Indonesia

**Reviewer:**

Asih Widi Lestari  
Universitas Tribhuwana Tunggal Dewi Malang, Indonesia

Lailul Mursyidah  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wahyu Eko Pujiyanto  
Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo, Indonesia

Falih Suaedi  
Universitas Airlangga, Indonesia

Anggraeny Puspaningtyas  
Universitas 17 Agustus Surabaya, Indonesia

Indra Pratama Putra Salmon  
Universitas Terbuka, Indonesia

**Daftar Isi**  
**Public Sphere Review Vol. 3 No. 2: September 2024**

- 1    **Analisis Swot (Strengths, Weaknesses, Opportunities, And Threats)  
Pada Peningkatan Pelayanan Transportasi Umum di Surabaya**  
  
Feri, Indah Murti, Yusuf Hariyoko ..... 71-79
- 2    **Digitalisasi Usaha Bagi Pelaku UMKM di Laban Central Park**  
  
Khubbi Abdillah, Erwan Aristyanto, Nobella Indradjaja, Fahrizal Aulia ..... 80-88  
Rachman, Nuri Aulia.....
- 3    **EFEKTIVITAS SLAWE: Kemudahan Administrasi Era Digital Warga di  
Kota Bengkulu**  
Jatmiko Yogopriyatno, Reni Safitri..... 89-101
- 4    **MENJEMBATANI KESENJANGAN: Analisis Efektivitas Pelayanan  
Kesehatan di Puskesmas Bangun Jaya, Daerah Semi-Terpencil**  
Suci Ramadhanti Musfiroh, Suratman, Jatmiko Yogopriyatno..... 102-116
- 5    **Implementasi Inovasi Bantul Seroja (Sehat Ekonomi Meningkatkan Karo  
Jamu): Analisis New Public Governance dalam Program Layanan  
Kesehatan Tradisional**  
Nabila Septia Rosa, Bintoro Wardiyanto..... 117-126



## **Analisis Swot (Strengths, Weaknesses, Opportunities, And Threats) Pada Peningkatan Pelayanan Transportasi Umum di Surabaya**

Feri<sup>1</sup>, Indah Murti<sup>2</sup>, Yusuf Hariyoko<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.30649/psr.v3i2.138>

### **CORRESPONDENCE**

E-mail: [yusufhari@untag-sby.ac.id](mailto:yusufhari@untag-sby.ac.id)

### **KEYWORDS**

SWOT Analysis, Service Quality, Surabaya, Public Transportation.

### **ABSTRACT**

*The city of Surabaya has a lot of public transportation that is easy for the public to find, however problems are still often encountered such as traffic jams, inappropriate travel routes, etc. Therefore, strategic planning based on analysis of internal and external environmental conditions is very important to improve transportation services in Surabaya. This study aims to determine the community's perspective on SWOT analysis (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats) on improving public transportation services in Surabaya. The approach used is qualitative, based on evaluation of external factors (EFE) and internal factors (IFE) with describing in accordance with the theory of the five dimensions of service quality from Zeithaml et. al. (1990) namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empath. Data was collected through interviews, observation, documentation. and literature study. The results of this study provide the fact that there are still many problems with public transportation facilities and infrastructure in Surabaya, such as seats that are not suitable for use, damaged air conditioning, passenger transportation that does not meet capacity, damaged road conditions, etc. The next fact is that the public transportation service mechanism in Surabaya has been made transparent and simple by using the GoBis application for payments. However, public transportation services in Surabaya still have inhibiting factors, such as the GoBis application which is not available for IOS users, guide tiles and braille signs at bus stops for the disabled are not yet available. Based on this, the strategies that can be used by the Surabaya City Transportation Department are the development of traffic engineering using the e-dishub technology system, government regulations regarding the provision of public transportation subsidies and the development of facilities and infrastructure in the transportation sector.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama pembangunan nasional yang tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 di Buku II Bidang Hukum dan Aparatur. Penyusunan ini mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005- 2025. Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik diartikan sebagai aktivitas atau rangkaian aktivitas untuk memenuhi 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.

Pada dasarnya, pelayanan publik bersifat sangat sederhana dengan variabel utamanya yaitu pemberi dan penerima layanan. Namun, hal ini menjadi rumit ketika masuk ke dalam aspek penilaian kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah (birokrasi). Pelayanan publik yang dikelola pemerintah menurut (Wakhid, 2017) negara bertanggung jawab untuk melayani setiap warga negara dan penduduk guna memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka dalam kerangka pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus dijalankan, sesuai dengan harapan dan tuntutan semua warga negara dan penduduk untuk peningkatan pelayanan publik. Pelayanan adalah tugas utama dan esensial dari aparatur sebagai abdi negara dan masyarakat. Kualitas pelayanan yang dibutuhkan adalah yang terbaik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, terutama oleh aparatur pemerintah, baik dari sektor swasta maupun lainnya, dan tidak boleh ada pelayanan yang merugikan masyarakat.

Salah satu jenis layanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah adalah angkutan umum, atau yang dikenal sebagai transportasi publik (Kharima & Fanida, 2021) Secara umum, transportasi publik yang baik ditandai oleh layanan angkutan umum yang aman, cepat, terjangkau, dan nyaman bagi pengguna. Transportasi publik merupakan layanan penting yang mendorong pertumbuhan ekonomi dan kemajuan industrialisasi suatu kota. Ketersediaan transportasi dalam kota sangat mempengaruhi pertumbuhan ekonominya. Dengan adanya layanan transportasi publik, masyarakat dapat mencapai tujuan dengan lebih efektif, sehingga aktivitas sehari-hari dapat berjalan lancar. Transportasi publik sangat penting dalam sistem kota karena banyak masyarakat yang membutuhkannya untuk memenuhi kebutuhan mobilitas. Oleh karena itu, layanan transportasi publik menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran aktivitas masyarakat di sebuah kota.

Namun demikian strategi tersebut belum mampu dalam meningkatkan layanan transportasi publik serta mengatasi kendala yang terjadi dalam pelayanan transportasi publik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian menyatakan bahwa penumpang transportasi khususnya Bus dari tahun ke tahun mengalami penurunan dari 1.123.177 pada tahun 2019 hingga 723.159 pada tahun 2023 (Whildan Primadhanny et al., 2023).

Transportasi umum atau transportasi publik adalah seluruh alat transportasi saat penumpang tidak berpergian menggunakan kendaraan sendiri. Transportasi umum pada umumnya termasuk kereta api dan bis, namun juga termasuk pelayanan maskapai

perbangan, feri, taksi, dan lain-lain. Angkutan umum merupakan sarana untuk memindahkan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Tujuannya untuk membantu orang atau kelompok dalam menjangkau tempat yang dikehendaki, atau mengirim barang dari tempat asal ke tempat tujuan. Manfaat pengangkutan dapat dilihat dari berbagai kehidupan masyarakat yang dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu manfaat ekonomi, social dan politik. (Dewa Dwi Putra et al., 2023).

Berdasarkan uraian diatas maka perumusan strategi yang berdasarkan atas analisa terhadap kondisi lingkungan organisasi baik internal maupun eksternal sangat penting. Analisis lingkungan internal dan eksternal memungkinkan organisasi untuk dapat mengidentifikasi berbagai kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang dimiliki organisasi. Untuk itulah maka manajemen strategi dengan analisis SWOT memegang peranan penting karena perumusan strategi merupakan salah satu langkah penting dalam manajemen strategi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengertian pelayanan didefinisikan juga oleh banyak pakar. Soetopo (1999) dalam (Dr. Paimin Napitupulu, Msi) mengartikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain atau bisa saja diartikan bahwa pelayanan yaitu serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan, dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa ini. Oleh karena itulah kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pengguna layanan dari berbagai aspek sesuai atau melampaui dengan apa yang diharapkan dan sebaliknya dipersepsikan buruk jika lebih rendah dari yang diharapkan.

## **METODE**

Penelitian ini melibatkan tiga aspek utama: lokasi, pelaksana, dan aktivitas. Fokus penelitian ditentukan untuk mengidentifikasi data yang akan dikumpulkan dan dianalisis dalam kerangka penelitian. Ini membantu peneliti memahami arah penelitian. Studi ini berbentuk evaluasi efektivitas dengan metodologi kualitatif, khususnya *naturalistic inquiry*, dalam kerangka *postpositivisme*. Tujuan penelitian ini adalah mengembangkan strategi analisis SWOT. Data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, studi pustaka, dan observasi.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Surabaya dengan melibatkan berbagai pihak antara lain Dinas Perhubungan Kota Surabaya, UPTD Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan masyarakat sekitar. Berbagai pihak dilibatkan agar data yang didapatkan valid dan dipercaya kebenarannya sehingga visi dan misi pemerintah dalam merumuskan strategi kualitas pelayanan transportasi umum dapat tercapai.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang kurang memadai masih menjadi masalah dalam layanan transportasi umum. Beberapa transportasi umum,



seperti bus, terus memiliki tempat duduk yang tidak layak untuk digunakan, AC yang rusak, angkutan penumpang yang tidak sesuai kapasitas, dan kondisi jalan yang buruk, menurut hasil observasi lapangan (Gambar 1). Adanya masalah ini, orang lebih suka menggunakan mobil untuk pergi, terutama ke tempat kerja. Hal ini berkorelasi dengan statistik penggunaan kendaraan sepeda motor yang meningkat setiap tahunnya meningkat dari 2.126.168 juta kendaraan pada tahun 2015, 2.342.887 juta kendaraan pada tahun 2018, 2.517.449 kendaraan pada tahun 2019, dan 2.599.322 juta kendaraan pada tahun 2020 (BPS, 2021).

Masalah lain adalah informasi tentang perpindahan rute yang tidak jelas dan konektivitas antar angkutan umum yang tidak jelas. Akibatnya, orang tidak tertarik untuk menggunakan transportasi umum. Wibisono & Putri (2022) menyatakan bahwa pelaksanaan Surabaya Bus terus mengalami kontroversi dan kekecewaan karena masyarakat percaya bahwa ini dilakukan oleh kebijakan. Sejumlah masalah yang dikeluhkan termasuk jam operasional yang tidak sesuai, jarak kedatangan bus (headway), jumlah penumpang yang melebihi batas tamping (overload), perawat yang tidak ramah, halte yang tidak nyaman, dan metode pembayaran yang dianggap tidak fleksibel. Hal ini didukung oleh beberapa komentar penumpang Suroboyo bus pada tanggal 31 Mei 2024 mengeluhkan bahwa penerangan pada halte kurang memadai, supir terlalu ugal-ugalan dalam menyetir dan SBS transit sudah tidak terawat dengan baik (Gambar 1).



**Gambar 1. Fasilitas transportasi umum yang kurang memadai**

*Sumber : Informasi Surabaya 2018*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan transportasi public yaitu aplikasi GoBis untuk transaksi pembayaran masih belum tersedia pada pengguna IOS, tidak ada line antrian di aplikasi GoBis sehingga posisi kendaraan tidak bisa dipantau, dan aplikasi yang selalu eror. Hambatan lain terkait pelayanan transportasi umum di Surabaya yaitu penyandang disabilitas masih kesulitan dalam menggunakan layanan bus Surabaya. Hal ini dilansir dari Tribun Jatim bahwa pada pelayanan halte bus belum ada ubin pemandu untuk penyandang disabilitas masuk ke bus. Hambatan lain yakni pada halte bus tidak ada petunjuk huruf braille yang disediakan oleh pemerintah Kota Surabaya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arifin, (2021) upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan transportasi umum antara lain memberikan kenyamanan (tangible) yaitu memberikan kemudahan dalam proses



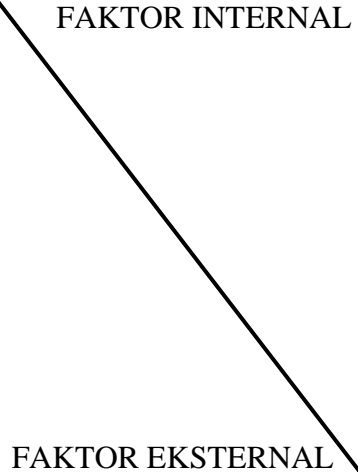
pelayanan, kecermatan dalam melayani, dan kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat umum. Upaya yang kedua yaitu Realibility (kehandalan) kemampuan pelaksanaan pelayanan publik dalam menjalankan dan melayani untuk memberikan pelayanan secara tepat dan terpercaya kepada masyarakat. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan, akurat dan sesuai harapan.

Upaya terakhir yaitu menggunakan 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 pelayanan dengan jelas. Apabila 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.

Berdasarkan Renstra Dinas Perhubungan Kota Surabaya tahun 2016-2021 menyatakan bahwa rencana program yang bertujuan untuk menyediakan system lalu lintas yang berkualitas dengan mengurangi indikator kecelakaan pada transportasi umum yaitu dengan cara meningkatkan system manajemen dan rekayasa lalu lintas, pemeliharaan perlengkapan jalan, pengadaan perlengkapan jalan, penyelenggaraan tempat parkir, menyelenggarakan manajemen dan rekayasa lalu lintas, penyelenggaraan sarana transportasi bagi pelajar, pengelolaan tempat parkir khusus, pengadaan perlengkapan jalan (DAK transportasi), monitoring lalu lintas dan angkutan jalan, pengendalian pencemaran udara melalui uji emisi gas buang dsb. Selain itu RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) Kota Surabaya terhadap transportasi umum yaitu pengembangan rute Suroboyo bus dan Trans Semanggi Suroboyo (Gambar 4.5), memberikan angkutan pengumpan (feeder) dengan pengoperasian pada lima trayek angkutan lyn eksisting pada titik- titik di Kota Surabaya yakni Tunjungan-Benowo-GBT, Rute Lyn DA1, Rute DA2, Rute DA3 dan Lyn JBMN (Joyoboyo-Bratang-Gunung Anyer), melakukan pembenahan fasilitas signiing di beberapa halte bus agar dapat dioptimalkan fungsinya dan memenuhi standar yang berlaku, pengoptimalan dan revitalisasi pedestrian/trotoar untuk mendukung konektivitas dan aksesibilitas angkutan umum dan perencanaan konektivitas multimoda transportasi yang terintegrasi sehingga dapat dijadikan sebagai acuan, efektivitas dan efisiensi antar moda menjadi optimal dan teratur.

Berdasarkan hasil diatas, sumber pustaka dan hasil observasi melalui analisis SWOT dapat diketahui potensi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang mungkin terjadi di masa yang akan datang terhadap pelayanan transportasi umum di Surabaya. Hasil analisis diharapkan dapat memaksimalkan peluang melalui kekuatan yang dimiliki sekaligus meminimalkan kekurangan dan ancaman. Hasil analisis SWOT pada penelitian ini sebagai berikut (Tabel 1).

**Tabel 1. Matriks SWOT pelayanan kualitas publik pada transportasi di Surabaya**

<b>FAKTOR INTERNAL</b>  	<b>KEKUATAN (STRENGTHS)</b>  1. Jumlah armada transportasi umum yang mencukupi 2. Jaringan jalur transportasi yang luas	<b>KELEMAHAN (WEAKNESSES)</b>  1. Kepadatan lalu lintas yang sangat tinggi 2. Kurangnya sarana dan prasarana penunjang seperti halte bus yang memadai.
	<b>FAKTOR EKSTERNAL</b>	
<b>PELUANG (OPPORTUNITIES)</b>  1. Program pemerintah untuk memperluas jaringan transportasi publik 2. Potensi kerja sama dengan Perusahaan teknologi untuk mengembangkan layanan transportasi.	<b>STRATEGI S-O</b>  1. Mendorong investasi swasta dalam pengembangan dan peningkatan layanan transportasi umum. 2. Implementasi teknologi cerdas dalam pengelolaan transportasi dan integrasi moda transportasi.	<b>STRATEGI W-O</b>  1. Mengadopsi bus listrik dan teknologi ramah lingkungan lainnya untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan. 2. Mengundang partisipasi sektor swasta untuk pendanaan proyek transportasi umum.
<b>ANCAMAN (THREATS)</b>  1. Persaingan dengan transportasi online 2. Kondisi jalan yang rusak dan tidak teratur.	<b>STRATEGI S-T</b>  1. Mengembangkan jalur khusus transportasi umum dan meningkatkan manajemen lalu lintas dengan teknologi cerdas. 2. Meluncurkan kebijakan dan insentif yang membuat transportasi umum lebih menarik dibandingkan opsi transportasi online.	<b>STRATEGI W-T</b>  1. Meningkatkan inovasi layanan transportasi umum, seperti rute fleksibel dan waktu tempuh yang lebih baik, untuk tetap kompetitif dengan layanan transportasi online. 2. Meningkatkan ketepatan waktu, kenyamanan, dan keamanan layanan transportasi umum.

Setelah mengetahui teknik aspek internal dan eksternal, langkah selanjutnya adalah memahami strategi kemungkinan. Pembahasan matrik SWOT seperti dalam tabel di atas mengacu pada hasil evaluasi kekuatan, kelemahan, kemungkinan atau unsur WO, teknik peluang-kekuatan atau ST, dan strategi ancaman-kelemahan atau WT. Setiap strategi

memiliki ciri-cirinya sendiri dan dalam penerapannya metode tersebut kemudian diselesaikan secara bersama-sama dan saling mendukung. Berdasarkan hasil analisis matrik SWOT di atas, dapat disusun suatu metode yang nantinya dapat dimanfaatkan oleh Badan Usaha Angkutan Kota Surabaya dalam mengembangkan layanan angkutan umum berwawasan lingkungan.

- 1) Strategi SO yaitu strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang. Adapun strategi alternatifnya sebagai berikut:
  - a) Mendorong investasi swasta dalam pengembangan dan peningkatan layanan transportasi umum.
  - b) Implementasi teknologi cerdas dalam pengelolaan transportasi dan integrasi moda transportasi.
- 2) Strategi WO yaitu strategi yang meminimalisir kelemahan untuk memanfaatkan peluang. Adapun strategi alternatifnya sebagai berikut:
  - a) Mengadopsi bus listrik dan teknologi ramah lingkungan lainnya untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan.
  - b) Mengundang partisipasi sektor swasta untuk pendanaan proyek transportasi umum.
- 3) Strategi ST yaitu strategi yang menggunakan kekuatan untuk menanggulangi dan mengatasi ancaman. Adapun strategi alternatifnya sebagai berikut:
  - a) Mengembangkan jalur khusus transportasi umum dan meningkatkan manajemen lalu lintas dengan teknologi cerdas.
  - b) Meluncurkan kebijakan dan insentif yang membuat transportasi umum lebih menarik dibandingkan opsi transportasi online.
- 4) Strategi WT yaitu strategi yang meminimalisir kelemahan untuk menghindari ancaman. Adapun strategi alternatifnya sebagai berikut:
  - a) Meningkatkan inovasi layanan transportasi umum, seperti rute fleksibel dan waktu tempuh yang lebih baik, untuk tetap kompetitif dengan layanan transportasi online.
  - b) Meningkatkan ketepatan waktu, kenyamanan, dan keamanan layanan transportasi umum.

Berdasarkan strategi di atas memberikan fakta bahwa kualitas pelayanan public khususnya transportasi umum sangat penting bagi masyarakat. Berdasarkan penelitian Zola et al., (2023) Di Indonesia, banyaknya jumlah kendaraan motor dan mobil membuat kepadatan jalanan yang begitu parah. Permasalahan ini juga memicu polusi udara akibat hasil pembakaran bahan bakar fosil yang mengandung polutan berbahaya bagi lingkungan. Apalagi jika melihat kenaikan penggunaan kendaraan berbahan bakar fosil semakin meningkat, pasti juga akan meningkatkan pencemaran udara. Kontribusi pencemaran udara dari sektor transportasi juga tidak tanggung-tanggung yang mencapai angka 60-70%. Menurut pusat data dari NASA, menyampaikan bahwa sejak tahun 2011-2022 emisi karbon dioksida selalu terjadi peningkatan. Hal ini tentunya sangat berpengaruh terhadap perubahan iklim dunia karena pemanasan global akibat efek gas. Apabila hal ini secara terus

menerus terjadi maka konsep pelayanan publik dengan lima pokok dimensi meliputi tangibles, responsiveness, realibilitas, assurance, dan empathy tidak berjalan sesuai prinsip kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu, salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam memenuhi prinsip tersebut dengan cara meminimalisir masalah yang disebabkan oleh transportasi umum dengan penggunaan bus listrik. Strategi ST menggunakan New Public Management merupakan upaya untuk menjadikan pemerintahan yang berorientasi pada management strategis. Sistem manajemen transportasi publik dapat dilakukan dengan cara meningkatkan system manajemen lalu lintas. Penelitian yang dilakukan oleh Solehudin, (2023) Sistem Manajemen Lalu Lintas Cerdas ini mengintegrasikan teknologi sensor cerdas dan konektivitas tinggi untuk mengoptimalkan pengaturan lalu lintas secara dinamis. Sistem Lalu Lintas Cerdas mampu meningkatkan efisiensi lalu lintas dengan mengurangi kemacetan dan memastikan pergerakan kendaraan yang lebih lancar. Kedua, integrasi IoT memungkinkan sistem beradaptasi dengan kondisi lalu lintas secara dinamis, memberikan respons yang cepat dan efektif. Ketiga, prioritas kendaraan darurat memberikan dimensi keamanan tambahan, memastikan bahwa sistem ini dapat memberikan dukungan optimal dalam situasi darurat. Sistem Manajemen Lalu Lintas Cerdas berbasis IoT bukan hanya sebuah solusi teknologi untuk mengatasi tantangan lalu lintas perkotaan, tetapi juga menjadi langkah menuju masa depan perkotaan yang cerdas, efisien, dan berdaya saing tinggi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan mengetahui, mengidentifikasi, dan menganalisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities dan Threats) Pada Peningkatan Pelayanan Transportasi Umum Di Surabaya maka di simpulkan sebagai berikut:

### 1) Merumuskan Strategi untuk mengelola isu

Dalam merumuskan strategi untuk mengelola isu berdasarkan lingkungan internal dan eksternal yang ada, maka berdasarkan matrik analisis SWOT yang menghasilkan beberapa strategi yang dapat digunakan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya yaitu pengembangan rekayasa lalu lintas menggunakan sistem teknologi informasi e-dishub, regulasi pemerintah mengenai pemberian subsidi transportasi umum dan pengembangan sarana dan prasarana di bidang transportasi

### 2) Menciptakan visi organisasi yang efektif

Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam menciptakan visi organisasi yang efektif bagi masa depan memiliki tujuan yang ingin dicapai yaitu mengurangi tingkat kemacetan dan menjadikan Kota Surabaya sebagai destinasi bagi investor dengan cara mengembangkan transportasi umum massal yang efektif dan transparan. Saran yang dapat dilakukan untuk penelitian selanjutnya yaitu dapat menggunakan analisis SWOT berdasarkan QSPM dan penelitian kuantitatif agar data yang didapatkan bervariasi dan valid. Saran untuk Dinas Perhubungan Kota Surabaya yaitu:

- a) Membuat program pengembangan sarana-prasarana transportasi berupa halte, marka jalan, dan rambu-rambu lalu lintas

- b) Melakukan program pengembangan transportasi umum massal yang terintegrasi dengan feeder dan truk serta fasilitas lain.
- c) Membuat program pembatasan kendaraan pribadi dengan cara meningkatkan pajak kendaraan pribadi, perpanjangan plat nomor, dan permohonan plat nomor baru.
- d) Masyarakat Kota Surabaya agar nantinya dapat berpartisipasi dalam implementasi pengembangan layanan transportasi umum massal dengan cara mengubah sudut pandang dari pengguna kendaraan pribadi untuk berpindah ke transportasi umum massal.

## REFERENSI

- Arifin1, S. (2021). Reformasi Birokrasi Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Transportasi Di Daerah Tertinggal. *Media Administrasi*, 6.
- Dewa Dwi Putra, Rayhan Dhevano Aufaa, Haura Luthfiah, & Siti Sahara. (2023). Peningkatan Mutu Transportasi Umum Demi Kenyamanan dan Keamanan Pengguna. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 20(1). <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.659>.
- David, F. R., David, F. R., & David, M. E. (2020). Strategic Management Concepts and Cases: A Competitive Advantage Approach Seventeenth Edition. In *Strategic Management* (Vol. 16).
- Kharima, K. D., & Fanida, E. H. (2021). INOVASI APLIKASI TRANSPORTASIKU DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA. *Publika*. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p199-214>.
- Rangkuti, F. (2006). Reorientasi konsep perencanaan strategis untuk menghadapi abad 21. In *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*.
- Siti Nur Fadlilah A. (2019). *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 21(2).
- Solehudin, S. (2023). Sistem Transportasi Cerdas Berbasis IoT Untuk Pengelolaan Lalu Lintas. *Jurna Repoteknologi*, 2(Sistem Transportasi Cerdas).
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIs*, 01(14).
- Whildan Primadhanny, Yusuf Hariyoko, & Anggraeny Puspaningtyas. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Transportasi Suroboyo Bus Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya. *JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCE*, 5(1). <https://doi.org/10.55606/jass.v5i1.925>.
- Wibisono, R. E., & Putri, R. F. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan Halte Terminal Purabaya Pada Transportasi Umum Suroboyo Bus. *Jurnal Perencanaan Dan Rekayasa Sipil*, 05(02).
- Zola, G., Nugraheni, S. D., Rosiana, A. A., Pambudy, D. A., & Agustanta, N. (2023). Inovasi kendaraan listrik sebagai upaya meningkatkan kelestarian lingkungan dan mendorong pertumbuhan ekonomi hijau di Indonesia. *Journal of Public ...*, 11(3).



## Digitalisasi Usaha Bagi Pelaku UMKM di Laban Central Park

Khubbi Abdillah<sup>1</sup>, Erwan Aristyanto<sup>2</sup>, Nobella Indradjaja<sup>3</sup>, Fahrizal Aulia Rachman<sup>4</sup>, Nuri Aulia<sup>5</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Ekonomi Pembangunan, Universitas Wijaya Putra, Surabaya, Indonesia

<sup>3</sup> Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra, Surabaya, Indonesia

<sup>4</sup> Program Studi Teknik Informatika, Universitas Wijaya Putra, Surabaya, Indonesia

<sup>5</sup> Program Studi Akuntansi, Universitas Wijaya Putra, Surabaya, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.30649/psr.v3i2.150>

### CORRESPONDENCE

E-mail: [khubbiabdillah@uwp.ac.id](mailto:khubbiabdillah@uwp.ac.id)

### KEYWORDS

Business Digitalization, Community Service, Micro Small and Medium Enterprises.

### ABSTRACT

*In the midst of the times, digitalization has proven to be one of the keys to business resilience and sustainability, especially MSMEs which are one of the business categories that have been quite hit by the COVID-19 pandemic. One of the areas in East Java that mobilizes the community of MSME actors is Laban Village, Menganti District, Gresik. Laban Central Park is a forum for many local MSME actors from Laban Village, but not many of the MSME actors have enough knowledge about business digitalization and can apply this knowledge, even though the benefits have proven to be quite large for business progress in the future. Therefore, based on the results of interviews and sharing sessions that have been conducted, a work program has been prepared to introduce or increase knowledge about business digitalization for MSME actors in Laban Village, especially in Laban Central Park. The work program is carried out with the stages of observation, socialization, and assistance to use social media and digital wallets as business tools, with the hope that participants can apply digitalization to advance their businesses. Suggestions that can be given based on the observation and implementation of activities are so that there is a follow-up or program that is implemented in the long term so that assistance for MSME actors, especially for middle-aged people, can be carried out more intensively and in detail so that they can continue to hone the abilities and habits of MSME actors in using business digitalization technology.*

## PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) menjadi salah satu penggerak perekonomian Indonesia, yang mana sempat mengalami masa krisis sejak era pandemi COVID-19 silam. Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah UMKM yang tetap gigih bertahan di tengah masa pandemi, yaitu UMKM yang pelakunya memiliki kesadaran dan kemampuan dalam penggunaan teknologi. Dengan pemanfaatan teknologi daring (*online*), pengantaran barang serta pencarian kebutuhan menjadi jauh lebih mudah ketika terjadi



restriksi akibat *physical distancing*. Pandemi COVID-19 merupakan salah satu fenomena yang menyorot pentingnya digitalisasi bagi berbagai bentuk usaha termasuk UMKM, sehingga masyarakat menjadi sadar akan efisiensi yang ditawarkan oleh kecanggihan teknologi. Di era *new normal*, teknologi dan digitalisasi bahkan sudah mulai diintegrasikan dalam lini-lini usaha dan pekerjaan karena prospek yang ditawarkannya bagi kemajuan usaha di masa depan (Unair News, 2023).

Keberadaan teknologi terbukti memberi manfaat bagi ketahanan dan keberlangsungan usaha. Semakin banyak pelaku UMKM yang didorong untuk melakukan digitalisasi untuk meningkatkan usahanya (Angeline dkk., 2022). Di Jawa Timur, terdapat salah satu kelompok pelaku UMKM yang sedang berkembang adalah masyarakat Desa Laban di Kecamatan Menganti, Kabupaten Gresik. Desa Laban sendiri memiliki luas 369.772 Ha dengan wilayah yang berbatasan dengan Desa Setro, Desa Randegansari, Driyorejo, Kelurahan Made, dan Kelurahan Lakar Santri.

*Laban Central Park* menjadi salah satu area komersial di wilayah Desa Laban Kecamatan Menganti, dengan alamat lengkap di Jl. Raya Menganti, Dusun Laban Kulon, Desa Laban, Kecamatan. Menganti, Kabupaten Gresik, Jawa Timur (Desa Laban, 2024). Wakil Bupati Gresik Aminatun Habibah meresmikan *Laban Central Park* sebagai Taman Keluarga dengan puluhan UMKM lokal pada Tanggal 10 September 2023 (Rizky, 2023). Hingga saat ini, keberadaan *Laban Central Park* masih menjadi tumpuan beberapa UMKM dalam menjual usahanya, namun seiring berjalannya waktu, *Laban Central Park* masih membutuhkan pembenahan agar dapat lebih dikenal tidak hanya di daerah Desa Laban saja namun juga dikenal di khalayak luas (Deni Ali, 2021).

Menurut temuan dari Pramudita dkk. (2024) menyimpulkan bahwa pengambilan keputusan didirikan *Laban Central Park* sudah memenuhi kriteria teori pengambilan keputusan rasional, dengan harapan menjadi desa yang mandiri melalui penguatan UMKM. Dalam praktik lapangan menunjukkan terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh pelaku UMKM yaitu terkait belum memahami tentang bagaimana menjual dengan memanfaatkan media sosial sebagai alat untuk memasarkan produk makanan yang dijual. Selain itu, minat masyarakat untuk sekedar melakukan kegiatan konsumsi di *Laban Central Park* juga mengalami penurunan dibandingkan waktu awal diresmikan. Hal ini meresahkan bagi seluruh lapak UMKM yang ada disana. Meskipun demikian, penambahan wahana baru, tempat bermain anak-anak, perluasan parkir untuk konsumen, tempat untuk bernyanyi juga dilakukan pemerintah desa Laban dan pengelola *Laban Central Park*. Akan tetapi, antusiasme masyarakat untuk datang juga sekedar menjajakan uang untuk membeli makanan sedikit, meskipun lumayan ramai ketika weekend akhir pekan saja. Pada hari normal, justru konsumen yang datang di *Laban Central Park* cenderung sedikit.

Nange dkk. (2024) mengungkapkan bahwa pelaku UMKM perlu diberikan pemahaman tentang teknologi informasi, misalnya pendampingan pemasaran digital agar memberikan manfaat bagi perekonomian desa. Karenina dkk., (2023) menambahkan salah satu strategi untuk meningkatkan wawasan pelaku UMKM terhadap pemasaran digital dengan menjual barang secara online dan memperhatikan target konsumen, kualitas produk, pelayanan terhadap konsumen. Dalam temuan Latif dkk. (2024) menjelaskan bahwa kegiatan sosialisasi

pemasaran digital membantu pelaku UMKM dalam menghadapi kemajuan teknologi yang begitu pesat. Pemasaran digital menggunakan internet sangat efektif dalam menarik minat konsumen (Febriani dkk., 2024). Pelaku UMKM yang masih memasarkan produk secara konvensional dan belum memanfaatkan pemasaran digital akan berpeluang untuk kehilangan kesempatan mengembangkan usahanya (Sari & Setiyana, 2020).

Pemerintah Desa Laban juga menyampaikan beberapa permasalahan tentang menurunnya antusias masyarakat untuk menghabiskan waktu di *Laban Central Park*. Terlebih lagi, *Laban Central Park* juga masih belum bisa dikenal luas walaupun lokasinya cukup strategis di Jl. Menganti yang selalu menjadi jalur ramai yang menghubungkan perbatasan Kota Surabaya dan Kabupaten Gresik. Setelah melakukan survei lanjutan langsung ke lokasi *Laban Central Park* pada awal bulan April 2024, ada beberapa hal yang menurut pandangan kami kurang mendapat perhatian, antara lain yaitu pelaku UMKM belum menguasai *marketing digital*, misalnya menjual produk secara online via sosial media, belum menggunakan metode pembayaran non-tunai (QRIS, ShopeePay, OVO, dsb) dalam kegiatan transaksi jual beli, yang mengakibatkan menurunnya antusias masyarakat dalam mengunjungi *Laban Central Park*.

## METODE

Sebelum menentukan program kerja yang dapat berdampak efektif bagi para pelaku UMKM Desa Laban yang menjalankan usaha di *Laban Central Park*, perlu dilakukan tahapan wawancara dengan para pemangku kepentingan serta *sharing session* bersama warga masyarakat untuk memahami pengalaman mereka dalam menerapkan pemasaran digital (*digital marketing*), sehingga data terkait interaksi dan pemahaman masyarakat di bidang *digital marketing* bisa didapatkan. Berdasarkan informasi yang diterima melalui komunikasi dengan perangkat Desa Laban serta Koordinator Pelaku UMKM di *Laban Central Park*, tidak semua pelaku UMKM di *Laban Central Park* menerapkan *Asset-Based Community Development* (ABCD), yaitu pengembangan masyarakat yang dilakukan berdasarkan kekuatan dan aset yang dimiliki masyarakat tersebut. Informasi-informasi inilah yang menjadi basis terhadap penyusunan program kerja pengenalan digitalisasi usaha bagi pelaku UMKM di *Laban Central Park*.

Selanjutnya, metode yang diterapkan dalam program peningkatan pengetahuan tentang Digitalisasi Usaha pelaku UMKM Desa Laban meliputi:

1. Observasi

Pada tanggal 28 April 2024, dilakukan observasi langsung terhadap pelaku UMKM Desa Laban dengan cara mendatangi area *Laban Central Park*. Tahap observasi ini dilakukan dengan tujuan mengetahui berbagai tantangan yang dihadapi para pelaku UMKM dalam menjalankan usahanya.

2. Sosialisasi

Setelah observasi, sosialisasi terhadap masyarakat pelaku UMKM dilakukan pada tanggal 27 Juni 2024 di *Laban Central Park*, yaitu kegiatan penyampaian pengetahuan terkait digitalisasi usaha. Tujuan dari tahapan sosialisasi ini adalah untuk menyebarkan informasi serta menanamkan pengetahuan pada masyarakat terkait

signifikansi digitalisasi usaha serta potensinya bagi pengembangan dan peningkatan usaha para pelaku UMKM.

### 3. Pendampingan

Selain sosialisasi, dilakukan juga tahapan pendampingan bagi pelaku UMKM di *Laban Central Park* dalam menggunakan media sosial serta dompet digital. Tahapan pendampingan ini bertujuan untuk mendorong pelaku UMKM agar dapat secara langsung mencoba dan menggunakan media sosial untuk mempromosikan usahanya serta menambah metode pembayaran produk-produk UMKM dengan transaksi digital melalui sarana dompet digital.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kehadiran berbagai platform media penjualan online, baik berupa media sosial maupun *marketplace* mampu menjadi sarana bagi para pelaku UMKM untuk menjual produk usaha yang mereka miliki. Pelaku UMKM dapat mulai membuka toko *online*, memajang produk, melakukan penjualan serta promosi di dalamnya. Kemudahan akses internet juga menjadi faktor pendukung para pelaku usaha untuk menekuni bisnis mereka secara *online*. *Digital marketing* memudahkan pelaku UMKM untuk memberikan informasi dan berinteraksi secara langsung dengan konsumen, memperluas pangsa pasar, meningkatkan awareness dan meningkatkan penjualan bagi pelaku UKM.

Keberadaan *marketplace* (Bukalapak, Tokopedia, Shopee, dan BliBli) memiliki peran dan kontribusi terhadap aktivitas pelaku usaha kecil di enam kabupaten di Jawa Timur dalam upaya pemasaran, penjualan dan perluasan pasar mereka yang dilakukan secara *online* (Febriyantoro & Arisandi, 2018). Program sosialisasi ini merupakan salah satu bentuk pengabdian perguruan tinggi kepada masyarakat. Selain dengan bantuan dan keikutsertaan mahasiswa, kerjasama dengan masyarakat dengan pihak lain juga dilakukan demi kelancaran program ini (Bahtiar, 2020). Pencapaian yang dihasilkan dari program ini mengikuti tujuan awal program KKN ini untuk membantu masyarakat, khususnya para pelaku usaha kecil dan menengah sehingga dapat menjadikan usahanya menjadi digital. Secara umum, terdapat beberapa permasalahan yang seringkali ditemui oleh pelaku UMKM begitu juga dengan pelaku UMKM di *Laban Central Park* seringkali mendapatkan kendala serupa, yang mana permasalahan tersebut bisa menjadi faktor-faktor tidak berkembangnya usaha UMKM. Diantaranya adalah sebagai berikut:

### 1. Modal yang minim

Permasalahan UKM paling utama adalah modal usaha yang terbatas. Akibatnya, para pengusaha tidak bisa menaikkan jumlah produksinya untuk mencapai omzet lebih banyak. Para pelaku UMKM mungkin saja memiliki banyak ide bisnis untuk mengembangkan usahanya, namun harus terhenti karena tidak adanya modal tambahan. Jika ditelusuri ke belakang, banyak pelaku UMKM yang kesulitan untuk mendapatkan modal tambahan.

### 2. Distribusi tidak tepat

Kurangnya channel untuk pendistribusian barang juga menjadi tantangan yang dihadapi oleh pelaku UMKM. Rekomendasi teman dan pemasaran dari mulut ke mulut bahkan

menjadi channel favorit pelaku UMKM dalam memasarkan produknya. Kenyataan di lapangan, pelaku UMKM yang didominasi oleh generasi X hanya berfokus pada kualitas produksi barang. Sehingga, terkadang distribusi menjadi kurang fokus dan ditempatkan pada nomor ke sekian. Padahal, salah satu permasalahan UMKM yang sering dihadapi oleh usaha kecil adalah distribusi dan pemasaran yang kurang tepat.

### 3. Pengelolaan Keuangan Tidak Efisien

Memiliki arus kas yang kuat dapat membuat bisnis Anda berjalan. Karena, pada dasarnya manajemen keuangan berhubungan langsung dengan arus kas. Pengelolaan arus kas yang salah akan menimbulkan masalah pada bisnis. Itulah permasalahan UMKM yang sering dihadapi saat ini. Tidak sedikit pada pelaku UMKM di Indonesia yang tidak memperhatikan pengelolaan keuangan bisnis. Hal tersebut tentunya berakibat pada pengelolaan keuangan tidak bekerja secara efisien. Pengelolaan keuangan yang tidak efisien akan membuat masalah. Salah satunya masalah yang dihadapi perihal keuangan yaitu adanya pengeluaran keuangan lebih besar dari pemasukan.

### 4. Belum mengenal Pemasaran *Online*

Salah satu faktor yang menyebabkan pendistribusian barang UMKM kurang meluas karena pengusaha belum melakukan pemasaran online baik melalui website maupun media sosial. Mungkin, beberapa pelaku UMKM sudah memasarkan produknya secara online melalui media sosial, situs marketplace, dan lainnnya. Akan tetapi, dalam prakteknya masih kurang maksimal. Sehingga, hasil yang didapat pun kurang maksimal. Kurangnya pengetahuan sampai dengan adaptasi terhadap internet dan perkembangan teknologi yang dialami pelaku UMKM ini menjadi tantangan dan masalah yang harus dihadapi.

### 5. Tidak memiliki Ijin Usaha Standard

Permasalahan UMKM yang terakhir yaitu tidak adanya izin usaha resmi, sehingga menghambat laju usaha. Kepemilikan badan hukum yang jelas hanya dimiliki oleh segelintir pelaku UMKM. Mayoritas UMKM juga mengalami tantangan di bidang pengetahuan mengenai aspek legalitas dan perizinan, termasuk persyaratan sampai dengan bagaimana proses yang ditempuh dalam proses pengurusannya.



**Gambar 1. Observasi Lokasi Laban Central Park**

*Sumber: Diolah Peneliti (2024)*

Salah satu keuntungan dengan melakukan observasi langsung terhadap pelaku UMKM di Laban Central Park adalah mendapatkan informasi langsung yang akurat dan tepat sasaran tentang kesulitan apa yang dialami oleh para pelaku UMKM. Dari hasil observasi dapat diketahui bahwa para pelaku UMKM tidak menggunakan media *digital* dalam usahanya. Hal ini tentunya dapat diperbaiki dengan melakukan pemberdayaan tentang pentingnya digitalisasi usaha bagi Pelaku UMKM. Jumlah UMKM yang diberdayakan dalam kegiatan KKN yang diselenggarakan Universitas Wijaya Putra ini berjumlah 5 mitra yang berlangsung dari 8 Juni – 31 Juli 2024 di *Laban Central Park*, Desa Laban, Kecamatan Menganti, Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur.

Melalui Program Kerja Pemberdayaan Pelaku UMKM dalam digitalisasi usaha, dilakukan sosialisasi dengan pelaku UMKM tentang seluk beluk digitalisasi usaha. Sosialisasi Digitalisasi usaha dilakukan di *Laban Central Park*. Antusiasme pelaku UMKM dalam mendengarkan penjelasan tentang Digitalisasi usaha sangat tinggi. Kebanyakan dari mereka belum mengenal Digitalisasi Usaha sebelumnya. Kendala yang dihadapi yaitu keterbatasan mereka yang tidak melek teknologi, dan sebagian dari mereka menganggap bahwa promosi online melalui media sosial dan pilihan pembayaran melalui dompet digital itu tidak penting.



**Gambar 2 Sosialisasi Digital Marketing**

*Sumber: Diolah Peneliti (2024)*

Pemasaran digital melalui penggunaan media sosial merupakan pemasaran yang mampu menghubungkan manusia dengan perangkat internet ke seluruh penjuru dunia Sumadi dkk. (2023). Pelaku UMKM dapat memanfaatkan penggunaan e-commerce untuk memasarkan produk (Fitriany & Halim, 2023). Pendampingan tentang pemasaran digital memberikan manfaat bagi pelaku UMKM untuk mendapatkan transfer pengetahuan bagaimana meningkatkan penghasilan dengan memanfaatkan media sosial (Abdillah dkk., 2023). Kegiatan pemberdayaan kepada mitra tentang pemasaran digital dapat memberikan dampak positif terhadap pelaku UMKM Abdillah, Maulana, dkk. (2023).





**Gambar 3. Pendampingan Pembuatan QRIS Kepada Pelaku UMKM**

*Sumber: Diolah Peneliti (2024)*

Perkembangan teknologi yang begitu pesat menimbulkan implikasi terhadap perubahan metode pembayaran tunai ke pembayaran non-tunai (Dewi, 2023). Pembayaran menggunakan QRIS yang berbasis QR memberikan pilihan kepada konsumen untuk membayar produk yang dibeli secara non-tunai (*cashless*) (Natasia dkk., 2024). Pendampingan kepada pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS memberikan manfaat terhadap literasi mitra untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital (Wahyudi dkk., 2024). Pembayaran dengan QRIS dapat meningkatkan jumlah pembelian produk UMKM (Munawaroh, 2023). Penggunaan QRIS dapat meningkatkan kemudahan dalam bertransaksi, mempercepat akses keuangan, memajukan sektor UMKM sehingga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi (Farhan & Shifa, 2023).

Pencapaian dalam kegiatan ini adalah pelaku UMKM dapat melakukan promosi usahanya di media sosial dan pelaku UMKM dapat menawarkan pengunjung dengan metode pembayaran menggunakan dompet digital. Kegiatan tersebut selain diikuti oleh pelaku UKM di Laban Central Park juga melibatkan masyarakat umum yang ingin mengetahui cara membuat promosi usaha di media sosial. Pembahasan juga dilakukan mengenai beberapa hal yang berhubungan dengan usaha-usaha kecil seperti cara membuat pembukuan kas secara manual maupun digital, serta kelengkapan ijin usaha standar. Hal ini tentunya sangat membantu masyarakat yang memiliki usaha-usaha rumahan.

## KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang sejenis dirasa perlu dilakukan sebagai *follow-up* guna memberikan stimulus berkelanjutan, sekaligus menyadarkan pentingnya digitalisasi *marketing* kepada masyarakat. Asumsinya, kegiatan pengabdian ini diharapkan tidak hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu yang pendek saja, melainkan berkesinambungan dan memiliki manfaat dalam jangka panjang bagi masyarakat. Kegiatan pendampingan praktik digitalisasi *marketing* juga harus dilakukan agar masyarakat bisa memahami teknik secara lebih detail, terlebih yang menjadi pelaku UMKM di *Laban Central Park* adalah masyarakat yang sudah berumur paruh baya. Apabila memang dirasa kesulitan untuk membekali



pengetahuan *digitalisasi marketing* kepada pelaku UMKM yang eksis saat ini, maka perlu dilakukan pembentukan tim pemasaran produk yang terdiri dari kalangan muda sehingga lebih melek teknologi.

## REFERENSI

- Abdillah, K., Fitryani, F., Nagayomi, T. M., & Alfirdaus, R. R. (2023). Pemberdayaan Masyarakat UMKM Usaha Lento di Desa Drancang Kabupaten Gresik. *Fokus ABDIMAS (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 2(1), 73–77.
- Abdillah, K., Maulana, A., & Aminatuzzuhro, A. (2023). Pemberdayaan Masyarakat dalam Mendorong Pendapatan Jasa Layanan Pijat Tunanetra. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat Dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 6, 1–6.
- Angeline, A., Allister, D., & Gunawan, L. L. (2022). Pengembangan UMKM Digital Sebagai Upaya Ketahanan Bisnis Pasca Pandemi Covid-19. *Prosiding Serina*, 2(1), 85–92.
- Bahtiar, R. A. (2020). Potensi, peran pemerintah, dan tantangan dalam pengembangan e-commerce di Indonesia [Potency, government role, and challenges of e-commerce development in Indonesia]. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 11(1), 13–25.
- Deni Ali, S. (2021). *Laban Menganti Gresik Jadi Desa Pancasila di Peringatan Bulan Bung Karno*. <https://beritajatim.com/labam-menganti-gresik-jadi-desa-pancasila-di-peringatan-bulan-bung-karno>
- Desa Laban. (2024). *Website Resmi Desa Laban Kec Menganti Kab. Gresik Prov Jawa Timur*. <https://desalaban.gresikkab.go.id/>.
- Dewi, A. N. (2023). IMPLEMENTASI ALAT PEMBAYARAN QRIS (STUDY KASUS DI UMKM DESA KUTAWARGI). *ABDIMA JURNAL PENGABDIAN MAHASISWA*, 2(1), 2909–2921.
- Farhan, A., & Shifa, A. W. (2023). Penggunaan metode pembayaran QRIS pada setiap UMKM di era digital. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 4(2), 1198–1206.
- Febriani, D., Faizin, M., & Enjelita, C. S. (2024). Sosialisasi Digital Marketing Dalam Upaya Mengoptimalkan Nilai Jual Produk UMKM Desa Kalisat. *Jumat Ekonomi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 62–70.
- Febriyantoro, M. T., & Arisandi, D. (2018). Pemanfaatan digital marketing bagi usaha mikro, kecil dan menengah pada era masyarakat ekonomi ASEAN. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 1(2), 61–76.
- Fitriany, F., & Halim, S. E. (2023). Sosialisasi Digital Marketing Bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). *Arunika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 27–33.
- Karenina, M., Rizki, M. N., Pamungkas, D. P. P., Putra, W. A., Elizabeth, J. D., & Wibowo, A. A. (2023). SOSIALISASI DAN PELATIHAN DIGITAL MARKETING PADA UMKM KOPI DI DESA SUKOREJO KABUPATEN BONDOWOSO. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat ITK (PIKAT)*, 4(2), 72–80.
- Latif, A., Apriani, E., Afandi, D. R., & Wiyarno, W. (2024). Sosialisasi Digital Marketing dan Keuangan UMKM pada Pelaku Usaha Es. teh Indonesia. *Jurnal Pengabdian Sosial*, 1(9), 964–972.
- Munawaroh, S. (2023). Pelatihan Interaktif Penggunaan Aplikasi Digital Qris Sebagai Alat Pembayaran Pada UMKM Di Desa Kraton, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo. *Welfare: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(3), 480–485.
- Nange, J. S., Hadjon, K. C. A., Bau, M. Z. L., Kari, F., Taek, A. Y., Am'una, S. B. N., Lado, J. L., Betu, K. W., & Baso, S. P. (2024). Sosialisasi Penerapan Digital Marketing Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Pada Masyarakat Desa Tanah Merah. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 1874–1878.

- Natasia, L., Nala, A., Fatimah, N. A., & Azlina, R. N. (2024). Sosioalisasi dan Pendampingan Penerapan QRIS Sebagai Inovasi Pembayaran untuk Kemajuan UMKM. *Digulis: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(1), 19–25.
- Pramudita, N. S., Maftukha, S. R. I., & Al-Amin, M. N. F. (2024). ANALISIS PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENGGUNAKAN TEORI MODEL RASIONAL MENGENAI KEBIJAKAN PEMBENTUKAN LABAN CENTRAL PARK OLEH PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(5).
- Rizky. (2023). Wagub Gresik Launching Laban Central Park, dukung Perekonomian Warga jadi Pelopor UMKM Berdaya. <https://www.infojatim.com/2023/09/wabub-gresik-launching-laban-central.html>.
- Sari, C. D. M., & Setiyana, R. (2020). Sosialisasi digital marketing pada usaha mikro kecil menengah (umkm). *Jurnal Pengabdian Masyarakat: Darma Bakti Teuku Umar*, 2(1), 63–73.
- Sumadi, S., Budiyo, B., Samanto, H., Efendi, T. F., & Agustini, T. (2023). PENGABDIAN MASYARAKAT SOSIALISASI PENTINGNYA PEMASARAN DIGITAL DAN PROTOKOL KESEHATAN PADA PELAKU UMKM DI DESA TRUCUK KLATEN. *BUDIMAS: JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT*, 5(2).
- Unair News. (2023). Literasi Digital dan Mekanisme Survival Pelaku UMKM dalam Praktik Sharing Economy. <https://unair.ac.id/literasi-digital-dan-mekanisme-survival-pelaku-umkm/>
- Wahyudi, Y., Sasongko, G., Fevriera, S., Saraswati, B. D., & Pertiwi, A. T. (2024). Pelatihan dan Pendampingan Penggunaan QRIS Pada Pedagang Dan Pelaku Usaha Di Salatiga. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 4(1), 63–75.



## **EFEKTIVITAS SLAWE: Kemudahan Administrasi Era Digital Warga di Kota Bengkulu**

*Jatmiko Yogopriyatno<sup>1</sup>, Reni Safitri<sup>2</sup>*

<sup>1,2</sup> Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.30649/psr.v3i2.148>

### **CORRESPONDENCE**

E-mail: [jjogop@unib.ac.id](mailto:jjogop@unib.ac.id)

### **KEYWORDS**

Digital public services, E-government, Public administration, SLAWE, Technology adoption.

### **ABSTRACT**

Public service delivery in Bengkulu City faces challenges in efficiency and effectiveness. This study aims to analyze the effectiveness of the Electronic Citizen Administration Service System (SLAWE) implemented by the Department of Population and Civil Registration of Bengkulu City. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The results indicate that SLAWE has simplified bureaucratic processes and increased service accessibility. However, its effectiveness is hindered by network instability, manual verification processes, and limited operator training, leading to document processing delays. While procedures align with Standard Operating Procedures, improvements are needed to address public confusion and prevent identity fraud. The study concludes that further socialization is necessary to enhance public understanding of SLAWE requirements and effective usage.

## **PENDAHULUAN**

Di era transformasi digital yang semakin pesat (Cahyarini & Samsara, 2021; Eom & Lee, 2022; Liva et al., 2020; Sanina et al., 2023), pelayanan publik mengalami perubahan signifikan sejalan dengan arus reformasi birokrasi di Indonesia (Achmadi, 2021; Cahyarini & Samsara, 2021; Harisanty & Anugrah, 2022). Reformasi birokrasi (Karmanis, 2022), yang mencakup pembaruan di bidang pelayanan publik (O. Dewi et al., 2021; Ningsih & Frinaldi, 2023; Saputra & Frinaldi, 2023), telah dilaksanakan secara bertahap namun hasilnya masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat (O. Dewi et al., 2021; Firmandayu & Elfaki, 2023; Najich Alfayn, 2022; Ningsih & Frinaldi, 2023; Rozikin et al., 2020; Saputra & Frinaldi, 2023; Twizeyimana & Andersson, 2019). Pelayanan publik merupakan salah satu aspek krusial dalam tata kelola pemerintahan yang bersifat kompleks dan dinamis (Grindle, 2009; Guy & Rubin, 2015; He et al., 2023), mengingat penyelenggaraannya merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat (Guy & Rubin, 2015; Karmanis, 2022) yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara negara (W. S. Dewi, 2021; Hartatik et al., 2022; Hikmah Muhaimin et al., 2022).

Meskipun upaya perbaikan terus dilakukan, realitas di lapangan menunjukkan bahwa birokrasi pemerintah belum sepenuhnya mampu memberikan kualitas pelayanan publik yang memadai (Achmadi, 2021; Hadiana, 2023; Manalu et al., 2024; Pundenswari, 2017). Hal ini tercermin dari berbagai keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diterima dari lembaga pemerintah. Keluhan-keluhan tersebut meliputi prosedur pelayanan yang berbelit-belit (*red tape*) (Bozeman, 2000; Vento & Kuokkanen, 2022; Vogel et al., 2023; Yang, 2023), biaya layanan yang mahal (Bozeman, 2000; Vento & Kuokkanen, 2022; Yang, 2023), fasilitas yang kurang nyaman (Vogel et al., 2023), proses pelayanan yang panjang dan memakan waktu (Ningsih & Frinaldi, 2023; Saputro, 2023), serta keamanan dan akurasi produk layanan yang belum terjamin optimal (Aikins, 2015; Eom & Lee, 2022; Sabani et al., 2023).

Dalam menghadapi tantangan tersebut, tata kelola pelayanan publik berbasis digital (Chen et al., 2021; Liva et al., 2020; Moon & Lee, 2020; Wibawa & Antarini, 2020) muncul sebagai solusi potensial untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks di tengah evolusi manusia ke arah digitalisasi (Cahyarini & Samsara, 2021; Guy & Rubin, 2015; Lee & Moon, 2020; Tangi et al., 2021; Walters, 2015). Salah satu langkah strategis yang diambil oleh instansi pemerintah adalah penerapan pelayanan publik berbasis teknologi atau transformasi digital. Setiap lembaga atau instansi pemerintah dituntut untuk mengimplementasikan teknologi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan.

Dalam konteks Kota Bengkulu, terbitnya Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 16 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Program Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) Kota Bengkulu merupakan respons terhadap tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang terintegrasi secara elektronik. Namun, dalam implementasinya, SLAWE masih menghadapi beberapa tantangan yang perlu diatasi. Pertama, terdapat masalah penundaan dalam pemrosesan dokumen kependudukan (Patrisia et al., 2021; Sari, 2016). Sebagai contoh, pengajuan permohonan akta kelahiran yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu 40 menit berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), pada kenyataannya membutuhkan waktu hingga 3x24 jam. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi lebih lama dan terhambat.

Kedua, masih terdapat kendala dalam hal kemudahan penggunaan layanan SLAWE. Beberapa masyarakat mengalami kebingungan dalam proses pengunggahan dokumen, menghadapi status penolakan dokumen dengan keterangan "delay", serta seringkali tidak dapat mengakses website SLAWE karena sedang dalam masa "*maintenance*" (Askani et al., 2023; Putra Utama et al., 2023).

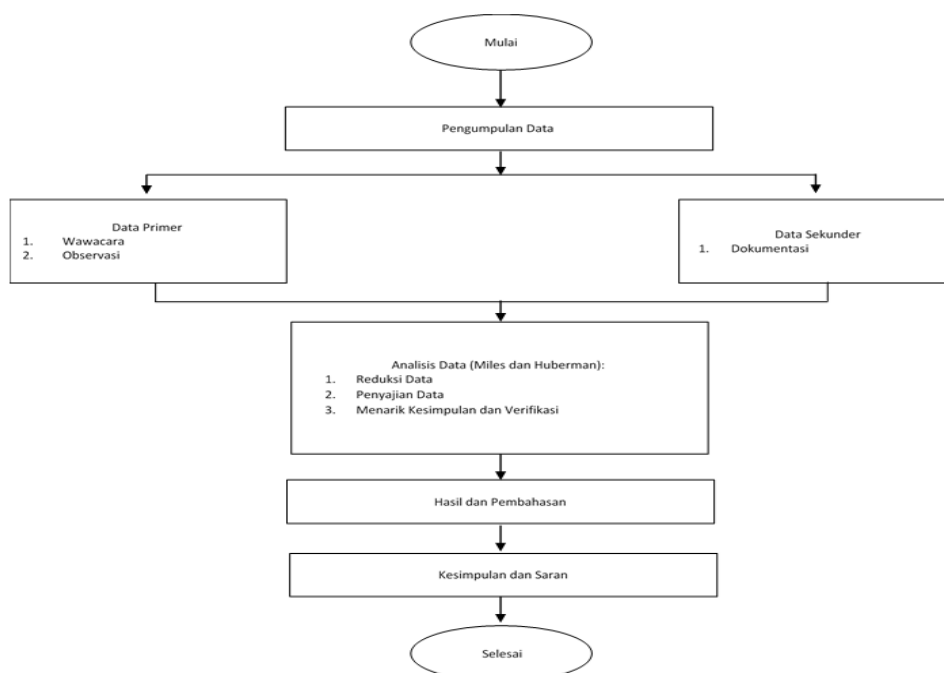
Ketiga, terkait dengan upaya peningkatan percepatan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, SLAWE belum sepenuhnya terintegrasi (Askani et al., 2023; Manalu et al., 2024; Putra Utama et al., 2023). Permohonan pelayanan publik yang disediakan dalam website SLAWE belum mencakup keseluruhan layanan administrasi kependudukan. Akibatnya, untuk beberapa jenis layanan, masyarakat masih harus mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu secara langsung.

Urgensi penelitian mengenai efektivitas SLAWE di Kota Bengkulu semakin meningkat mengingat masih terbatasnya studi yang mengkaji implementasi sistem ini. Hal ini memberikan nilai kebaruan (*state-of-the-art*) bagi penelitian di bidang pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam konteks Kota Bengkulu. Analisis mendalam terhadap efektivitas SLAWE tidak hanya akan memberikan gambaran komprehensif mengenai kinerja sistem ini, tetapi juga dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan layanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital.

Analisis komprehensif terhadap berbagai aspek implementasi SLAWE, mulai dari infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, proses bisnis, hingga dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik, akan memberikan pemahaman mendalam mengenai kekuatan dan kelemahan sistem ini. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengambilan kebijakan dalam upaya optimalisasi SLAWE, serta memberikan kontribusi terhadap *body of knowledge* di bidang administrasi publik dan e-government.

## METODE

Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dipilih untuk menggali secara mendalam implementasi SLAWE dan berbagai faktor yang mempengaruhinya. Dengan memanfaatkan deskriptif kualitatif, penelitian ini dapat memberikan gambaran detail dan komprehensif tentang pelaksanaan SLAWE di lapangan (Miles & Huberman, 2016; Patton, 2014; Ridder et al., 2014). Dalam konteks pelayanan publik, terdapat dinamika interaksi antara sistem teknologi dan manusia, yang lebih baik dijelaskan dengan pendekatan kualitatif untuk menangkap kompleksitas pelayanan publik melalui Sistem Layanan Administrasi Warga Berbasis Elektronik (SLAWE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.



**Gambar 1. Alur Penelitian**

Sumber: Diolah Peneliti (2024)

Subjek dan Objek Penelitian Subjek penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, dengan objek penelitian berupa efektivitas pelayanan SLAWE. Informan kunci dipilih menggunakan teknik purposive sampling (Absari, 2022; Patton, 2014), meliputi: (1) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu; (2) Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk; (3) Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil; (4) Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; (5) Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; (6) Operator pelayanan SLAWE; dan (7) Masyarakat pengguna layanan SLAWE. Teknik Pengumpulan Data Data dikumpulkan melalui tiga metode utama (Afrizal, 2016; Moleong, 2020; Sugiyono, 2018) yaitu: (1) Observasi, berupa pengamatan langsung terhadap proses pelayanan SLAWE, (2) Wawancara mendalam yang dilakukan dengan informan kunci untuk memperoleh informasi detail, dan (3) Dokumentasi: Pengumpulan data sekunder dari dokumen terkait. Analisis Data Analisis data mengadopsi model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahap: (1) Reduksi Data (2) Penyajian Data, dan (3) Penarikan Kesimpulan (Miles & Huberman, 2016; Ridder et al., 2014).

Justifikasi pemilihan teknik ini:

- **Pemilihan berdasarkan relevansi informasi:** Informan dipilih karena memiliki posisi yang strategis dan pengetahuan spesifik terkait implementasi SLAWE. Kepala Dinas dan Kepala Bidang yang dipilih memiliki tanggung jawab langsung terhadap perancangan dan pengawasan SLAWE, sehingga mereka dapat memberikan informasi yang relevan.
- **Efisiensi dalam pengumpulan data:** Teknik ini memungkinkan peneliti untuk fokus pada individu yang memiliki akses langsung ke informasi yang dibutuhkan, sehingga data yang dikumpulkan lebih akurat dan sesuai dengan kebutuhan penelitian.
- **Keterwakilan berbagai perspektif:** Dalam hal ini, purposive sampling juga digunakan untuk mencakup beragam perspektif, baik dari pihak penyedia layanan (pegawai Dinas) maupun penerima layanan (masyarakat), sehingga hasil evaluasi lebih komprehensif.

Dengan demikian, kombinasi metode kualitatif deskriptif dan purposive sampling cocok untuk mengeksplorasi efektivitas layanan publik yang berbasis teknologi, seperti SLAWE, dengan menekankan pada pemahaman yang mendalam dan holistik.

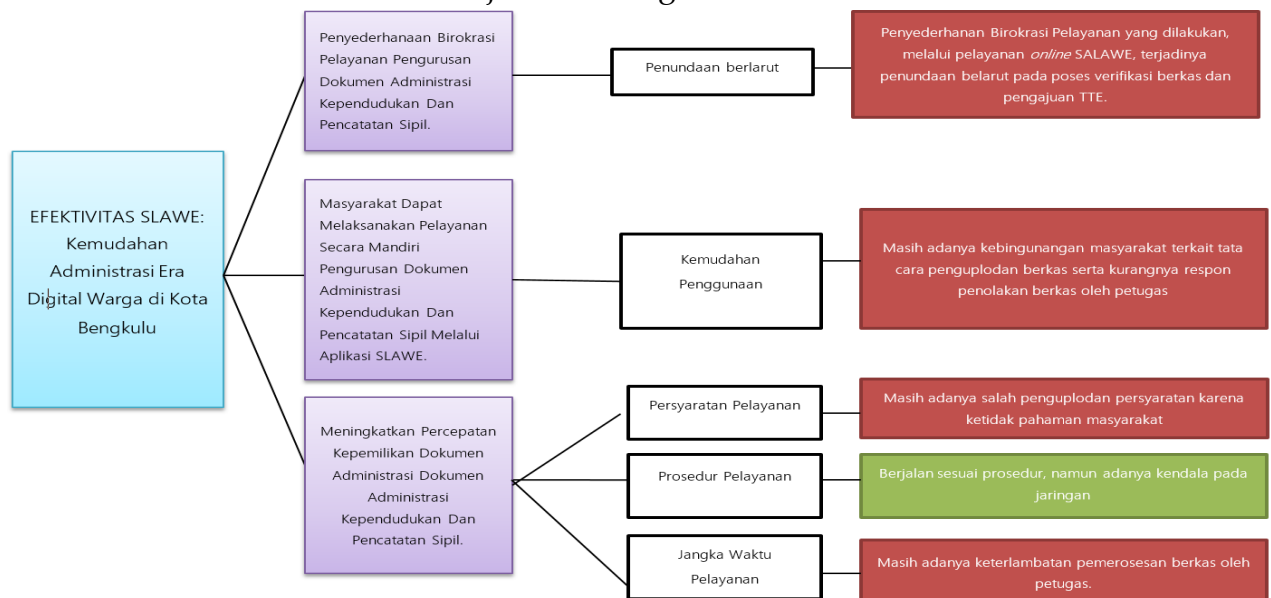
## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang didasarkan pada pemahaman aspek tujuan Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 16 Tahun 2021 Tentang Program Aplikasi Sitem Layanan Administrasi Warga Elektronik Kota Bengkulu untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan dengan SALWE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sesuai dengan temuan di lapangan. Hasil temuan untuk penyederhanaan birokrasi pelayanan dalam pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh masyarakat terkait pengajuan permohonan melalui website SLAWE ini menganalisis adanya penundaan berlarut yaitu seorang pejabat publik seringkali menunda atau mengulur waktu pelayanan melalui SLAWE sehingga pengajuan permohonan masyarakat mengalami penundaan, penundaan ini terjadi pada beberapa proses yaitu terkait proses verifikasi berkas yang



dilakukan oleh petugas secara manual, dikarenakan pada proses ini membutuhkan tingkat kecermatan dan ketelitian terkait persyaratan berkas permohonan yang diajukan oleh masyarakat, selain itu penundaan berlarut kerap kali terjadi pada proses TTE berkan yaitu pada proses pengajuan yang dilakukan oleh petugas ke kepala dinas. Adanya penundaan berlarut ini dikarenakan ketidak stabilan serta padatnya tugas dan fungsi kepala dinas, dikarenakan hanya kepala dinaslah yang mempunyai kewenangan untuk memberikan TTE berkas.

Masyarakat dapat melaksanakan pelayanan secara mandiri pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui aplikasi SLAWE, adanya penemuan lapangan terkait kemudahan penggunaan SLAWE ini bagi masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan SMP keatas dapat digunakan dengan mudah, dikarenakan dalam mengakses pengajuan permohonan melalui SLAWE masyarakat diperintahkan untuk mengisi persyaratan dengan cermat dan terliiti yang kemudian masyarakat diminta untuk menguploadkan persyaratan tersebut, namun belainan dengan hal tersebut masih adanya masyarakat yang mengalami kebingungan dikarenakan pada saat pengajuan terjadi penolakan, yang mana penolakan tersebut pada pelayanan tertentu tidak diberikan alasan mengapa permohonan ditolak, hal ini mengindikasikan bahwa respon yang diberikan oleh petugas terkait permohonan yang ditolak tidak sama pada tiap-tiap permohonan, selain itu juga apabila terjadi kerusakan pada fitur-fitur ini pihak Disdukcapil harus melaporkan terlebih dahulu kepada IT Infokom dikarenakan pada proses pelayanan melalui SLAWE ini tidak sepenuhnya dijalankan oleh Disdukcapil Kota Bengkulu itu sendiri, kewenangan untuk memperbaiki serta memberbaharui fitur masih menjadi kewenangan IT Infokom.



**Gambar 2. Matrik Hasil Penelitian**

*Sumber: Diolah Peneliti (2024)*

Keterangan :

Biru : Fokus Penelitian

Ungu : Aspek Penelitian

Merah : Hasil Temuan yang kurang baik

Hijau : Hasil Temuan yang baik

Dalam hal meningkatkan percepatan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan melalui SLawe ini diharapkan masyarakat kota Bengkulu dapat mendapatkan pelayanan tanpa adanya diskriminasi yang mana masyarakat dapat mengetahui persyaratan, prosedur serta jangka waktu pelayanan yang tepat, adapun temuan dilapangan terkait peningkatan percepatan kepemilikan dokumen yang dianalisis dari persyaratan pelayanan, masih adanya masyarakat yang mengalami kebingungan terkait persyaratan yang harus dipenuhi pada tiap pengajuan permohonan, hal ini sehingga menyebabkan dokumen yang diajukan oleh masyarakat mengalami penolakan oleh petugas, kebingungan masyarakat ini terjadi pada beberapa hal, yang kerap sering terjadi masyarakat salah dalam mengupload dokumen yang diminta pada website tersebut.

#### *a. Penyederhanaan Birokrasi Pelayanan*

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan pelayanan publik dengan sistem layanan administrasi warga elektronik (SLawe) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, yang didapatkan penulis bahwasannya pelayanan yang diselenggarakan dalam hal penyederhanaan birokrasi pelayanan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dalam hal ini sudah berjalan dengan baik, namun belum dapat dikatakan efektif dikarenakan masih adanya penundaan berlarut, yaitu seorang pejabat publik seringkali menunda atau mengulur waktu pelayanan melalui SLawe sehingga pengajuan permohonan masyarakat mengalami penundaan, sehingga proses administrasi tersebut tidak tepat waktu sebagaimana yang telah ditentukan, sehingga mengakibatkan tidak adanya kepastian bagi masyarakat.

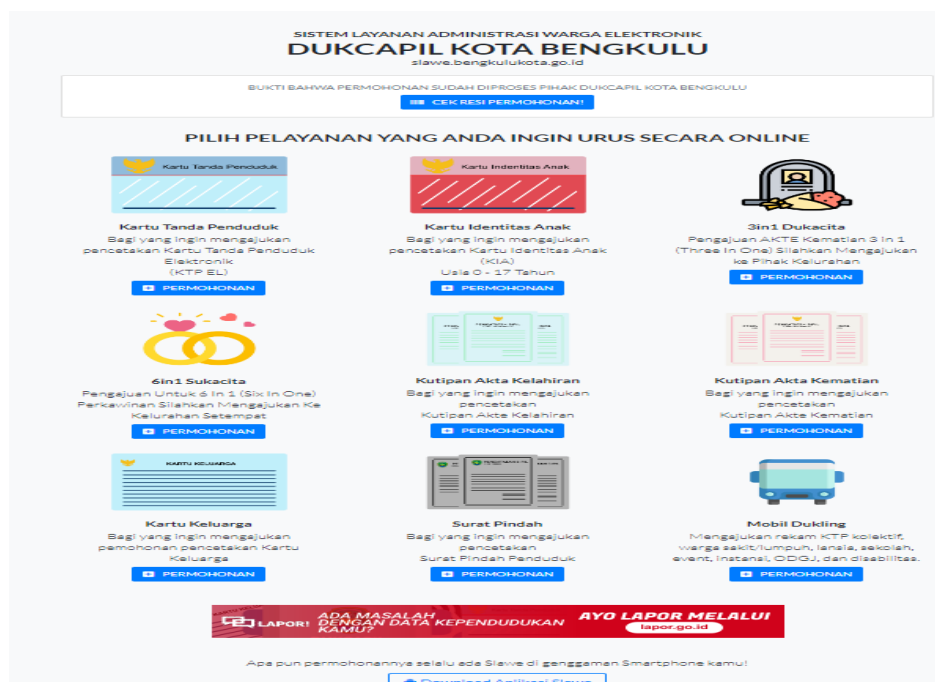
Berdasarkan penjelasan dari operator KTP-el penanganan masyarakat pada pengajuan permohonan menggunakan SLawe yang menyatakan bahwa dalam pelaksanaan pencetakan KTP-el didasarkan pada proses penginputan NIK masyarakat, tidak didasarkan pada proses verifikasi bekas, dengan demikian apabila masyarakat telah melakukan proses perekaman di kantor kecamatan dengan otomatis masyarakat dapat secara langsung dapat mengajukan permohonan pencetakan pada website SALWE, yang mana KTP-el menggunakan sistem chip. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam proses pencetakan KTP-el tidak mengalami proses penundaan berlarut, hal ini dikarenakan tidak adanya proses yang rumit serta memakan waktu yang lama. Sedangkan adanya pendapat masyarakat yang mengajukan pencetakan permohonan KTP-el memerlukan waktu selama tiga (3) hari.

Lain halnya dengan pengajuan permohonan akta kelahiran yang mengalami proses penundaan berlarut pada proses verifikasi berkas yang dilakukan oleh petugas dengan cara manual, dikarenakan membutuhkan kecermatan dan ketelitian pada proses penginputan yang dilakukan pada sistem SIAK yang mana apabila terjadi kesalahan penginputan otomatis pada saat pencetakan berkas juga mengalami kesalahan hal yang sama, selain hal tersebut apabila kondisi jaringan buruk dapat menyebabkan proses penundaan berlarut dengan demikian, akan berpengaruh pada keterlambatan pemenuhan Tanda Tangan Elektronik (TTE) yang dilakukan oleh kepala dinas. Pada pengajuan permohonan pembuatan kartu

keluarga juga mengalami hal yang serupa yaitu penundaan berlarut yang mana penundaan terjadi apabila adanya data hilang serta NIK yang ganda pada kartu keluarga yang diajukan oleh masyarakat, dikarenakan operator tidak diberikan kewenangan untuk memutuskan persoalan tersebut, sehingga harus dilakukan pemerosesan lebih lanjut oleh petugas yang berbeda. Selain itu ketidak stabilan jaringan mempengaruhi dalam pembuatan kartu keluarga. Namun selain pada kasus tersebut tidak terjadinya penundaan berlarut.

Pada proses pengajuan permohonan pencetakan KIA tidak mengalami proses penundaan berlarut, hanya saja pada pelaksanaannya mengalami berbagai pertimbangan skala prioritas pada pencetakan KIA secara kolektif dengan pencetakan KIA yang pengajuannya melalui website SLawe yang mana keterlambatan disebabkan banyaknya penanganan pencetakan KIA yang dilakukan secara kolektif pada anak paud dan TK. Namun secara keseluruhan hal ini tidak adanya proses yang rumit serta memakan waktu, pencetakan dapat dilakukan hanya dengan lima (5) menit untuk satu KIA dengan catatan kondisi jaringan yang mendukung dikarenakan pada pencetakan KIA menggunakan sistem registrasi kemudian dilakukan pencetakan.

Penundaan berlarut dalam hal ini juga terjadi pada proses pengajuan permohonan surat pindah dikarenakan pengajuan pembuatan surat pindah menggunakan sistem verifikasi pada website SIAK, untuk pembuatan surat pindah menggunakan juga memerlukan TTE, hal inilah yang melatar belakangi pembuatan surat pindah memerlukan waktu yang tidak sebentar. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dengan SLawe yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu terkait penundaan berlarut, untuk pelayanannya secara online sudah berjalan dengan baik namun belum dapat dikatakan efektif, dikarenakan ada beberapa pelayanan yang mengalami penundaan berlarut yang disebabkan ketidak stabilan sistem jaringan internet serta proses verifikasi berkas secara manual kerap kali mengalami penundaan.



Gambar 3. Permohonan Website SLawe Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu

Sumber : <https://slawe.bengkulukota.go.id>.

Kita ketahui bersama bahwasannya dalam suatu sistem saling mempengaruhi serta saling berhubungan, penundaan ini terjadi dikarenakan suatu kondisi tertentu, yang mana pada proses Tanda Tangan Elektronik (TTE) hanya dapat dilakukan oleh kepala dinas, sehingga dari banyaknya berkas yang diterima dari pengajuan belum dapat terkoordinir dengan baik dikarenakan faktor jaringan internet itu sendiri. Adapun akibat yang disebabkan adanya hal tersebut, pelayanan yang diajukan oleh masyarakat tidak tepat waktu serta tidak adanya kepastian bagi masyarakat yang mengajukan permohonan secara *online* melalui SLawe. Untuk mengatasi hal tersebut, hendaknya petugas/operator dapat bekerja dengan sepenuh hati serta kerap kali melakukan pengecekan proses pengajuan yang dilakukan. Masyarakat dapat melaksanakan pelayanan secara mandiri dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui SLawe adapun tampilan pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat tertera pada gambar 3.

#### ***b. Pelayanan Secara Mandiri***

Masyarakat melaksanakan pelayanan secara mandiri apabila ditinjau dari dimensi kemudahan penggunaan yang didasarkan pada tampilan situs mudah dimengerti, menambah keterampilan dalam penggunaannya, serta mudah untuk dipelajari dan dilakukan (Fadzira et al., 2021). Kemudahan pengaksesan oleh masyarakat terkait pelayanan melalui website SLawe temuan dilapangan persoalan SLawe bukan merupakan sesuatu yang sulit digunakan dan dipelajari hanya saja ada sebagian masyarakat yang masih memiliki sumber daya yang kurang serta keterbatasan pengetahuan yang mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah memberikan ruang informasi terkait pendaftaran SLawe di Kelurahan, Kecamatan dan bahkan membentuk Tim Reaksi Cepat Tanggap, selain itu adanya kolom chat website SLawe yang terhubung dengan messenger facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu itu sendiri, yang dapat merespon kebingungan masyarakat dalam proses pengajuan permohonan seperti akta kelahiran.

Namun respon yang diberikan pada tiap permohonan tidak sama satu dengan yang lainnya seperti pemberian respon proses pengajuan akta kelahiran dengan permohonan kartu keluarga, adanya temuan dilapangan masyarakat menyatakan kebingungan yang didasarkan pada saat mendaftar kartu keluarga adanya penolakan pengajuan permohonan percobaan pertama, yang kemudian masyarakat melakukan percobaan pengajuan kedua berkas berhasil diproses, kasusnya untuk proses percobaan pengajuan yang kedua berkas yang diajukan masyarakat sama dengan yang di upload pada pertama kali pendaftaran, dalam hal ini masyarakat tersebut tidak diberikan penjelasan penolakan terkait berkas yang diajukannya.

Sehingga kemudahan penggunaan tersebut sangat berkaitan dengan pemenuhan persyaratan pada berkas yang diajukan. Dalam hal kemudahan penggunaan ini adanya temuan bahwasanya untuk website SLawe belum sepenuhnya dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, Dinas Dukcapil hanya sebatas menjalankannya, apabila ada proses perbaikan fitur-fitur maka harus di komunikasikan dengan pihak IT infokom terlebih dahulu. Selain hal tersebut, adanya temuan masyarakat

kerap sering kali salah pada penguplodan persyaratan terutama perihal pembuatan akta kelahiran yang harus menguplodkan buku nikah kedua orang tua, namun kesalahan tersebut tidak di cermati oleh masyarakat itu sendiri terkait perbedaan nama di buku nikah dengan nama yang ada pada kartu keluarga. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal ini harus lebih terbuka memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait kegunaan fitur serta langkah-langkah yang harus di lakukan apabila dalam sistem mengalami peroses penolakan pengajuan bekas. Namun dilain pihak adanya pelayanan SLAWE tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Hal ini dapat dilihat dari tren peningkatan indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagaimana sajian pada Tabel 1.

**Tabel 1 : Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)  
di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Kesesuaian Persyaratan layanan	3.04 (Baik)
2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.02 (Kurang Baik)
3.	Kecepatan Petugas	3.006 (Kurang Baik)
4.	Kewajaran Biaya	3.93 (Baik)
5.	Produk Layanan	3.01 (Kurang Baik)
6.	Kemampuan/Kompetensi Petuga	3.03 (Kurang Baik)
7.	Perilaku Petugas	3.04 (Baik)
8.	Sarana dan Prasaranan di Lingkungan Unit Pelayanan	3.95 (Baik)
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.33 (Baik)

Sumber : Hasil Observasi, data diolah.

### c. Percepatan Kepemilikan Dokumen

Pemerintahan Kota Bengkulu khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal meningkatkan percepatan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang ditinjau dari kepemilikan KTP-el berdasarkan data telah menunjukkan perubahan sangat meningkat yang disajikan pada tabel 2.

**Tabel 2: Realisasi Penggunaan identitas kependudukan digital (IKD)  
Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu**

No	Tahun	Target	Realisasi	Persentase
1	2023	67.802	12.393	18,28
2	2024	1.476.241	46.058	3,25

Sumber : Hasil Observasi, data diolah.

Berdasarkan tabel diatas untuk reasilsasi penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dilihat dari jumlah penduduk, sudah menyeluruh masyarakat Kota Bengkulu memiliki Identitas Kependudukan Digital (IKD) hanya saja pada juni 2024 yang belum memiliki Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebanyak 1.476.241 penduduk. Sedangkan yang sudah melakukan memiliki Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebanyak 46.058 penduduk atau 3,25 %.

Hal ini mengindikasikan bahwa percepatan kepemilikan dokumen KTP-el di Kota Bengkulu sudah mengalami peningkatan, namun belum sepenuhnya mencapai target yang diinginkan. Percepatan kepemilikan dokumen yang berfokus pada keterbukaan pelayanan melalui pemenuhan persyaratan, prosedur pelayanan, serta jangka waktu pelayanan ini sudah memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat dapat melakukan pengajuan pendaftaran online dengan menggunakan handphone dengan cara membuka website SLawe. Adapun persyaratan pendaftaran tersebut ada pada tiap halaman awal permohonan yang akan diajukan.

Namun dalam pelaksanaannya masih adanya masyarakat yang tidak memahami serta mencermati persyaratan pendaftaran pelayanan secara online tersebut, tidak lengkapnya persyaratan dokumen yang diajukan melalui website SLawe tersebut menyebabkan adanya penolakan berkas yang diajukan. Prosedur pelayanan ini sudah sangat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Mulai dari pengajuan permohonan, sampai pada tahapan penyerahan dokumen administrasi kepada masyarakat, Adanya prosedur pelayanan secara online ini sudah memenuhi kebutuhan masyarakat terkait percepatan kepemilikan dokumen, namun belum sepenuhnya berjalan secara efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan masih banyaknya kendala yang di hadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam pengurusan dokumen administrasi melalui SLawe, salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu, terkait kondisi jaringan internet yang menyebabkan pelayanan tersebut menjadi terhambat.

Jangka waktu pelayanan yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan secara online belum sepenuhnya tepat sesuai dengan waktu yang ditetapkan, saat pengajuan permohonan dengan penyelesaian belum dapat dibilang efektif. Gangguan jaringan yang tidak terkoneksi yang masih menjadi faktor penyebab utamanya dalam penyelesaian pengajuan berkas pemohon. Dalam hal menganalisis prosedur pelayanan ini adanya beberapa pelayanan yang tidak dilakukan secara online melalui SLawe, berdasarkan data yang diperoleh seperti pengajuan permohonan akta kematian, akta perceraian, hal ini sangat rawan terjadinya pemalsuan identitas yang disalah gunakan oleh berbagai pihak sehingga pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu melakukan analisis permasalahan terkait pelayanan yang dilakukan secara online. Dengan adanya temuan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu seharusnya memberikan sosialisasi secara langsung terkait kesederhanaan, keterbukaan pengajuan pelayanan secara online yang akan diajukan oleh masyarakat.

## KESIMPULAN

SLawe, sistem layanan administrasi kependudukan online di Kota Bengkulu, telah menyederhanakan birokrasi dan meningkatkan aksesibilitas layanan. Meskipun memberikan manfaat seperti perlindungan privasi data dan kemudahan pengajuan dokumen, efektivitasnya masih terhambat oleh beberapa faktor. Ketidakstabilan jaringan, verifikasi manual, dan keterbatasan pelatihan operator menyebabkan penundaan penyelesaian dokumen. Sistem ini juga menghadapi tantangan seperti keterbatasan waktu layanan dan kuota. Meski prosedur telah sesuai SOP, masih diperlukan peningkatan dalam merespon



kebingungan masyarakat dan mencegah pemalsuan identitas. Sosialisasi lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang persyaratan dan penggunaan SLawe secara efektif.

## REFERENSI

- Absari, D. T. (2022). Design Science Research Methodology Concept and Its Application in the Development of Online Community Communication System for Selotapak Village. In *Proceedings - 2022 9th International Conference on Information Technology, Computer and Electrical Engineering, ICITACEE 2022* (pp. 236–241). <https://doi.org/10.1109/ICITACEE55701.2022.9924092>
- Achmadi, M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital. In <https://Ombudsman.Go.Id/>.
- Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT RajaGrafindo Persada.
- Aikins, S. K. (2015). Leveraging broadband for e-Government and development in Africa: opportunities and challenges. *International Journal of Public Administration in the ...*. <https://www.igi-global.com/article/leveraging-broadband-for-e-government-anddevelopment-in-africa/122569>
- Askani, A., Supawanhar, S., & Pratama, A. A. (2023). Pengukuran Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL). *Journal of Governance and Public Administration*, 1(1). <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i1.327>
- Bozeman, B. (2000). Bureaucracy and Red Tape. In *Public Administration Review* (Vol. 60, Issue 1).
- Cahyarini, B. R., & Samsara, L. (2021). The Challenges of Digital Competency Implementation Towards World-Class Bureaucracy. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(2). <https://doi.org/10.24258/jba.v17i2.825>
- Chen, C. L., Lin, Y. C., Chen, W. H., Chao, C. F., & Pandia, H. (2021). Role of government to enhance digital transformation in small service business. *Sustainability (Switzerland)*, 13(3). <https://doi.org/10.3390/su13031028>
- Dewi, O., Raviola, & Puspita, S. N. (2021). View of Customer's Satisfaction Survey Analysis Of Service Quality In Tampan Mental Health Hospital, Riau Province. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 7.
- Dewi, W. S. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan ( Studi Kasus Pada Pelayanan Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun). *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2). <https://doi.org/10.31506/jap.v11i2.9502>
- Eom, S. J., & Lee, J. (2022). Digital government transformation in turbulent times: Responses, challenges, and future direction. In *Government Information Quarterly* (Vol. 39, Issue 2). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101690>
- Fadzira, E., Kuncoro, D. R., & Izzati, L. K. (2021). *Literasi Digital Dalam Penggunaan Google Classroom : Kasus Kuliah Apresiasi Prosa Fiksi Dan Drama*. 82–94.
- Firmandayu, N., & Elfaki, K. E. (2023). The Electronic Government Policy-Based Green Constitution Towards Good Governance. *Journal of Sustainable Development and Regulatory Issues (JSDERI)*, 1(2). <https://doi.org/10.53955/jsderi.v1i2.11>
- Grindle, M. S. (2009). Going local: Decentralization, democratization, and the promise of good governance. In *Going Local: Decentralization, Democratization, and the Promise of Good Governance*. <https://doi.org/10.1355/ae27-3j>
- Guy, M. E., & Rubin, M. M. (2015). Public administration evolving: From foundations to the future. In *Public Administration Evolving: From Foundations to the Future*. <https://doi.org/10.4324/9781315718958>
- Hadiana, I. (2023). Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai ( Studi Kasus Penggunaan Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Warga Secara Online ( SILAWO )). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3.
- Harisanty, D., & Anugrah, E. P. (2022). Legality of electronic archive management in realizing Indonesia E-government. *Digital Library Perspectives*, 38(1). <https://doi.org/10.1108/DLP-12-2020-0123>

- Hartatik, L., Saputra, M., & Hady, N. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem E-Siap Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Integralistik*, 33(2). <https://doi.org/10.15294/integralistik.v33i2.33543>
- He, J., Fan, X., Chen, L., Chen, H., Luo, J., & Huang, Z. (2023). Influencing Factors of the Post-Relocation Support Policy's Satisfaction Degree for Rural Household: A Case Study of County M, Sichuan Province. *Sustainability (Switzerland)*, 15(12). <https://doi.org/10.3390/su15129248>
- Hikmah Muhaimin, Desi Nur V, Nasihul Amin, Zelga Navy A. P, Azzara Rum, & M. Ghozali. (2022). Kajian Publik Terhadap Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 3(3). <https://doi.org/10.46730/japs.v3i3.86>
- Karmanis, K. (2022). Urgensi Reformasi Administrasi Dalam Citizen-Centric, Dan E-Government Di Indonesia. *Public Service and Governance Journal*, 3(01). <https://doi.org/10.56444/psgj.v3i01.2787>
- Lee, J., & Moon, M. J. (2020). E-government and digital governance. In *Routledge Handbook of Korean Politics and Public Administration*. <https://doi.org/10.4324/9781315660516-20>
- Liva, G., Codagnone, C., Misuraca, G., Gineikyte, V., & Barcevicius, E. (2020). Exploring digital government transformation: A literature review. *ACM International Conference Proceeding Series*. <https://doi.org/10.1145/3428502.3428578>
- Manalu, M., Rahayu, D., & Rahayu, N. (2024). E-Government Sebagai Basis Program Smart City di Kota Bengkulu. *Jurnal STIA Bengkulu : Committe to Administration for Education Quality*, 10(1). <https://doi.org/10.56135/jsb.v10i1.157>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2016). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook. In *Nursing standard (Royal College of Nursing (Great Britain) : 1987)* (Vol. 30, Issue 25).
- Moleong, L. J. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *penelitian* (Vol. 1, Issue 1).
- Moon, M. J., & Lee, J. C. N.-J. (2020). E-government and digital governance. In *Routledge handbook of Korean politics and public administration*.
- Najich Alfayn, M. A. (2022). From E-Government to Good Governance: Examining the Impact of Digitalization on Public Service Delivery in Indonesia. *JPW (Jurnal Politik Walisongo)*, 4(2). <https://doi.org/10.21580/jpw.v4i2.14873>
- Ningsih, K. S., & Frinaldi, A. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(2).
- Patrisia, N. E., Kismartini, & Apriana, L. (2021). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Slawe di Kota Bengkulu. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 10(2).
- Patton, M. Q. (2014). Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice - Michael Quinn Patton - Google Books. In *Sage Publication*.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1).
- Putra Utama, F., Yoga Prasetyo, D., & Farady Coastera, F. (2023). Penerapan MCDA untuk Meningkatkan Kesadaran Keamanan Informasi Publik pada Dinas Dukcapil Kota Bengkulu. *JSAI (Journal Scientific and Applied Informatics)*, 6(2). <https://doi.org/10.36085/jsai.v6i2.5011>
- Ridder, H. G., Miles, M. B., Michael Huberman, A., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis. A methods sourcebook. *Zeitschrift Fur Personalforschung*, 28(4).
- Rozikin, M., Hesty, W., & Sulikah, S. (2020). Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(1). <https://doi.org/10.24258/jba.v16i1.603>
- Sabani, A., Thai, V., & Hossain, M. A. (2023). Factors Affecting Citizen Adoption of E-Government in Developing Countries: An Exploratory Case Study From Indonesia. *Journal of Global Information Management*, 31(1). <https://doi.org/10.4018/JGIM.318131>
- Sanina, A., Balashov, A., & Rubtcova, M. (2023). The Socio-Economic Efficiency of Digital Government Transformation. *International Journal of Public Administration*, 46(1). <https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1988637>
- Saputra, T., & Frinaldi, A. (2023). Systematic literature review inovasi pelayanan publik berbasis digital. *Menara Ilmu*, 17(1). <https://doi.org/10.31869/mi.v17i1.4534>

- Saputro, H. N. (2023). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 26(1). <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>
- Sari, D. R. (2016). Optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SLawe di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bengkulu desy. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August).
- Sriraman, T. (2013). Book Review: Red Tape: Bureaucracy, Structural Violence and Poverty in India. *Studies in Indian Politics*, 1(1). <https://doi.org/10.1177/2321023013482797>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2021). Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. *International Journal of Information Management*, 60. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. In *Government Information Quarterly* (Vol. 36, Issue 2). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Vento, I., & Kuokkanen, K. (2022). Mapping the post-bureaucratic landscape: project managers' perception of bureaucracy in European Union Cohesion policy projects. *International Review of Administrative Sciences*, 88(2). <https://doi.org/10.1177/0020852320969801>
- Vogel, R., Vogel, D., & Reuber, A. (2023). Finding a mission in bureaucracies: How authentic leadership and red tape interact. *Public Administration*, 101(4). <https://doi.org/10.1111/padm.12895>
- Walters, G. (2015). Evolving hunting practices in Gabon: Lessons for community-based conservation interventions. *Ecology and Society*, 20(4). <https://doi.org/10.5751/ES-08047-200431>
- Wibawa, I. G. A., & Antarini, L. (2020). Sistem Digital Tata Kelola Pemerintahan Daerah (Digital Local Government). *Public Inspiration: Jurnal*. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration/article/view/1946>
- Yang, Y. (2023). Beyond Red Tape: An Organizational Echelon Analysis of Necessary Bureaucracy. *Public Performance and Management Review*, 46(5). <https://doi.org/10.1080/15309576.2023.2204847>



## **MENJEMBATANI KESENJANGAN: Analisis Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bangun Jaya, Daerah Semi-Terpencil**

*Suci Ramadhanti Musfiroh<sup>1</sup>, Suratman<sup>2</sup>, Jatmiko Yogopriyatno<sup>3</sup>*

<sup>1,2,3</sup> Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.30649/psr.v3i2.147>

### **CORRESPONDENCE**

E-mail: [jyogop@unib.ac.id](mailto:jyogop@unib.ac.id)

### **KEYWORDS**

Accessibility, Primary health facilities, Affordability, Availability of health services, Medical personnel.

### **ABSTRACT**

This study aims to analyze the Effectiveness of Health Services at Bangun Jaya Health Center. The aspects used to adopt the Theory of Determining Characteristics of Effectiveness Levels, namely availability, accessibility, affordability and acceptability. The research method used is descriptive qualitative, clearly describing the data and facts in the field. Data sources were obtained from secondary and primary data using observation techniques, namely directly observing the object under study and interviews using interview guidelines and documentation by collecting the documents needed. The informants in this study were 9 people using the purposive sampling technique. The results showed a significant medical personnel and equipment shortage at the Puskesmas. This is evidenced by several shortcomings at the Bangun Jaya Health Center, such as the lack of health workers' health equipment and emergency services that are not yet available outside operating hours. This is detrimental to service users because they must look for other health services with the risk of more expensive treatment costs. This is what causes Bangun Jaya Health Center health services not to be optimal enough. In order for this health service to be more optimal, additional medical personnel and equipment upgrades are needed to improve services and add emergency services at the Puskesmas outside of Puskesmas service operating hours.

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia fundamental yang dijamin oleh berbagai instrumen hukum internasional dan nasional. Di Indonesia, hak atas kesehatan dilindungi oleh konstitusi melalui Pasal 28H ayat (1) dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, 2023). Untuk mengimplementasikan amanat konstitusi tersebut, pemerintah Indonesia telah membangun sistem pelayanan kesehatan berjenjang, dengan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai ujung tombak pelayanan

kesehatan primer. Puskesmas memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, terutama sejak implementasi program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program ini bertujuan untuk mewujudkan cakupan kesehatan universal dan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan berkualitas. Namun, efektivitas pelayanan Puskesmas masih menjadi tantangan besar, terutama di daerah-daerah semi-terpencil yang menghadapi berbagai kendala struktural dan operasional.

Borrill et al. (2001) mengidentifikasi empat aspek utama yang menentukan efektivitas pelayanan kesehatan, meliputi ketersediaan, aksesibilitas, keterjangkauan, dan penerimaan. Keempat aspek ini menjadi kerangka konseptual yang penting dalam menganalisis efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Di mana aspek-aspek ini saling terkait dan membentuk fondasi bagi penyediaan layanan kesehatan yang komprehensif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Beberapa penelitian terdahulu telah mencoba mengkaji efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas dari berbagai perspektif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Febriantika et al. (2021) dan Tris et al (2020) menemukan adanya disparitas kualitas pelayanan antara pasien dari berbagai latar belakang ekonomi. Adapun Harun (2020) mengidentifikasi lima dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pelanggan: empati, daya tanggap, reliabilitas, jaminan, dan bukti fisik. Sementara itu, (Aditya & Ridhana, 2020; Afrioza & Baidillah, 2021; Mahardiananta et al., 2022) menekankan pentingnya sarana dan prasarana kesehatan yang berkualitas dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut telah memberikan kontribusi signifikan, namun masih terdapat beberapa celah penelitian yang perlu diisi. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk menutupi kekurangan penelitian sebelumnya yang hanya fokus pada satu atau dua aspek seperti kualitas SDM atau infrastruktur, dengan melakukan analisis terhadap keempat aspek efektivitas pelayanan kesehatan yang diidentifikasi oleh Borrill et al. (2001). Pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang dinamika dan interaksi antar berbagai faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan. Selain itu, konteks spesifik Puskesmas di daerah semi-terpencil, seperti Puskesmas Bangun Jaya di Kecamatan Bermani Ulu Raya, Kabupaten Rejang Lebong, belum banyak dieksplorasi. Di mana daerah ini masih menghadapi tantangan spesifik dalam hal infrastruktur dan aksesibilitas yang memengaruhi pelayanan kesehatan. Tantangan-tantangan ini mencakup keterbatasan transportasi, keterbatasan sumber daya manusia berkualitas, dan kendala geografis yang mempengaruhi distribusi layanan kesehatan.

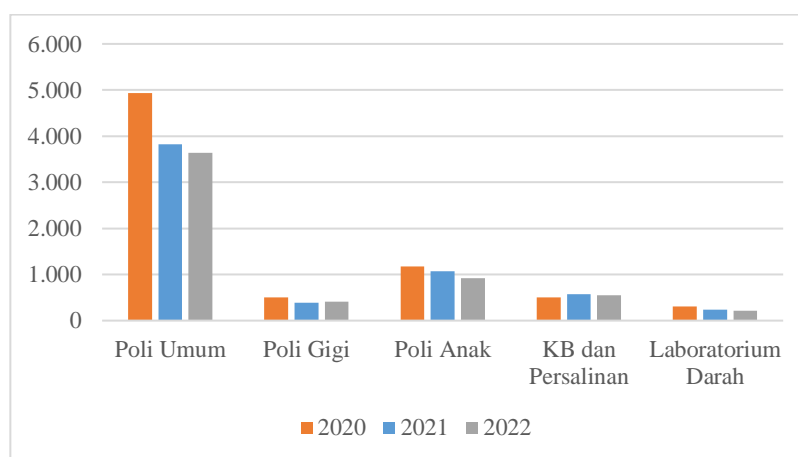
Interaksi antara kebijakan nasional (seperti program JKN) dengan implementasi di tingkat Puskesmas, khususnya terkait efektivitas pelayanan di daerah semi-terpencil, juga masih memerlukan penelitian lebih lanjut. Analisis ini penting untuk memahami bagaimana kebijakan makro diterjemahkan dan diadaptasi dalam konteks lokal yang spesifik, serta mengidentifikasi potensi kesenjangan antara desain kebijakan dan realitas implementasi di lapangan. State of the art dari penelitian ini terletak pada pendekatan yang digunakan, dengan mengintegrasikan keempat aspek efektivitas pelayanan kesehatan dari (Borrill et al., 2001) dalam konteks Puskesmas di daerah semi-terpencil. Penelitian ini tidak hanya melihat aspek internal Puskesmas, tetapi juga mempertimbangkan faktor-faktor eksternal seperti

kebijakan nasional dan karakteristik sosio-ekonomi masyarakat setempat. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih nuansir dan kontekstual terhadap dinamika pelayanan kesehatan di daerah semi-terpencil.

Novelty penelitian ini terletak pada dua aspek. Pertama, penelitian ini mengembangkan model analisis efektivitas pelayanan kesehatan yang lebih komprehensif dengan mengintegrasikan teori *street-level bureaucracy* dari (Lipsky, 2010) ke dalam kerangka (Borrill et al., 2001). Integrasi ini memungkinkan analisis yang lebih mendalam tentang bagaimana perilaku dan keputusan petugas lapangan mempengaruhi efektivitas pelayanan. Teori *street-level bureaucracy* memberikan lensa analitis untuk memahami bagaimana kebijakan diterjemahkan dan diimplementasikan oleh petugas di garis depan, yang seringkali harus membuat keputusan diskresioner dalam menghadapi berbagai kendala dan tuntutan.

Kedua, penelitian ini mengeksplorasi interaksi antara kebijakan nasional JKN dengan implementasi di tingkat Puskesmas dalam konteks daerah semi-terpencil. Analisis ini memberikan perspektif baru tentang bagaimana kebijakan nasional diterjemahkan dan diimplementasikan di tingkat lokal, serta dampaknya terhadap efektivitas pelayanan. Eksplorasi ini penting untuk mengidentifikasi potensi kesenjangan antara desain kebijakan dan realitas implementasi, serta merumuskan rekomendasi untuk penyesuaian kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan kendala spesifik di daerah semi-terpencil. Berdasarkan dua aspek tersebut, penelitian ini menutupi kekurangan penelitian sebelumnya yang hanya fokus pada satu atau dua aspek, dengan melakukan analisis holistik terhadap keempat aspek efektivitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan observasi awal di Puskesmas Bangun Jaya, teridentifikasi beberapa permasalahan terkait efektivitas pelayanan. Meskipun memiliki 45 tenaga kesehatan, masih ditemui keluhan dari masyarakat terkait lambatnya pelayanan. Terdapat indikasi ketidakpatuhan petugas terhadap aturan yang telah ditetapkan, mencerminkan fenomena *street-level bureaucracy*. Dari segi infrastruktur, masih terdapat kekurangan signifikan pada beberapa peralatan medis penting. Data kunjungan pasien juga menunjukkan tren yang fluktuatif, dengan penurunan signifikan pada tahun 2021 dan 2022, sebagaimana terlihat pada grafik berikut:



**Grafik 1. Data Kunjungan Pasien Puskesmas Bangun Jaya**

Sumber: Puskesmas Bangun Jaya Kecamatan Bermani Ulu Raya 2023

Grafik di atas menunjukkan pola kunjungan pasien yang bervariasi di berbagai layanan Puskesmas Bangun Jaya dari tahun 2020 hingga 2022. Terlihat adanya penurunan signifikan pada kunjungan di Poli Umum dari tahun 2020 ke 2021, yang kemudian relatif stabil di tahun 2022. Pola serupa juga terlihat di layanan lain seperti Poli Gigi dan Poli Anak, meskipun dengan skala yang berbeda. Fenomena ini memunculkan pertanyaan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pola kunjungan tersebut, termasuk dampak pandemi COVID-19, perubahan kebijakan kesehatan, atau faktor-faktor lokal lainnya.

Permasalahan-permasalahan tersebut mengarah pada pertanyaan penelitian utama: "Mengapa layanan kesehatan di Puskesmas Bangun Jaya tidak berjalan efektif?" Melalui pertanyaan ini, penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat efektivitas pelayanan, baik dari sisi internal Puskesmas maupun faktor eksternal. Analisis akan mencakup aspek-aspek seperti kualitas sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur dan peralatan medis, aksesibilitas layanan, serta interaksi antara kebijakan nasional dan implementasi lokal. Penelitian ini juga akan mengeksplorasi bagaimana faktor-faktor tersebut berinteraksi dan berdampak pada efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan, baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini akan memperkaya literatur tentang efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, khususnya dalam konteks daerah semi-terpencil, dengan mengintegrasikan perspektif teoritis street-level bureaucracy dan kerangka Borrill et al. Integrasi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih nuansir tentang dinamika pelayanan kesehatan di tingkat mikro, serta bagaimana dinamika tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor struktural dan kebijakan di tingkat makro.

Secara praktis, temuan penelitian dapat menjadi bahan masukan bagi pengambil kebijakan dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, terutama di daerah-daerah semi-terpencil yang memiliki karakteristik serupa dengan Puskesmas Bangun Jaya. Kontribusi ini diharapkan dapat membantu mengatasi tantangan spesifik yang dihadapi dalam penyediaan layanan kesehatan di daerah-daerah tersebut, seperti keterbatasan sumber daya, kendala geografis, dan disparitas akses terhadap layanan kesehatan berkualitas.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif (Creswell, 2014; Johan, 2022) untuk menyelidiki efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bangun Jaya, Kecamatan Bermani Ulu Raya, Kabupaten Rejang Lebong. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap kompleksitas fenomena sosial dan organisasi dalam konteks pelayanan kesehatan di daerah semi-terpencil. Metode ini mendukung tujuan penelitian dengan memungkinkan pemahaman nuansa implementasi kebijakan kesehatan di tingkat lokal, identifikasi faktor-faktor kontekstual yang mempengaruhi efektivitas pelayanan, serta fleksibilitas dalam mengadaptasi fokus penelitian seiring temuan baru di lapangan. Fokus penelitian adalah efektivitas pelayanan kesehatan,



menganalisis empat aspek karakteristik efektivitas menurut teori (Borrill et al., 2001) yang meliputi ketersediaan, aksesibilitas, keterjangkauan, dan penerimaan.

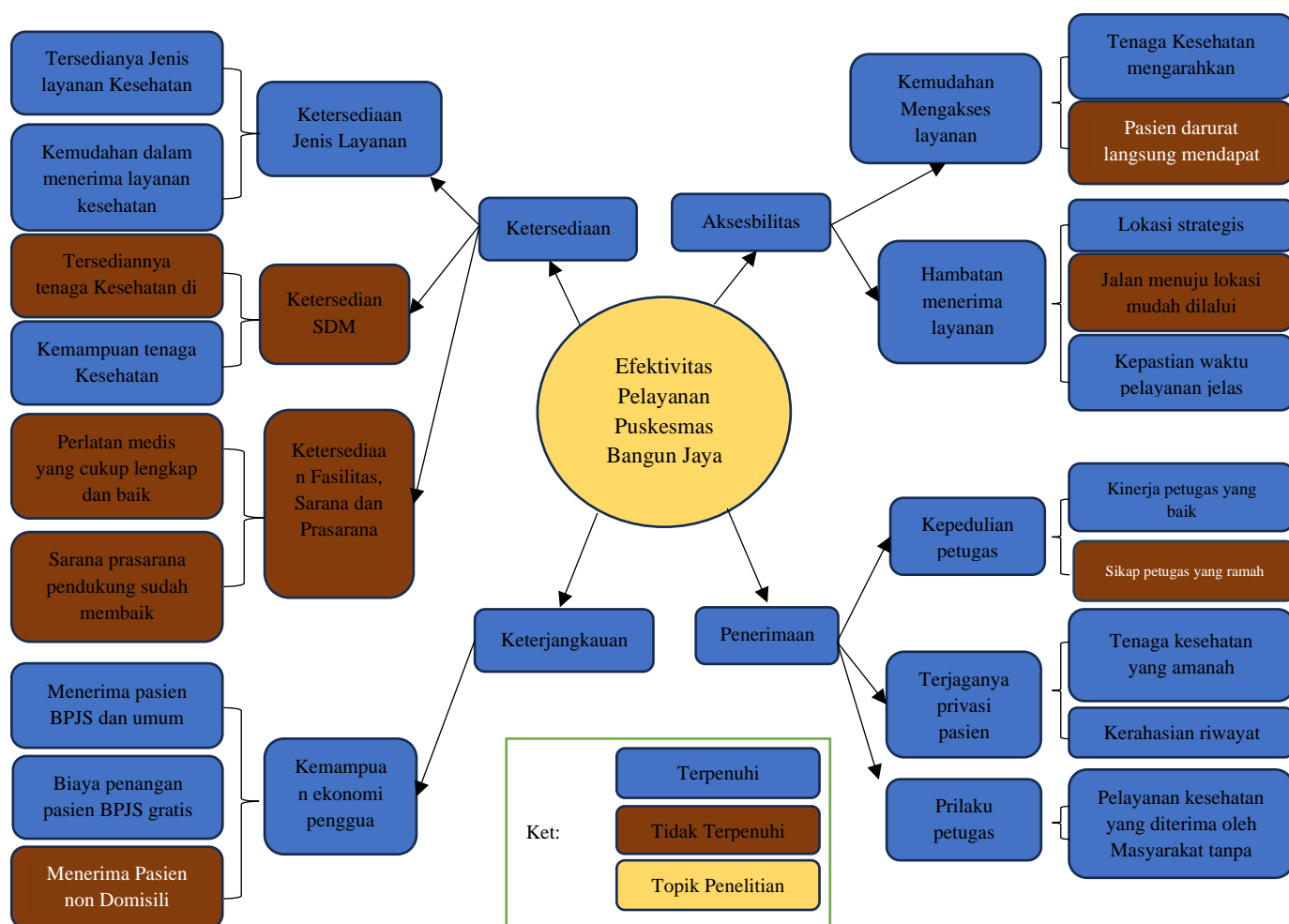
Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi (Patton, 2014). Teknik purposive sampling digunakan dalam pemilihan informan, meliputi petugas kesehatan Puskesmas, staf administrasi, pasien, tokoh masyarakat, dan pejabat Dinas Kesehatan setempat. Kriteria pemilihan informan disesuaikan dengan tujuan penelitian, seperti pengalaman kerja minimal 2 tahun untuk petugas kesehatan, keterlibatan langsung dalam manajemen untuk staf administrasi, dan representasi berbagai latar belakang untuk pasien. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip saturasi data, di mana pengumpulan data dihentikan ketika tidak ada lagi informasi baru yang signifikan muncul dari wawancara tambahan.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles & Huberman (2016), yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Proses ini bersifat interaktif, memungkinkan fleksibilitas dalam mengeksplorasi tema-tema baru dan memastikan kesimpulan berakar pada data empiris. Reduksi data melibatkan transkripsi, pengkodean, dan pembuatan memo analitis. Penyajian data mencakup pembuatan matriks, diagram, dan narasi deskriptif. Penarikan kesimpulan melibatkan identifikasi pola utama, triangulasi temuan, dan refleksi kritis terhadap potensi bias peneliti. Untuk meningkatkan kredibilitas penelitian, diterapkan strategi validitas kualitatif seperti triangulasi sumber data, *member checking*, dan *peer debriefing*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di puskesmas Bangun Jaya Kecamatan Bermani Ulu Raya Kabupaten Rejang Lebong cukup baik, meskipun belum optimal. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dari lima aspek yang digunakan dalam penelitian yaitu ketersediaan (*availability*), aksesibilitas (*accessibility*), keterjangkauan (*affordability*), dan penerimaan (*acceptability*). Pada aspek ketersediaan belum terpenuhi secara maksimal yang mana pada sub aspek ketersediaan sumber daya manusia (SDM) atau tenaga medis yang belum memenuhi standar pelayanan minimum (SPM) sama halnya dengan sub aspek ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana yang puskesmas Bangun Jaya memiliki peralatan medis yang belum memenuhi standar dan masih ada fasilitas yang sering digunakan akan tetapi jumlahnya masih terbatas.



**Gambar 1. Matrik Hasil Penelitian**

Sumber: Diolah Peneliti (2024)

Gambar diatas memaparkan hasil penelitian yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas Bangun Jaya. Terdapat empat aspek yang digunakan yaitu ketersediaan (*availability*), aksesibilitas (*accessibility*), keterjangkauan (*affordability*) yang merujuk pada teori karakteristik efektivitas pelayanan kesehatan yang baik (Borrill et al., 2001). Dalam pembahasan ini, penulis akan menganalisis dari hasil temuan yang didapatkan saat dilapangan, yang akan dijelaskan berdasarkan aspek penelitian yang telah dilakukan, sebagai berikut:

### Ketersediaan

Dalam Aspek ketersediaan hasil penelitian yang didapat yaitu ketersediaan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Bangun Jaya sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna pelayanan. Dalam sub aspek ketersediaan jenis layanan kesehatan dijelaskan bahwa Puskesmas Bangun Jaya menyediakan jenis layanan yang dibutuhkan dan mudah didapatkan oleh pengguna layanan. Jenis pelayanan yang tersedia yaitu Poli Umum, Poli Anak, Poli Gigi, Poli Kebidanan/KB, UGD, poli kesling, poli kejiwaan dan Laboratorium darah. Hasil penelitian pun menunjukkan ketersediaan pelayanan kesehatan yang diberikan mudah untuk didapatkan serta dipahami oleh pengguna pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan beberapa

hasil wawancara dan observasi peneliti bahwa setiap layanan poli di Puskesmas Bangun Jaya selalu tersedia dengan baik, dengan tenaga kesehatan yang selalu sedia diruangan masing-masing poli.

Dalam sub aspek ketersediaan sumber daya manusia/tenaga kesehatan, Puskesmas Bangun Jaya memiliki 44 tenaga medis yang terdiri dari dokter umum, perawat, bidan, tenaga laboratorium, dan kesehatan lingkungan. Keseluruhan tenaga kesehatan mempunyai latar belakan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan kesehatan sehingga mempunyai ilmu pengetahuan yang cukup baik. Berdasarkan hasil observasi, peneliti mendapatkan fakta bahwa meskipun tenaga kesehatan Puskesmas Bangun Jaya cukup lengkap pada masing-masing poli, namun berdasarkan standar pelayanan minimum (SPM), Puskesmas Bangun Jaya belum memenuhi standar tersebut. Hal ini dikarenakan Puskesmas Bangun Jaya belum mempunyai beberapa tenaga kesehatan yang dibutuhkan sesuai SPM seperti belum adanya Dokter Gigi, Ahli tenaga laboratorium, kejiwaan dan Kesehatan Masyarakat. Hal ini yang menjadikan pelayanan kesehatan Puskesmas Bangun Jaya belum berjalan optimal meskipun pelayanan yang diberikan sudah cukup baik.

**Tabel 1. Jumlah Ketersediaan SDM/Tenaga kesehatan Puskesmas Bangun Jaya**

No	Status Kepegawaian	Jenis Tenaga	Jumlah
1.	PNS	Dokter Umum	2
2.	PNS	Perawat	11
3.	Non PNS	Perawat	6
4.	PNS	Bidan	15
5.	Non PNS	Bidan	4
6.	PNS	Perawat Gizi	2
7.	PNS	Perawat Gigi	1
8.	PNS	Laboratorium	2
9.	PNS	Kesling	1
10.	Non PNS	Kesling	1

*Sumber : Puskesmas Bangun jaya 2023*

Ketersediaan fasilitas kesehatan dan sarana prasarana, Puskesmas Bangun Jaya juga sudah melengkapi peralatan yang dibutuhkan. Fasilitas kesehatan sebagai salah satu penunjang paling penting untuk terselenggaranya pelayanan kesehatan yang baik. Berdasarkan kebutuhan peralatan medis Puskesmas yang dilihat dari SPM, Puskesmas Bangun Jaya telah melengkapi peralatan tersebut. Namun jika dilihat berdasarkan jumlah, peralatan medis Puskesmas Bangun Jaya belum mencukupi jumlah sesuai dengan SPM. Masih ada beberapa fasilitas yang sering dibutuhkan dan digunakan namun jumlahnya masih terbatas, seperti kursi roda, tabung oksigen, ambulans, dan sebagainya. Meskipun pelayanan kesehatan masih dapat berjalan dengan baik, namun keterbatasan jumlah peralatan medis nantinya akan mengganggu pelayanan kesehatan apabila dalam keadaan darurat. Berbeda dengan fasilitas medis yang masih kurang, sarana prasarana pendukung lainnya yang ada di Puskesmas Bangun Jaya telah tersedia cukup baik seperti kelengkapan ruangan setiap poli, kursi dan ruang tunggu yang nyaman, toilet yang tersedia, hingga lahan parkir yang luas. Hal ini tentunya memberikan kenyamanan pengguna layanan dalam

menerima layanan kesehatan sehingga menciptakan rasa puas atas pelayanan kesehatan Puskesmas Bangun Jaya.

**Tabel 2. Data Peralatan Medis Yang Masih Kurang Berdasarkan SPM**

No	Jenis Peralatan	Jumlah
1.	Baki logam tempat alat steril bertutup	3
2.	Gunting pembuka jahitan	2
3.	Kursi roda	2
4.	Tabung Oksigen dan regulator	2
5.	Tempat Tidur	3
6.	Bak instrument besar dan kecil	2
7.	Maker oksigen + kanula nasal dewasa	1

*Sumber: Puskesmas Bangun Jaya 2023*

### Aksesibilitas

Dalam Aspek Aksesibilitas, penelitian yang didapat yaitu mengenai bagaimana masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan Puskesmas Bangun jaya dapat mengakses dan mendapatkan pelayanan kesehatan dengan baik, Dijelaskan bahwa pelayanan Puskesmas Bangun Jaya sangat mudah untuk diakses, kemudahan dalam mengakses pelayanan kesehatan itu bisa dapatkan karena pemberian pelayanan kesehatan pada Puskesmas ini dinilai masyarakat telah memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna pelayanan. Pelayanan kesehatan Puskesmas dapat dicapai dengan mudah karena pelayanan yang terselenggara mulai dari prosedur/ tata cara, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh pengguna pelayanan.

Hambatan dalam mengakses layanan saat dibutuhkan, sub aspek ini dapat dilihat dari bentuk fisik. Dalam kriteria fisik yaitu mengenai lokasi geografis, waktu tempuh dan jarak tempuh dalam mencapai tujuan pelayanan kesehatan mudah untuk diakses, serta keberadaannya tidak sulit untuk ditemukan oleh pengguna pelayanan. (1) Dilihat dari lokasi pelayanan kesehatan, dan untuk postu di kecamatan Bermani Ulu Raya sendiripun sudah kurang layak karena banyak fasilitas yang kurang baik. Dapat dijelaskan bahwa lokasi Puskesmas Bangun Jaya cukup mudah untuk dijangkau karena lokasinya tepat berada di Pinggir jalan raya Kecamatan Bermani Ulu Raya tetapi untuk desa dataran tapus dan desa transad ada kesulitan untuk menuju puskesmas dikarenakan jarak tempuh yang cukup jauh sehingga tidak memungkinkan untuk berjalan kaki dan kurang penerangan jalan di malam hari. (2) Dari segi ketepatan waktu pelayanan kesehatan, telah dapat dijelaskan bahwa kepastian waktu di Puskesmas Bangun Jaya telah terselenggara sesuai dengan kurun waktu yang telah ditentukan. Adapun kepastian waktu pada Puskesmas Bangun Jaya yaitu untuk pelayanan rawat jalan hari Senin, Selasa, Rabu, dan Kamis serta Sabtu buka dari pukul 08.00 Wib sampai dengan pukul 12.00 Wib, dan untuk hari Jumat buka dari pukul 08.00 Wib sampai dengan pukul 11.00 Wib. Kepastian waktu berlaku untuk seluruh pelayanan yang di Puskesmas seperti UGD, Laboratorium dan pelayanan Poli lainnya.

## Keterjangkauan

Dalam Aspek Keterjangkauan, dilihat dari segi biaya Puskesmas Bangun Jaya sangat mudah untuk dijangkau oleh pengguna pelayanan dan sesuai dengan ekonomi pengguna pelayanan. Puskesmas Bangun Jaya menerima pasien/pengguna pelayanan baik itu dari jalur BPJS dan jalur umum, untuk pasien/pengguna layanan BPJS dengan biaya gratis dan untuk pasien/pengguna layanan umum hanya dikenakan biaya pengobatan mulai dari Rp 5.000 yang sesuai dengan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat, 2012).

**Tabel 3. Tarif Pelayanan Kesehatan Puskesmas**

No	Jenis Pelayanan	Tarif (Rp)
1.	Puskesmas dengan tanpa atau dengan 1 dokter	2.000
2.	Puskesmas dengan 2 dokter atau lebih	5.000
3.	Dokter Keluarga	5.500 – 6.500

*Sumber:* (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat, 2012)

Untuk Pasien non Domisili wilayah kerja Puskesmas Bangun Jaya memiliki prosedur pelayanan yang berbeda dan pengguna BPJS non domisilipun harus mengaktifkan BPJS nya di puskesmas Bangun Jaya terlebih dahulu sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan. Dan jika pasien non domisili itu harus mendapatkan perawatan rawat inap itu harus menggunakan surat rujukan terlebih dahulu baru mendapatkan perawatan.

## Penerimaan

Sub aspek kepedulian pemberian layanan dapat dilihat dari ketanggapan dan ketelitian tenaga kesehatan dapat dijelaskan bahwa Puskesmas Bangun Jaya telah memberikan pelayanan kesehatan secara tanggap dan teliti. Dari hasil penelitian di Puskesmas Bangun Jaya masih ada beberapa staff yang kurang ramah dalam melayani pasien. Pelayanan kesehatan Puskesmas Bangun Jaya juga sudah cukup teliti dalam memberikan kesehatan, dilihat dari kemampuan tenaga kesehatan yang selalu berhati-hati dalam perihal pemberian pelayanan dengan selalu mengarahkan bagaimana alur pelayanan kesehatan yang harus didapatkan pasien/pengguna layanan.

Dalam sub aspek terjaganya privasi dan kerahasiaan pengguna layanana, Puskesmas Bangun Jaya telah bekerja sesuai dengan motto puskesmas yang salah satunya yaitu bertanggung jawab dan amanah. Sehingga tenaga kesehatan menjamin akan menjaga identitas pribadi pasien yang bersifat privasi dan juga rekam medis/ riwayat penyakit pasien agar tidak disalah gunakan dengan oknum yang tidak bertanggung jawab.

Dalam sub aspek perilaku pemberi layanan terhadap penerima layanan dapat dilihat dari kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan adat istiadat, budaya, dan kepercayaan maupun keyakinan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian bahwa pelayanan kesehatan pada Puskesmas Bangun Jaya telah sesuai dengan adat-istiadat, kepercayaan serta keyakinan masyarakat ataupun pengguna pelayanan setempat. Masyarakat di Puskesmas Bangun Jaya adalah masyarakat yang heterogen yaitu masyarakat dengan identitas budaya,

adat-istiadat, serta keyakinan agama yang beragam, dilihat dari budaya masyarakat. Puskesmas Bangun Jaya memiliki budaya dan adat-istiadat yang berbeda-beda yaitu ada adat-istiadat suku rejang dan jawa. Begitupun juga dengan kepercayaan, masyarakat memiliki kepercayaan dan keyakinan yang berbeda-beda yaitu ada yang memeluk agama Islam, Katolik, Protestan, dan lainnya. Masyarakat menerima pelayanan Puskesmas Bangun Jaya sejauh ini belum adanya masalah dan komplain serius yang diterima Puskesmas Bangun Jaya, hanya saja ada beberapa keluhan dari pasien tentang sikap staff yang kurang ramah dan terdapat temuan mengenai petugas yang terlihat bermain ponsel saat sedang melayani pasien sehingga membuktikan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan menerima pelayanan kesehatan belum cukup baik dalam mendapatkan pelayanan dari staff layanan Puskesmas Bangun Jaya.

Berdasarkan hasil pembahasan dari teori Borrill CS et al tersebut setelah melakukan penelitian dilapangan, penulis menyimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bangun Jaya belum berjalan dengan efektif. Hal ini disebabkan karena tenaga kesehatan yang masih terbatas dan ada beberapa fasilitas kesehatan yang belum lengkap, jarak tempuh untuk desa dataran tapus terlalu jauh dan desa transad untuk menuju puskesmas di malam hari kurang penerangan, pasien non domisili jika harus di rawat inap harus menggunakan surat rujukan terlebih dahulu dan masih ada petugas yang kurang ramah dalam melayani pasien. Namun dengan permasalahan tersebut Puskesmas Bangun Jaya berusaha untuk mampu menghadirkan pelayanan kesehatan yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan kesehatan terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas Bangun Jaya. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan di Puskesmas Bangun Jaya telah diselenggarakan sesuai dengan SPM dan peraturan-peraturan yang berlaku. Hal ini dibuktikan dengan data dan informasi yang penulis kumpulkan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah mereka lakukan terkait keempat elemen yang disebutkan sebelumnya.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai ketersediaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bangun Jaya menunjukkan adanya upaya yang baik dalam menyediakan berbagai jenis layanan kesehatan, namun masih terdapat kesenjangan antara ketersediaan layanan dan kemampuan untuk memberikan layanan tersebut secara efektif. Temuan ini sejalan dengan penelitian McCullough et al. (2021) yang mengidentifikasi tantangan serupa dalam penyediaan layanan kesehatan di daerah semi-terpencil di Indonesia. Kesenjangan ini mencerminkan kompleksitas dalam menyelaraskan kebijakan kesehatan nasional dengan realitas implementasi di tingkat lokal, terutama di daerah dengan karakteristik geografis dan demografis yang unik seperti Puskesmas Bangun Jaya. Lebih lanjut, hal ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih adaptif dan kontekstual dalam perencanaan dan implementasi kebijakan kesehatan di daerah semi-terpencil.

Analisis terhadap sumber daya manusia mengungkapkan ketidaksesuaian antara jumlah dan komposisi tenaga kesehatan yang ada dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Hal ini memperkuat argumen Borrill et al. (2001) tentang pentingnya ketersediaan sumber daya manusia yang memadai dan berkualitas dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang

efektif. Lebih lanjut, temuan ini juga mendukung hasil penelitian (Muhlis, 2022) yang mengidentifikasi distribusi tenaga kesehatan yang tidak merata sebagai salah satu hambatan utama dalam penyediaan layanan kesehatan yang efektif di daerah terpencil dan semi-terpencil di Indonesia. Ketidaksesuaian ini tidak hanya berdampak pada beban kerja staf yang ada, tetapi juga berpotensi mempengaruhi kualitas dan jangkauan layanan yang dapat diberikan. Situasi ini menuntut adanya strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih inovatif, termasuk program pengembangan kapasitas yang berkelanjutan dan insentif yang lebih menarik untuk menarik dan mempertahankan tenaga kesehatan di daerah semi-terpencil.

Dalam konteks teori *street-level bureaucracy* Lipsky (2010), kekurangan tenaga medis ini menghasilkan situasi di mana petugas kesehatan harus membuat keputusan diskresioner dalam alokasi waktu dan sumber daya. Seorang perawat senior menyatakan, "Kami sering kewalahan, terutama di poli umum dan UGD. Terkadang satu dokter harus menangani lebih dari 50 pasien dalam sehari." Observasi ini mengilustrasikan bagaimana petugas kesehatan sebagai *street-level bureaucrats* harus mengadaptasi kebijakan dan prosedur standar untuk mengakomodasi realitas di lapangan, seringkali dengan konsekuensi pada kualitas pelayanan. Adaptasi ini, meskipun mungkin diperlukan dalam jangka pendek, dapat menimbulkan tantangan dalam menjaga standar kualitas pelayanan dalam jangka panjang. Hal ini menunjukkan perlunya keseimbangan antara fleksibilitas dalam implementasi kebijakan dan upaya untuk mempertahankan standar pelayanan yang konsisten.

Lebih lanjut terkait dengan aspek aksesibilitas, Puskesmas Bangun Jaya menunjukkan adanya ketimpangan, terutama bagi masyarakat dari Desa Dataran Tapus dan Desa Transad. Temuan ini konsisten dengan penelitian Suharmiati et al. (2022) yang mengidentifikasi aksesibilitas geografis sebagai salah satu tantangan utama dalam penyediaan layanan kesehatan di daerah terpencil dan semi-terpencil di Indonesia. Integrasi teori *street-level bureaucracy* Lipsky (2010) dalam analisis aksesibilitas memberikan perspektif baru tentang bagaimana petugas kesehatan menghadapi dan mengatasi tantangan aksesibilitas. Misalnya, inisiatif informal yang diambil oleh beberapa petugas kesehatan untuk menjangkau pasien di daerah terpencil menunjukkan bagaimana *street-level bureaucrats* dapat mengadaptasi kebijakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Inisiatif semacam ini, meskipun menunjukkan dedikasi dan kreativitas petugas kesehatan, juga menggarisbawahi perlunya pendekatan yang lebih sistematis dan terstruktur dalam mengatasi masalah aksesibilitas. Hal ini dapat melibatkan pengembangan program outreach yang lebih terorganisir, pemanfaatan teknologi telemedicine, atau kemitraan yang lebih erat dengan tokoh masyarakat dan kader kesehatan lokal untuk menjembatani kesenjangan akses.

Kebijakan penerimaan pasien BPJS dengan biaya gratis telah meningkatkan keterjangkauan pelayanan. Namun, prosedur yang berbeda untuk pasien non-domisili menunjukkan adanya kesenjangan dalam implementasi kebijakan JKN di tingkat lokal. Sebagaimana temuan oleh Agustina et al. (2019) yang mengidentifikasi variasi dalam implementasi JKN di berbagai daerah di Indonesia. Variasi ini mencerminkan kompleksitas dalam menerapkan kebijakan nasional di berbagai konteks lokal yang beragam. Di satu sisi, fleksibilitas dalam implementasi dapat memungkinkan adaptasi terhadap kebutuhan dan



kondisi lokal. Namun, di sisi lain, hal ini dapat menimbulkan ketidaksetaraan dalam akses dan kualitas pelayanan antar daerah. Oleh karena itu, diperlukan keseimbangan antara standarisasi kebijakan nasional dan ruang untuk adaptasi lokal, dengan tetap menjaga prinsip keadilan dan pemerataan akses pelayanan kesehatan.

Analisis melalui lensa teori *street-level bureaucracy* Lipsky (2010) menunjukkan bagaimana petugas kesehatan sebagai implementor kebijakan di lapangan harus menafsirkan dan menerapkan kebijakan JKN dalam konteks lokal yang spesifik. Hal ini sering menghasilkan adaptasi kebijakan yang tidak selalu selaras dengan desain kebijakan di tingkat nasional. Proses adaptasi ini menyoroti pentingnya komunikasi dua arah yang efektif antara pembuat kebijakan di tingkat pusat dan implementor di lapangan. Umpan balik dari petugas kesehatan tentang tantangan implementasi dan strategi adaptasi yang mereka gunakan dapat menjadi sumber informasi berharga untuk penyempurnaan kebijakan di masa depan. Selain itu, diperlukan mekanisme monitoring dan evaluasi yang lebih responsif untuk mengidentifikasi dan mengatasi kesenjangan antara desain kebijakan dan realitas implementasi secara lebih cepat dan efektif.

Aspek penerimaan di Puskesmas Bangun Jaya menunjukkan variasi dalam kualitas interaksi antara staf dan pasien. Temuan ini mendukung konsep *patient-centered care* yang dikemukakan oleh IOM (2001) dan sejalan dengan penelitian Kruk et al. (2018) yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan outcome kesehatan di negara berpenghasilan rendah dan menengah. Dalam konteks teori *street-level bureaucracy* (Lipsky, 2010), variasi dalam kualitas interaksi ini dapat dipahami sebagai hasil dari keputusan diskresioner yang dibuat oleh petugas kesehatan dalam menghadapi berbagai tuntutan dan keterbatasan sumber daya. Variasi ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih sistematis dalam meningkatkan kualitas interaksi antara petugas kesehatan dan pasien. Hal ini dapat melibatkan pelatihan komunikasi efektif, pengembangan protokol layanan yang lebih berorientasi pada pasien, serta penciptaan mekanisme umpan balik yang memungkinkan pasien untuk berpartisipasi aktif dalam peningkatan kualitas layanan.

Berdasarkan temuan-temuan ini, beberapa implikasi praktis dan teoretis dapat diajukan. Pertama, dalam hal alokasi sumber daya manusia, perlu adanya strategi rekrutmen dan retensi tenaga kesehatan yang lebih efektif untuk daerah semi-terpencil, sejalan dengan rekomendasi World Health Organization (2009) tentang peningkatan retensi tenaga kesehatan di daerah terpencil dan pedesaan. Strategi ini dapat melibatkan kombinasi insentif finansial dan non-finansial, pengembangan jalur karir yang jelas, serta dukungan profesional dan personal yang berkelanjutan bagi tenaga kesehatan di daerah semi-terpencil. Kedua, untuk meningkatkan aksesibilitas, pengembangan program outreach dan telemedicine dapat menjadi solusi, seperti yang disarankan oleh Kruk et al. (2018) dalam konteks penguatan sistem kesehatan di negara berkembang. Implementasi solusi berbasis teknologi ini harus disertai dengan peningkatan infrastruktur dan literasi digital di masyarakat untuk memastikan efektivitasnya.

Ketiga, diperlukan mekanisme yang lebih fleksibel dalam implementasi kebijakan JKN di tingkat lokal, dengan mempertimbangkan keragaman konteks dan tantangan di daerah semi-terpencil. Hal ini dapat melibatkan pengembangan panduan implementasi yang lebih

kontekstual serta mekanisme koordinasi yang lebih erat antara pemerintah pusat, daerah, dan implementor di lapangan. Keempat, dari perspektif teoretis, integrasi teori street-level bureaucracy ke dalam kerangka analisis efektivitas pelayanan kesehatan membuka peluang untuk pengembangan model analisis yang lebih komprehensif dan kontekstual. Model ini dapat membantu dalam memahami dinamika implementasi kebijakan kesehatan di tingkat mikro dan mengidentifikasi strategi intervensi yang lebih efektif.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan mengintegrasikan teori street-level bureaucracy ke dalam analisis efektivitas pelayanan kesehatan, memberikan perspektif baru tentang bagaimana kebijakan kesehatan diterjemahkan dan diimplementasikan di tingkat lokal. Hal ini mengisi kesenjangan dalam literatur yang ada, yang cenderung fokus pada aspek makro kebijakan kesehatan tanpa mempertimbangkan secara mendalam dinamika implementasi di tingkat mikro. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang lebih nuansir tentang kompleksitas dan variabilitas dalam implementasi kebijakan kesehatan, serta peran krusial yang dimainkan oleh petugas kesehatan sebagai street-level bureaucrats dalam membentuk outcome kebijakan. Lebih lanjut, integrasi ini membuka jalan bagi pengembangan pendekatan yang lebih holistik dalam evaluasi dan peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan, yang tidak hanya mempertimbangkan aspek struktural dan kebijakan, tetapi juga dinamika sosial dan operasional di tingkat penyedia layanan.

## KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa layanan kesehatan di Puskesmas Bangun Jaya belum berjalan optimal karena kekurangan tenaga medis dan peralatan. Temuan utama menunjukkan adanya kekurangan signifikan pada tenaga kesehatan seperti dokter gigi, ahli laboratorium, dan tenaga kesehatan masyarakat, serta keterbatasan peralatan medis penting termasuk kursi roda, tabung oksigen, dan ambulans. Tantangan aksesibilitas juga teridentifikasi, terutama bagi masyarakat dari Desa Dataran Tapus dan Desa Transad yang mengalami kesulitan akses karena jarak dan kondisi infrastruktur yang kurang memadai. Berdasarkan temuan ini, beberapa rekomendasi konkret diajukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan, meliputi penambahan tenaga medis khususnya dokter gigi dan ahli laboratorium, peningkatan jumlah dan kualitas peralatan medis terutama untuk layanan gawat darurat, perbaikan infrastruktur termasuk akses jalan dan penerangan, implementasi program outreach dan telemedicine untuk menjangkau daerah-daerah yang sulit diakses, serta pengembangan program pelatihan komunikasi efektif bagi staf puskesmas. Temuan ini memberikan implikasi pada kebijakan kedepannya, dalam menyediakan panduan bagi pembuat kebijakan terkait dengan alokasi sumber daya yang lebih baik di daerah semi-terpencil.

Diperlukan pendekatan yang lebih adaptif dan kontekstual dalam implementasi kebijakan kesehatan nasional di tingkat lokal, termasuk pengembangan strategi rekrutmen dan retensi tenaga kesehatan yang lebih efektif, serta mekanisme yang lebih fleksibel dalam implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Peningkatan koordinasi antara pemerintah pusat, daerah, dan implementor di lapangan juga diperlukan untuk mengatasi kesenjangan antara desain kebijakan dan realitas implementasi. Selain itu, pengembangan sistem monitoring dan

evaluasi yang lebih responsif direkomendasikan untuk mengidentifikasi dan mengatasi tantangan implementasi secara lebih cepat dan efektif, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di daerah semi-terpencil seperti Puskesmas Bangun Jaya.

## REFERENSI

- Aditya, N. I. M., & Ridhana, A. P. A. (2020). Efektivitas Penggunaan Infuse Pump Terhadap Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Prima Medika Denpasar. *Bali Health Journal*, 4(1).
- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2). <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
- Agustina, R., Dartanto, T., Sitompul, R., Susiloretni, K. A., Suparmi, Achadi, E. L., Taher, A., Wirawan, F., Sungkar, S., Sudarmono, P., Shankar, A. H., Thabrany, H., Susiloretni, K. A., Soewondo, P., Ahmad, S. A., Kurniawan, M., Hidayat, B., Pardede, D., Mundiharno, ... Khusun, H. (2019). Universal health coverage in Indonesia: concept, progress, and challenges. In *The Lancet* (Vol. 393, Issue 10166). [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)31647-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)31647-7)
- Borrill, C. S., Carletta, J., Carter, A. J., Garrod, S., Rees, A., Richards, A., Shapiro, D., & West, M. A. (2001). *The Effectiveness of Health Care Teams in the National Health Service Report Innovation at work View project Perfect Patient Pathway Test Bed View project The Effectiveness of Health Care Teams in the National Health Service Report* (Issue September). <https://www.researchgate.net/publication/238686262>
- Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kualitatif Dan Desain Riset Memilih Antara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Febriantika, Y. J. A., Prasetyo, T. J., & Dharma, F. (2021). Analysis of Financial Performance and Company Value Before and during the Covid-19 Pandemic; Study on Manufacturing Companies Listed on IDX. *Journal Dimensie Management and Public Sector*, 2(3). <https://doi.org/10.48173/jdmpps.v2i3.115>
- Harun, H. (2020). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019. *Human Care Journal*, 4(3). <https://doi.org/10.32883/hcj.v4i3.500>
- IOM. (2001). Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century Institute Of Medicine. In *National Academy Press*.
- Johan, S. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Rake Sarasin* (Issue March).
- Kruk, M. E., Gage, A. D., Arsenault, C., Jordan, K., Leslie, H. H., Roder-DeWan, S., Adeyi, O., Barker, P., Daelmans, B., Doubova, S. V., English, M., Elorrio, E. G., Guanais, F., Gureje, O., Hirschhorn, L. R., Jiang, L., Kelley, E., Lemango, E. T., Liljestrang, J., ... Pate, M. (2018). High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. In *The Lancet Global Health* (Vol. 6, Issue 11). [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3)
- Lipsky, M. (2010). Street Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services (30th anniversary edition). In *The Russel Sage Foundation*.
- Mahardiananta, I. M. A., Suhartono, S., Dharmayanti, C. I., & Jurnal Abdi Insani. (2022). Upaya Perawatan Peralatan Kesehatan dalam Rangka Menjaga dan Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tampaksiring II. *Jurnal Abdi Insani*, 9(1). <https://doi.org/10.29303/abdiinsani.v9i1.466>
- McCullough, K., Bayes, S., Whitehead, L., Williams, A., & Cope, V. (2021). We say we are doing primary health care but we're not: Remote area nurses' perspectives on the

- challenges of providing primary health care services. *Collegian*, 28(5).  
<https://doi.org/10.1016/j.colegn.2021.02.006>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2016). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook. In *Nursing standard (Royal College of Nursing (Great Britain) : 1987)* (Vol. 30, Issue 25).
- Muhlis, A. N. A. (2022). DETERMINANTS OF THE NATIONAL HEALTH INSURANCE UPTAKE IN INDONESIA. *Indonesian Journal of Health Administration*, 10(1).  
<https://doi.org/10.20473/jaki.v10i1.2022.111-121>
- Patton, M. Q. (2014). Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice - Michael Quinn Patton - Google Books. In *Sage Publication*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat, Pub. L. No. 40, Lembaran Negara Republik Indonesia 32 (2012).
- Suharmiati, Dwi Laksono, A., & Wahyu Dwi Astuti. (2022). Review Kebijakan Tentang Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Daerah Terpencil Perbatasan (Policy Review on Health Services in Primary Health Center in the Border and Remote Area). *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 16(2).
- Tris, T. P., Lanin, D., & Mubarak, A. (2020). Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sitiung Kecamatan Sitiung Kabupaten Dharmasraya. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i3.48>
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (2023).
- World Health Organization. (2009). Increasing access to health workers in remote and rural areas through improved retention. *World Health Organization, February*.



## **Inovasi Bantul Seroja (Sehat Ekonomi Meningkatkan Karo Jamu): Analisis *New Public Governance* dalam Program Layanan Kesehatan Tradisional**

Nabila Septia Rosa <sup>1</sup>, Bintoro Wardiyanto <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Magister Kebijakan Publik, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.30649/psr.v3i2.149>

### **CORRESPONDENCE**

E-mail: [nabila.septia.rosa-2022@fisip.unair.ac.id](mailto:nabila.septia.rosa-2022@fisip.unair.ac.id)

### **KEYWORDS**

Bantul Seroja, NPG, Public Service Innovation, Traditional Health

### **ABSTRACT**

*Bantul Seroja Program is a breakthrough innovation launched by the Bantul Regency Government to integrate traditional and conventional health services amid the disruption of the COVID-19 pandemic. This program succeeded in placing Bantul Regency in the top 45 public service innovations of Kemenpan-RB in 2022. By carrying out the New Public Governance paradigm, this program involves collaboration between the government, MSMEs, and the community in making and marketing traditional herbal medicine. This research uses a qualitative method of literature study, using secondary data sources obtained from books, supporting articles, scientific papers, previous studies and other literature. Despite facing challenges in resource availability and the need for product diversification, Bantul Seroja has shown significant improvements in the quality of health services and local economic welfare. Recommendations to strengthen the program include improved coordination across sectors, development of a wider network, and more optimal utilization of resources. With these measures, Bantul Seroja is not only able to respond to the challenges of the pandemic but also encourage sustainability and inclusiveness in local governance. This program is a model for implementing New Public Governance that is effective in overcoming crises and improving the quality of life of the community.*

## **PENDAHULUAN**

Kabupaten Bantul telah menunjukkan produktivitas yang luar biasa dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik. Pandemi Covid-19 telah menyebabkan gangguan di berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan. Meski begitu, Kabupaten Bantul dengan cepat menyesuaikan diri dengan memanfaatkan teknologi seperti *Internet of Things*, *cloud computing*, dan kecerdasan buatan untuk memperbaiki alur birokrasi. Permintaan masyarakat akan pelayanan publik yang mudah diakses dan merata selama pandemi menjadi dorongan utama untuk meningkatkan kinerja birokrasi. Untuk menjawab harapan masyarakat akan perubahan pelayanan yang lebih baik, Pemerintah Kabupaten Bantul terus melakukan inovasi. Inovasi-inovasi ini adalah hasil dari evaluasi atas pengaduan dan masukan masyarakat. Salah satu inovasi tersebut adalah program Bantul Sehat Ekonomi Meningkatkan

karo Jamu (Seroja), yang diakui sebagai layanan yang tangguh selama pandemi dan pasca pandemi Covid-19 (Ari, 2022). Inisiatif ini mencerminkan pendekatan *New Public Governance* yang menekankan partisipasi masyarakat dalam perbaikan layanan.

Keberhasilan inovasi Bantul Seroja juga didukung oleh tingginya Indeks Pembangunan TIK (IP-TIK) di Daerah Istimewa Yogyakarta, yang mencapai angka 7,09 pada tahun 2020 (BPS, 2021). Pada awalnya pengembangan inovasi program ini dimulai dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan tradisional terintegrasi di lima Puskesmas yang selanjutnya dilanjutkan dengan pemberdayaan masyarakat melalui pembentukan dusun asuhan mandiri kesehatan tradisional (Sidik, 2022). Melalui integrasi antara pelayanan kesehatan konvensional dan tradisional, program ini telah dijalankan di 12 Puskesmas dan akan diperluas ke seluruh 27 Puskesmas di Kabupaten Bantul. Melalui terobosan baru dalam inovasi pelayanan publik Bantul Seroja, Bupati Bantul, Abdul Halim Muslih, berharap bahwa program ini tidak hanya meningkatkan kesehatan tetapi juga perekonomian masyarakat, sejalan dengan prinsip-prinsip *New Public Governance* yang menekankan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Namun perlu disadari bahwa peran pemerintah daerah dalam hal menjadi pemangku kepentingan sudah seharusnya mampu memenuhi hak-hak dasar dari masyarakatnya. Paradigma ini yang kemudian menimbulkan pernyataan bahwa konsep ini dapat memberikan solusi inovatif dan menggali potensi dan tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

Selama pandemi Covid-19 hingga saat ini, Pemerintah Kabupaten Bantul terus meningkatkan infrastruktur pelayanan publik. Kepatuhan terhadap standar pelayanan publik menjadi sangat penting untuk mencegah maladministrasi di tengah pembangunan infrastruktur yang semakin merata dan menyeluruh (Anggreati, 2022). Pemerintah harus memastikan bahwa layanan publik memenuhi standar minimal yang ditetapkan, termasuk dasar hukum, persyaratan, mekanisme prosedur, biaya, jangka waktu penyelesaian, dan produk layanan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang optimal, birokrasi harus agil dan responsif, menghindari prosedur hierarkis yang kaku. Menurut (Amrynudin & Katharina, 2020) birokrasi di masa pandemi Covid-19 masih terjebak kepada prosedur hierarki dan regulasi yang ada. Sehingga hasilnya birokrasi yang semestinya menjadi unsur pelaksana bagi pelayanan yang prima bagi masyarakat menjadi tidak cekatan dan terkesan lamban. Keadaan seperti ini tercermin dari budaya orde baru yang lebih mengedepankan pelayanan secara vertikal (*top-down*) dari pada horizontal (*bottom-up*).

Selama pandemi Covid-19, beberapa layanan publik masih belum optimal dalam memenuhi hak dan kewajiban masyarakat. Bantuan keuangan dan sosial sering kali tidak merata dan prosedurnya tidak jelas (Tan, 2021). Oleh karena itu, model pelayanan publik pada masa transisi pasca-pandemi perlu diperbarui untuk lebih optimal, didorong oleh tata kelola pemerintahan yang lebih cergas dan responsif. Reformasi birokrasi dan pembaruan sistem kinerja pemerintahan sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam menghadapi tantangan disruptif. Paradigma *New Public Governance* menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dan kolaborasi berbagai pemangku kepentingan dalam meningkatkan pelayanan publik.

Kontribusi warga negara ke dalam pemerintahan demokratis tergantung pada bagaimana lembaga-lembaga demokratis dan administratif membentuk peluang untuk berpartisipasi (Ansell & Torfing, 2021). Ide Bantul Seroja memberikan peluang bagi berbagai pihak untuk ikut serta dalam pengembangannya karena dari awal inovasi ini dibentuk untuk memberikan pelayanan publik yang partisipatif, kolaboratif, dan kerjasama antar pihak yang terlibat. Secara keseluruhan, mudah untuk melihat perbedaan antara produksi bersama individu dan produksi bersama kolektif. Produksi bersama individu menggambarkan situasi-situasi di mana pelanggan, secara individu atau dalam kelompok, berpartisipasi dalam produksi atau sebagian produksi dari layanan yang mereka gunakan, menerima manfaat yang sebagian besar bersifat pribadi (Brudney & England, 1983, hlm. 63).

Namun, pelaksanaan inovasi pelayanan publik ini juga menghadapi tantangan dan kendala. Diantaranya adalah kurang kuatnya regulasi dan kebijakan yang mendukung, belum terbentuknya tim khusus melainkan hanya pelimpahan tugas terhadap lembaga yang berkaitan, serta peran dan partisipasi aktif masyarakat dalam program ini. Oleh karena itu, analisis inovasi Bantul Seroja dalam perspektif *New Public Governance* menjadi penting untuk dilakukan guna memahami bagaimana konsep ini dapat memberikan solusi inovatif, serta menggali potensi dan tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Perspektif NPG ini juga dapat memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan, mengurangi beban anggaran pemerintah dalam pembiayaan program serta meningkatkan keberlanjutan program melalui pendekatan berbasis ekonomi. Dengan mengkaji inovasi Bantul Seroja dalam perspektif pelayanan publik dalam konteks NPG, diharapkan artikel ini dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana pendekatan tersebut dapat mempengaruhi implementasi dan hasil dari inovasi Bantul Seroja serta implikasinya terhadap pelayanan publik yang lebih baik.

## METODE

Metode yang digunakan penulis dalam penyusunan artikel ini ialah kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan (*literature review*). Literature review merupakan metode pengumpulan data dengan cara memahami dan mempelajari teori-teori dari berbagai literatur yang berhubungan dengan penelitian ini (Adlini et al., 2022). Sumber yang digunakan pada penelitian ini ialah data sekunder. Data-data yang diperoleh melalui pendekatan studi kepustakaan, sehingga data-data tersebut dihimpun dari berbagai informasi yang relevan dengan permasalahan yang menjadi objek penelitian ini. Data-data tersebut diperoleh melalui buku-buku literature, karya tulis ilmiah, tugas akhir, penelitian-penelitian terdahulu, dan sumber-sumber kepustakaan yang lainnya. Teknik analisis data dengan cara menggambarkan dan menganalisis keadaan, situasi sosial berdasarkan teori yang ada dan sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lapangan yakni pelaksanaan inovasi Bantul Seroja (Kabupaten Bantul Sehat Ekonomi Meningkatkan Karo Jamu) dalam upayanya untuk meningkatkan kapasitas pelayanan publik pasca pandemi Covid-19 yang mencerminkan cara pandang administrasi pemerintahan menggunakan *New Public Governance*.

Penelitian yang dilakukan yaitu bersifat deksriptif, dengan memberikan deskripsi serta analisis mengenai pelaksanaan inovasi Bantul Seroja (Kabupaten Bantul Sehat Ekonomi



Meningkat Karo Jamu). Pendataan dalam penelitian kali ini menggunakan data sekunder, yaitu merupakan data yang bersumber dari bahan hukum primer, sekunder. Data sekunder ini didapatkan setelah dilakukannya penelusuran serta dokumentasi terhadap sumber bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan inovasi Bantul Seroja (Kabupaten Bantul Sehat Ekonomi Meningkatkan Karo Jamu) serta komponen pelengkap lainnya. Sumber data yang diambil dalam penyusunan artikel ini adalah sumber data sekunder, yaitu sumber data yang bersifat pribadi dan publik (Fadli, 2021).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pandemi Covid-19 telah mengganggu kondisi pelayanan publik, menjadikannya salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian serius. Tantangan disrupsi ini menyebabkan peningkatan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi. Dalam menghadapi tantangan tersebut, menurut kajian dari Tan (2021), pelayanan publik harus mampu menerapkan prinsip-prinsip seperti koordinasi, ekonomis, keterpaduan, akuntabilitas, pendelegasian, dan akuntabilitas. Salah satu inovasi program pelayanan publik yang harus mampu menjawab tantangan disrupsi ini adalah Bantul Sehat Ekonomi Meningkatkan Karo Jamu (Bantul Seroja). Program ini telah berhasil masuk dalam top 45 ajang kompetisi inovasi pelayanan publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) tahun 2022 (Ari, 2022).

Program Bantul Seroja mengintegrasikan pelayanan kesehatan konvensional dan tradisional di sejumlah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Kabupaten Bantul untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat. Literatur selama pandemi Covid-19 juga menjelaskan bahwa peningkatan kapasitas pelayanan publik selalu berkaitan dengan pembangunan kualitas, kapasitas, dan kapabilitas birokrasi pemerintahan. Kajian oleh Alam & Prawitno (2015) menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas pelayanan publik sangat bergantung pada implementasi reformasi administrasi dan birokrasi yang menyeluruh melalui pengembangan kapasitas sumber daya manusia. Tanpa reformasi yang konsisten, pelayanan publik yang optimal dan prima tidak akan tercapai. Penelitian Pratama (2021) menjelaskan bahwa keterbatasan kapasitas birokrasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat menyebabkan belum terpenuhinya harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik.

Program Bantul Seroja lahir dari budaya turun-temurun masyarakat Bantul yang meminum ramuan tradisional seperti jamu. Tujuan program ini adalah mengembangkan integrasi layanan kesehatan tradisional empiris dengan pelayanan kesehatan konvensional. Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul berupaya meningkatkan diversifikasi produk jamu beserta khasiatnya. Dari sisi governance, program ini berawal dari inisiatif layanan kesehatan tradisional untuk memanfaatkan potensi lokal dan mengintegrasikannya dengan layanan kesehatan konvensional. Pemerintah Kabupaten Bantul perlu memastikan struktur pengelolaan yang baik dalam koordinasi dan pelaksanaan program, serta melibatkan pemangku kepentingan lintas sektor seperti Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) yang memainkan peran strategis. Program Bantul Seroja dijalankan oleh Bagian Layanan Kesehatan Tradisional Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul, tanpa membentuk tim

husus, tetapi dengan pendelegasian tugas dan wewenang kepada bidang tersebut untuk berkoordinasi dengan Puskesmas di Kabupaten Bantul. Kesembilan Puskesmas yang terlibat antara lain Puskesmas Jetis II, Kasihan II, Banguntapan II, Imogiri I, Sedayu I, Piyungan, Srandakan, Dlingo II, dan Bantul II (Bantul, 2022). Lebih lanjut lagi merujuk kepada data dari dokumen Rencana Kerja Perangkat Daerah (RKPD) Kabupaten Bantul 2024 beberapa Puskesmas sejak tahun 2019 telah memberikan pelayanan kesehatan tradisional berupa akupresur, akupuntur, ramuan tradisional serta meditasi. Adapun secara lebih lengkap data Puskesmas tradisional dapat dilihat melalui gambar yang memberikan pelayanan kesehatan berikut :

**Tabel 1. Puskemas Pemberi Layanan Kesehatan Tradisional Terintegrasi**

Tahun	Jumlah Puskesmas Pemberi Layanan	Jenis Pelayanan Kesehatan Tradisional
2019	5	Akupuntur, akupresur, ramuan tradisional dan meditasi, asuhan mandiri ramuan dan pijat
2020	7	
2021	9	
2022	9	

Sumber : RKPD Kabupaten Bantul, 2023

Gambar tersebut menunjukka bahwa setiap tahun jumlah Puskesmas yang memberikan Pelayanan Kesehatan Tradisional Terintegrasi mengalami peningkatan berjumlah 9 puskesmas hingga tahun 2022. Implementasi kelembagaan dan tata kelola dalam program ini terlihat strategis dan rapi, meskipun tantangan dalam sumber daya produksi pengobatan tradisional masih ada. Program ini harus memenuhi kebutuhan dengan membeli sumber produksi dari Kabupaten Kulon Progo dan mendatangkan hasil produksi ramuan herbal dari Tawangmangu. Upaya pengembangan program Bantul Seroja untuk tahun 2023-2024 termasuk menambah jumlah Puskesmas dan memberdayakan pos-pos produksi jamu di setiap dusun.

Kabupaten Bantul, dengan kondisi agrokultural dan sumber daya kelautan yang melimpah, memiliki potensi besar untuk mendukung produksi jamu. Upaya inovasi yang perlu ditingkatkan oleh setiap Puskesmas meliputi pengembangan pengobatan ramuan atau jamu, pelayanan pijat atau akupresur, pelayanan akupuntur, dan meditasi atau mindfulness. Diversifikasi produk juga penting, dengan mengembangkan produk yang lebih variatif, higienis dalam pengemasan, dan mudah diterima masyarakat, seperti sirup, selai, bubuk, pasta, minyak, kapsul, dan simplisia.

Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul menyediakan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait proses produksi jamu, namun pemasaran diserahkan kepada masing-masing rumah produksi (UMKM) penghasil ramuan/jamu. Selain itu, berdasarkan dokumen dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul, upaya pendampingan terintegrasi yang dilakukan antar Organisasi Perangkat Daerah mencakup perizinan, pemasaran, dan penanaman toga. Implementasi program Bantul Seroja yang berupa Layanan Kesehatan Tradisional ramuan/jamu di lapangan dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti: 1) pembuatan ramuan jamu di Padukuhan, 2) pelatihan terintegrasi antar OPD, 3) pelatihan keamanan pangan (PKP), dan 4) pelatihan pemasaran.

Pengukuran kinerja dilakukan melalui survei yang diadakan setiap semester dengan bantuan Diskominfo Kabupaten Bantul. Namun, dari survei yang dilakukan, hanya setengah dari 100 responden pengguna program Bantul Seroja yang memberikan tanggapan. Pada tingkat masyarakat yang lebih kecil, pembinaan juga dilakukan melalui pertemuan berkala setiap tiga bulan sekali. Kepala Puskesmas Kasihan II menjelaskan bahwa program Bantul Seroja mendapatkan pendanaan dari bantuan operasional kesehatan pusat dan daerah dari Dana Keistimewaan (Danais).

Sumber dana pada inovasi ini dari APBD DIY melalui DP3AP2 DIY, CSR Pertamina, dan BKK Dana Keistimewaan melalui Dinkes. Lokasi s.d tahun 2022 terdapat di 9 Kapanewon, 17 kalurahan, 21 Padukuhan, dan akan di replikasikan ke seluruh kapanewon pada tahun 2025. Program ini menjadi salah satu komponen dalam pembentukan Desa Mandiri Budaya di Kabupaten Bantul. Konsep kebaruan dari inovasi Bantul Seroja adalah sebagai berikut: a) Pemberdayaan kelompok wanita tani, b) Meningkatnya produsen ramuan jamu dan memiliki ijin Produk Industri Rumah Tangga (PRIT), c) Keamanan konsumsi ramuan jamu, d) Peningkatan nilai ekonomi produk ramuan jamu, e) Pendampingan Desa Wisata Jamu, f) Pengakuan terhadap budaya lokal, g) Peningkatan produksi oertanian tanaman obat sebagai bahan baku jamu, h) Pembinaan dan pemantauan terhadap Bantul Seroja dilaksanakan secara terintegrasi (RKPD Bantul, 2024).

Integrasi pelayanan kesehatan tradisional dengan pelayanan kesehatan konvensional di Puskesmas membuktikan bahwa program Bantul Seroja berorientasi pada masyarakat. Selain itu, program ini memberikan tambahan penghasilan bagi ibu rumah tangga. Namun, beberapa rumah produksi ramuan/jamu masih kesulitan memenuhi kebutuhan bahan baku sendiri. Kepala Puskesmas Banguntapan II menjelaskan bahwa produksi ekstrak jamu masih harus membeli bahan dari luar karena baru satu kelompok yang mampu membuat ekstrak. Maka dari itu pengembangan program Bantul Seroja masih perlu untuk ditingkatkan lagi dengan proses keberlanjutan inovasi yang tersusun secara sistematis. Data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul terkait laporan Program Bantul Seroja kepada Kementerian PANRB terdapat road map pengembangan program ini dari tahun 2019-2025 yang dapat dilihat melalui gambar berikut:



Gambar 1. Keberlanjutan Inovasi Program Bantul Seroja

Sumber: Laporan Dinas Kesehatan (Bantul, 2023)

Program Bantul Seroja dikoordinasikan oleh Dinas Kesehatan melalui Bagian Pelayanan Kesehatan Masyarakat dengan bantuan dari bagian program dan seksi promosi kesehatan serta berbagai lembaga pemerintah daerah yang lain. Kegiatan inovasi adalah pelatihan pembuatan jamu, dan pemasarannya. Kegiatan ini didukung oleh Dinas Koperasi UKM Perindustrian dan Perdagangan, Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian untuk pemasok emponempon bahan jamu, Dinas Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) mendampingi kelompok perempuan melalui Desa Prima, Dinas Pariwisata mendukung Desa Wisata Jamu, TP PKK mewadahi ibuibu pembuat jamu, Dinas Kebudayaan mengusulkan WBTB ramuan "Wedang Uwuh" dan Dinas Kesehatan mendampingi pembuat ramuan jamu hingga memiliki PIRT. Anggota adalah produsen jamu, sedangkan tenaga kerja adalah produsen jamu dan pekerja yang direkrut oleh produsen jamu tersebut. Program ini harus memenuhi dua aspek utama yaitu membantu pelayanan kesehatan dengan ramuan jamu sebagai produk komplementer dan meningkatkan perekonomian. Pelayanan publik yang berorientasi pada efisiensi dan efektivitas proses harus menyeimbangkan kedua aspek tersebut.

Kepala Puskesmas Banguntapan II menyatakan bahwa edukasi harus dilakukan sejak awal untuk menjelaskan bahwa jamu/ramuan dapat menjadi pendamping (komplementer) dan melibatkan pasien dalam proses ini. Pendapatan pengusaha/rumah produksi Bantul Seroja juga meningkat, dengan akumulasi pendapatan dari tahun 2020 sebesar Rp 1,56 M menjadi Rp 3,25 M pada tahun 2021, dan hingga April 2022 sudah mencapai Rp 736 juta.

Berdasarkan pemahaman Runya, et al. (2015) tentang New Public Governance, program Bantul Seroja dapat dianalisis menggunakan 6 generalisasi tata kelola publik baru yang telah dirangkum secara teoretis atau fitur paradigma dari "Pemerintahan Publik Baru" atau NPG sebagai enam aspek berikut ini :

**1. Pertama, *New Public Governance* menekankan pada penyebaran kekuasaan. Menurut "*New Public Governance*", selain pemerintah dan pasar, organisasi lain dalam masyarakat juga memiliki hak untuk berpartisipasi dalam manajemen urusan publik, dan pada saat yang sama memiliki hak keputusan untuk berpartisipasi dalam menyelesaikan masalah publik.**

Program Bantul Seroja melibatkan berbagai pihak termasuk pemerintah daerah, UMKM, dan masyarakat setempat dalam manajemen urusan publik. Masing-masing rumah produksi (UMKM) memiliki hak untuk memasarkan produk mereka sendiri dan berpartisipasi dalam menyelesaikan masalah publik. Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul hanya menyediakan SOP produksi, sementara pemasaran diserahkan kepada UMKM penghasil ramuan/jamu. Selain itu, terdapat upaya pendampingan terintegrasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang mencakup perizinan, pemasaran, dan penanaman toga.

**2. Kedua, *New Public Governance* menekankan koordinasi pemerintah. Sejak lama pemerintah dianggap sebagai pusat administrasi publik, mulai dari perumusan kebijakan hingga implementasi.**

Pemerintah bertindak sebagai koordinator dengan mengintegrasikan berbagai kepentingan sosial dan sumber daya publik melalui dialog dan koordinasi lintas sektor.

Implementasi program ini melibatkan koordinasi antara Dinas Kesehatan dengan OPD lainnya dan pemangku kepentingan lintas sektor seperti Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda). Dinas Kesehatan juga melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala.

3. **Ketiga, *New Public Governance* membentuk jaringan yang kompleks. *New Public Governance* mengintegrasikan organisasi sosial dan individu untuk membentuk jaringan kompleks yang berisi konsentrasi dan pembatasan kekuasaan dari semua aspek.**

Program ini membentuk jaringan kompleks yang melibatkan pemerintah, masyarakat, UMKM, dan lembaga lainnya dalam pelaksanaannya. Program Bantul Seroja melibatkan Puskesmas, UMKM, dan komunitas setempat dalam proses produksi dan pemasaran jamu. Selain itu, terdapat pelatihan terintegrasi antar OPD dan pelatihan keamanan pangan (PKP).

4. **Keempat, jaringan pemerintah (*governance network*) didasarkan pada pertukaran sumber daya. Menurut *New Public Governance*, bentuk jaringan oleh produk dan layanan publik dapat menyediakan sumber daya sosial yang melimpah bagi anggotanya untuk bertukar, termasuk mata uang, informasi, dan teknologi.**

Program ini memperkenalkan mekanisme berbagi sumber daya antara anggota jaringan untuk memenuhi kebutuhan yang berbeda. Pertukaran informasi dan teknologi dilakukan melalui pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan, serta koordinasi dengan OPD lain untuk perizinan dan pemasaran.

5. **Kelima, jaringan tata kelola bergantung pada kepercayaan dan stabilitas kontrak. *New Public Governance* bergantung pada kontrak khusus yang bergantung pada kepercayaan status dan reputasi anggota.**

Pelaksanaan program ini bergantung pada kepercayaan antara berbagai pihak yang terlibat, meskipun stabilitas juga didukung oleh monitoring dan evaluasi. Kepercayaan dibangun melalui pertemuan berkala dan monitoring oleh Dinas Kesehatan. Kepala Puskesmas Banguntapan II menekankan pentingnya edukasi dan keterlibatan pasien dalam menggunakan ramuan jamu sebagai produk komplementer.

6. **Keenam, menghargai peran organisasi sosial publik. Menurut "*The New Public Governance*", esensi pelayanan publik adalah untuk melayani warga negara dan mengejar kepentingan publik.**

Program ini menghargai peran organisasi sosial publik dan bertujuan untuk melayani warga negara serta mengejar kepentingan publik. Program Bantul Seroja tidak hanya berfokus pada penghasilan tambahan bagi ibu rumah tangga, tetapi juga pada pelayanan kesehatan masyarakat melalui integrasi jamu dan pelayanan konvensional. Organisasi publik sosial seperti Puskesmas dan UMKM bekerja sama untuk menyediakan layanan kesehatan yang komprehensif.

Secara keseluruhan, program Bantul Seroja sudah sesuai dengan enam aspek dari paradigma *New Public Governance* dengan adanya partisipasi berbagai pihak, koordinasi lintas sektor, pembentukan jaringan kompleks, pertukaran sumber daya, kepercayaan dalam pelaksanaan, dan penghargaan terhadap peran organisasi sosial publik.

## KESIMPULAN

Program Bantul Seroja merupakan inisiatif inovatif dari Pemerintah Kabupaten Bantul yang bertujuan untuk mengintegrasikan layanan kesehatan tradisional dan konvensional dalam rangka menjawab tantangan disrupsi akibat pandemi COVID-19. Program ini melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk Dinas Kesehatan, Puskesmas, UMKM, dan masyarakat setempat, untuk memberikan pelayanan kesehatan melalui ramuan/jamu tradisional. Program ini telah menunjukkan keberhasilan dengan masuk dalam top 45 ajang kompetisi inovasi pelayanan publik Kemenpan-RB tahun 2022. Dalam pelaksanaannya, Program Bantul Seroja menekankan pada koordinasi lintas sektor, pendampingan terintegrasi, dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas produksi dan pemasaran jamu. Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala untuk memastikan efektivitas program.

Namun, program ini menghadapi beberapa tantangan, termasuk keterbatasan sumber daya produksi, kebutuhan akan diversifikasi produk jamu, dan dukungan infrastruktur yang belum memadai. Selain itu, komunikasi dan koordinasi yang efektif antar pihak yang terlibat perlu ditingkatkan. Tentunya diperlukan beberapa rekomendasi yang mampu dipertimbangkan untuk dipilih sebagai bentuk perkembangan terhadap keberlanjutan program Bantul Seroja, sebagai berikut :

1. Lebih memperluas partisipasi organisasi masyarakat dan UMKM dalam proses perencanaan dan implementasi program serta mengadakan forum-forum dialog yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan untuk mendapatkan masukan dan meningkatkan kolaborasi.
2. Memperkuat peran pemerintah sebagai koordinator dengan membangun platform dialog yang lebih intensif dan integratif
3. Membangun dan memperkuat jaringan antara pemerintah, masyarakat, UMKM, dan organisasi lain salah satunya dengan memfasilitasi pembentukan asosiasi atau kelompok kerja yang terdiri dari berbagai pemangku kepentingan untuk berbagi informasi dan sumber daya.
4. Memperkenalkan mekanisme berbagi sumber daya yang lebih efektif, termasuk teknologi, informasi, dan pendanaan yang difokuskan untuk pengembangan sistem informasi terpadu agar memudahkan akses dan pertukaran sumber daya antar stakeholder.
5. Memastikan adanya kontrak kerja yang jelas dengan UMKM dan pihak terkait, serta melakukan evaluasi berkala untuk menjaga stabilitas dan kepercayaan.
6. Memastikan bahwa organisasi sosial dan UMKM mendapatkan bantuan yang memadai untuk menjalankan peran mereka dalam program ini serta dukungan lain yang berbentuk pelatihan dan fasilitas.

Dengan menerapkan rekomendasi ini, Program Bantul Seroja diharapkan dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi lokal, serta menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih inklusif dan kolaboratif sesuai dengan prinsip-prinsip *New Public Governance*.

## REFERENSI

- Alam, S., & Prawitno, A. (2015). Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Bone. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 93-104.

- Amrynudin, A. D. K., & Katharina, R. (2020). Birokrasi Dan Kebijakan Percepatan Penanganan Covid-19. *Pusat Penelitian*, XII(9), 25–30.
- Anggreati, R. (2022). Pandemi, Otda, dan Tantangan Menggenjot Kapasitas Pemda - Medcom.id. Medcom.Id.
- Ansell, C., & Torfing, J. (2021). Co-creation: the new kid on the block in public governance. *Policy and Politics*, 49(2), 211–230.
- Ari, S. (2022). Inovasi Bantul Seroja Masuk Top 45 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik. *TribunJogja.Com*.
- Bantul, D. K. K. (2022). Bantul Seroja Sehat Ekonomi Meningkatkan Karo Jamu.
- BPS. (2021). Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) 2020. Badan Pusat Statistik, No. 63/08/(63), 1–8.
- Callens, C. (2022). User Involvement as a Catalyst for Collaborative Public Service Innovation. *Journal of Public Administration Research and Theory*.
- Creswell, J. W. C. dan J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Kumorotomo, W. (2020). Envisioning Agile Government: Learning from the Japanese Concept of Society 5.0 and the Challenge of Public Administration in Developing Countries. *122(Iapa)*, 144–163. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200301.008>
- Pratama, M. Y. J. (2021). Pembangunan Kapasitas Birokrasi Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik. *JUNAIDI (Jurnal Ilmu Administrasi Dan ...)*, 11–26.
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Rahardjo, M. (2017). *Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya*.
- Runya, X., Qiqui, S., & Wei, S. (2015). *The Third Wave of Public Administration: The New Public Governance*. Canadian Social Science.
- Sidik, H. (2022). Bantul Seroja ditetapkan jadi Top Pelayanan Publik Kemenpan RB. *Antaraneews.Com*.
- Sorrentino, M., Sicilia, M., & Howlett, M. (2018). Understanding co-production as a new public governance tool. *Policy and Society*. <https://doi.org/10.1080/14494035.2018.1521676>
- Soundararajan, V., Sahasranamam, S., Khan, Z., & Jain, T. (2021). Multinational enterprises and the governance of sustainability practices in emerging market supply chains: An agile governance perspective. *Journal of World Business*, 56(2), 101149. <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2020.101149>
- Tan, W. (2021). Tantangan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Efektif Pada Pandemi Covid 19. *Veritas et Justitia*, 7(2), 459–480. <https://doi.org/10.25123/vej.v7i2.4300>
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi ...*, 2(1), 1–18.
- Thaiana Lima, Carlos Eduardo Barbosa, J. M. D. S. (2017). Analysing Agile Governance Processes in The Brazilian Government Scenario. *International Journal of Management and Decision Making*, Vol. 16(1). <https://doi.org/10.1504/IJMDM.2017.10004134>
- Vernanda, R. (2020). Kesiapan Indonesia Menuju Agile Governance. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0 (KNIA 4.0)*, 1–6.