

PARTISIPASI MASYARAKAT PADA PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DESA KASIMBAR PALAPI KECAMATAN KASIMBAR KABUPATEN PARIGI MOUTONG

Hajria^{1)*}, Nuraisyah²⁾, Dandan Haryono³⁾

¹Mahasiswi Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

riyahajria33@gmail.com

²Dosen Pembimbing Utama Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

nuraisyah121270@gmail.com

³Dosen Pembimbing Pendamping Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

dandanharyono@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana partisipasi masyarakat dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Kasimbar Palapi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dan analisis kualitatif dengan menggunakan cara-cara yang sistematis dalam melakukan pengamatan, pengumpulan data, analisis informasi dan pelaporan hasilnya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder yang terbagi atas wawancara, dokumentasi dan keterangan informan. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat di ketahui bahwa partisipasi Masyarakat dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan di Desa Kasimbar Palapi Kecamatan Kasimbar Kabupaten parigi Moutong dapat dikatakatakan masih kurang. dengan melihat dari beberapa aspek yang mempengaruhi suatu partisipasi antara lain, komunikasi yang sudah terjalin secara positif, perubahan sikap yang positif, kesadaran yang meraka miliki masih kurang, rasa antusias yang diberikan masyarakat tidak besar sehingga dapat dikatakan kurang positif, dan rasa tanggung jawab yang timbul dalam diri dari semua pihak masih kurang, dengan tidak terpenuhi kelima poin tersebut dapat kita lihat bahwa pembayaran pajak bumi dan bangunan di Desa Kasimbar Palapi masih terbilang kurang.

Kata Kunci: Komunikasi, Perubahan Sikap, Kesadaran, Antusias, dan Rasa Tanggung Jawab

ABSTRACT

This study aims to find out how the community participates in paying land and building taxes in Kasimbar Palapi Village. This study uses descriptive research methods and qualitative analysis using systematic methods in making observations, collecting data, analyzing information and reporting the results. The types of data used in this research are primary and secondary which are divided into interviews, documentation and information from informants. Based on the results of the study, it can be seen that community participation in paying land and building taxes in Kasimbar Palapi Village, Kasimbar District, Parigi Moutong Regency can be said to be quite good. by looking at several factors that affect participation, among others, communication that has been established positively, positive attitude changes, the awareness they have is still lacking, the enthusiasm given by the community is not great so it can be said to be less positive, and the sense of responsibility that arises within all parties is still lacking, with these five points not being fulfilled we can see that the payment of land and building tax in Kasimbar Palapi Village is still relatively lacking.

Keywords: *Communication, Attitude Change, Awareness, Enthusiasm, and Sense of Responsibility*

Submisi : 30 Maret 2024

Diterima : 03 April 2024

Dipublikasikan : 28 Mei 2024

PENDAHULUAN

Sektor ekonomi pajak merupakan sebagai hal penting yang Negara nantikan karena sudah memberikan kontribusi yang sangat besar dan penerimaan pajak digunakan untuk membangun sarana dan prasarana untuk kepentingan umum. Agar pelaksanaan pembangunan berhasil diperlukan partisipasi dari seluruh masyarakat, jadi dalam pelaksanaannya pemerintah harus berusaha agar seluruh masyarakat berpartisipasi atau ikut serta didalamnya, demi keberhasilan suatu pembangunan nasional.

Alam sekitar kita atau biasa disebut dengan Bumi dan Bangunan memberikan keuntungan dan kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dari padanya, oleh karena itu wajar apabila mereka diwajibkan memberikan sebagian dari manfaat atau kenikmatan yang di perolehnya kepada Negara melalui Pembayaran Pajak.

Penerimaan pajak itu dapat berhasil dan dapat dijadikan sumber pemasukan Negara, maka setiap masyarakat yang sudah terdaftar menjadi wajib pajak harus memenuhi kewajibannya itu sekali dalam setahun dan ikut berpartisipasi dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Kemudian sebelum memenuhi kewajiban tersebut, setiap wajib pajak harus sudah memahami pengertian pajak serta fungsi pajak itu sendiri. Sehingga dengan adanya pemahaman tentang pajak tersebut masyarakat akan lebih mengerti bagaimana cara untuk berpartisipasi dalam rangka meningkatkan pendapatan Negara dan juga itu untuk kepentingan umum.

Desa Kasimbar Palapi ini merupakan salah satu Desa yang ada di Kecamatan Kasimbar, Kabupaten Parigi Moutong. Perlu kita ketahui bahwa Desa Kasimbar Palapi ini merupakan Desa yang baru saja mekar dan baru berdiri yaitu pada tahun 2013. Dan sekarang ini tercatat penduduk Kasimbar Palapi kurang lebih 1.884 jiwa, dan terdiri dari sekitar 533 kepala keluarga.

Menurut data yang di peroleh saat observasi yang wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) berjumlah sekitar 1.884 jiwa yang wajib pajak dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) masing-masing memiliki bangunan dan lahan. Adapun data wajib pajak pada tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2021 sebanyak 324, dan pada tahun 2022 sebanyak 336 serta tahun 2023 sebanyak 347

wajib pajak. Berdasarkan data wajib pajak tersebut, dalam kurun waktu tiga tahun terakhir jumlah wajib pajak PBB Desa Kasimbar Palapi mengalami peningkatan. Seharusnya, peningkatan jumlah wajib pajak PBB tersebut dapat mencapai target penerimaan pajak Desa. Namun, untuk penerimaan pajak PBB Desa Kasimbar Palapi tidak sesuai dengan capaian yang diharapkan.

Empat tahun terakhir target penerimaan PBB yaitu 2020-2023 Pemerintah Desa telah menetapkan target setiap tahun yang harus diterima berdasarkan banyaknya masyarakat wajib pajak untuk Desa Kasimbar Palapi kurang lebih Rp.31.264.357 akan tetapi realisasi yang di peroleh setiap tahunnya kurang lebih hanya sekitar Rp.20.000.000. Berdasarkan data tersebut, realisasi pendapatan dari PBB Desa Palapi tidak sesuai dengan capaian target yang ditetapkan (Sumber: Pemerintah Desa Kasimbar Palapi, 2023).

Partisipasi masyarakat adalah keterlibatan masyarakat dalam penentuan arah, strategi dan kebijakan pemerintah, keterlibatan masyarakat dalam memikul beban dan dalam memetik hasil atau manfaat pembangunan (Ndraha, 2015: 94).

Partisipasi sendiri menjadi sesuatu yang penting dan dibutuhkan dalam praktik Administrasi Publik. Pada penanganan dan perhatian yang harus lebih di perhatikan dari pihak pemerintah setempat.

Partisipasi merupakan turut sertanya seseorang baik secara mental maupun emosional untuk memberikan sumbangan kepada proses pembuatan keputusan terutama mengenai persoalan-persoalan di mana keterlibatan pribadi orang yang bersangkutan melaksanakan tanggungjawab untuk melakukan hal tersebut (Winardi, 2005: 79).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mahdalina, (2022) bahwa partisipasi masyarakat dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Sungai Pinang Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara masih belum optimal dikarenakan pengetahuan atau persepsi, tingkat pendapatan, jarak tempat tinggal dan penyuluhan bagi masyarakat dalam pembayaran PBB masih kurang dilaksanakan oleh Pemerintah setempat.

Pajak Bumi Bangunan (PBB) menjadi salah satu sumber pendapatan penting bagi Desa Kasimbar Palapi, maka kesadaran dan pencerahan masyarakat sangat dibutuhkan. Selain itu, pihak Pemerintah Desa sebagai pelaksana yang bertanggung jawab atas penerimaan pajak tersebut harus lebih memaksimalkan tugas dan fungsinya. Sehingga, membantu dalam meningkatkan partisipasi masyarakat itu sendiri.

Fenomena-fenomena partisipasi masyarakat yang terjadi di Desa Kasimbar Palapi mengenai Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) membuat peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian ilmiah yang berjudul tentang “Partisipasi Masyarakat Pada Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Kasimbar Palapi Kecamatan Kasimbar Kabupaten Parigi Moutong”. Berdasarkan hal tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu bagaimana partisipasi masyarakat Desa Kasimbar Palapi Kecamatan Kasimbar Kabupaten Parigi Moutong dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)?

METODE

Dasar penelitian yang untuk digunakan adalah kualitatif, pendekatan tersebut dipilih bertujuan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana penelitian sebagai instrument kunci, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan secara jelas yang berlandaskan fakta dan objektif (Sugiyono, 2013). Dalam hal ini, tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Membayar pajak Bumi dan Bangunan di Desa Kasimbar Palapi Kecamatan Kasimbar Kabupaten Parigi Moutong.

Fokus penelitian ini yaitu konsep partisipasi masyarakat pada Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Kasimbar Palapi Kecamatan Kasimbar Kabupaten Parigi Moutong. Selain itu, untuk menganalisisnya dengan menggunakan konsep teori dari yang dikemukakan oleh Ndraha (2015) yang mengatakan bahwa terdapat beberapa unsur penting yang turut mempengaruhi partisipasi masyarakat terdiri atas aspek Komunikasi yaitu menumbuhkan pengertian yang efektif dan berhasil, aspek Perubahan Sikap, yaitu pendapat dan tingkah laku yang di akibatkan oleh pengertian yang menumbuhkan kesedaran, aspek Kesadaran yang didasarkan kepada perhitungan dan pertimbangan, dan aspek Antusias yang menimbulkan spontanitas, yaitu kesediaan melakukan sesuatu yang tumbuh dari dalam tubuh sendiri tanpa paksaan orang lain serta aspek adanya rasa tanggung jawab terhadap kepentingan bersama.

Adapun Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer, yaitu data yang diambil dari sumber pertama dilapangan, diperoleh melalui hasil wawancara langsung pada para informan yang terkait dengan penelitian ini tentang partisipasi masyarakat membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Kasimbar Palapi Kecamatan Kasimbar. Adapun yang menjadi informan penelitian ini adalah Kepala Desa Kasimbar Palapi, Sekretaris Desa Kasimbar Palapi, Petugas Pajak, dan Masyarakat wajib Pajak. Sedangkan, sumber data sekunder data-data yang diperoleh melalui penelusuran pustaka dan dokumen dari berbagai sumber resmi (seperti lokasi penelitian, keadaan wilayah, dan kondisi sosial masyarakat serta keadaan yang terdapat dalam sarana dan prasarana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah pasal 2 menyebutkan bahwa jenis pajak meliputi 2 jenis yaitu jenis pajak Provinsi dan jenis pajak Kabupaten/Kota. Jenis pajak Provinsi terdiri atas yaitu pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Air Permukaan dan Rokok. Sedangkan, jenis pajak Kabupaten/Kota terdiri atas yaitu pajak Hotel, Restoran, Hiburan, Reklame, Penerangan Jalan, Mineral Bukan Logam dan Batuan, Parkir, Air Tanah, Sarang Burung Walet, Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Berdasarkan jenis pajak tersebut di atas, dalam penelitian ini Penulis mengambil jenis pajak Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). PBB sebagai pajak pendapatan yang berada di daerah dan mempunyai kontribusi sangat penting dalam pembangunan khususnya di Desa. Selain itu, dalam penjelasan UURI No. 28 Tahun 2009 bahwa yang dimaksudkan pajak Bumi yaitu permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah kabupaten/kota. Sedangkan, pajak Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan pedalaman dan/atau laut.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan, bahwa Pajak Bumi dan Bangunan atau disingkat dengan PBB merupakan pungutan yang harus dibayar atas keberadaan bumi dan bangunan yang memberikan manfaat dan status sosial ekonomi bagi seseorang atau badan yang mempunyai hak atasnya atau mendapatkan manfaat padanya. Karena Pajak Bumi dan Bangunan bersifat material, besaran tarif ditentukan dari luas dan kondisi tanah atau bangunan yang ada. Dalam aturan tersebut juga menyebutkan bahwa PBB Perdesaan dan Perkotaan termasuk masuk dalam kategori pajak daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah pada pasal 2 bahwa Pajak atas Bumi dan Bangunan (PBB) yang dimiliki, dikuasai dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan pada sektor perdesaan dan perkotaan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan.

Berdasarkan ketentuan peraturan tersebut di atas, bahwa Pajak Bumi dan Bangunan sebagai pajak yang bersifat objektif. Artinya besarnya pajak yang terutang ditentukan oleh keadaan objeknya

yaitu bumi (tanah) dan/atau bangunan yang dimiliki seseorang.

Partisipasi Masyarakat dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Kasimbar Palapi bahwa Pajak bumi dan bangunan merupakan sumber pendapatan lokal pemerintah desa. Masyarakat yang ikut serta dalam membayar pajak akan meningkatkan penerimaan pajak, yang dapat digunakan untuk membiayai proyek-proyek pembangunan dan pelayanan masyarakat desa. Melalui partisipasi aktif masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan, sehingga desa dapat mencapai pembangunan berkelanjutan dan lebih mandiri dalam memenuhi kebutuhan local.

Tabel 1
Target dan Realisasi Penerimaan PBB Tahun 2020-2023

| No. | Tahun | Target (dalam Rp) | Realisasi dengan tepat waktu (dalam Rp) | % |
|-----|-------|-------------------|---|---------|
| 1 | 2020 | Rp. 25.941.589 | Rp. 23.648.836 | 91.16% |
| 2 | 2021 | Rp. 31.100.424 | Rp. 28.386.274 | 91.27 % |
| 3 | 2022 | Rp. 31.264.357 | Rp. 29.639.237 | 94.80 % |
| 4 | 2023 | Rp. 33.559.070 | Rp. 29.573.287 | 88.12% |

(Sumber: Kantor Desa Kasimbar Palapi)

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa bukan hanya tahun 2023 jumlah pembayaran pajak tidak mencapai target dengan tepat waktu, tetapi tiga tahun terakhir tahun 2020-2023 masyarakat desa kasimbar palapi dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan juga belum mencapai target dengan tepat waktu. Rata-rata realisasi penerimaan PBB tahun 2020-2023 yaitu sebesar 91%, artinya masih adanya sisa penerimaan PBB yang belum tercapai sesuai target capaian setiap tahunnya. Khususnya pada Tahun 2023, realisasi penerimaan PBB Desa Kasimbar Palapi hanya mencapai 88,12% saja atau sebanyak Rp. 29.573.287 per tahun dan masih ada 11,88% sisa penerimaan PBB yang belum sesuai target capaian yaitu sebanyak Rp. 33.559.070.

Sisa penerimaan PBB yang belum tercapai tersebut di atas, menandakan bahwa pihak Pemerintah Desa Kasimbar Palapi diperhadapkan pada kurangnya partisipasi masyarakat. Kurangnya hal tersebut berdasarkan hasil pengamatan Penulis di lapangan, disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat sebagai wajib pajak. Selain itu, masyarakat diperhadapkan juga dengan kondisi ekonomi keluarga yang kesulitan dalam membayarkan tagihan pajak. Berikut ini, dapat kita lihat data jumlah wajib pajak PBB Desa Kasimbar Palapi yaitu:

Tabel 2
Jumlah Wajib Pajak Tahun 2020-2023

| No. | Tahun | Jumlah Wajib Pajak | Wajib Pajak Yang Membayar Tepat Waktu | % |
|-----|-------|--------------------|---------------------------------------|--------|
| 1 | 2020 | 293 | 269 | 91,80% |
| 2 | 2021 | 324 | 293 | 90.43% |
| 3 | 2022 | 336 | 308 | 91.66% |
| 4 | 2023 | 347 | 318 | 91.64% |

(Sumber: Kantor Desa Kasimbar Palapi)

Berdasarkan dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa setiap tahunnya masih terdapat masyarakat wajib pajak yang terlambat melakukan pembayaran dengan tepat waktu. Dalam meningkatkan pembangunan-pembangunan dan kesejahteraan kehidupan masyarakat di Desa Kasimbar Palapi maka perlu adanya partisipasi masyarakat sebagai peran dari pendudukan di wilayah tersebut untuk

memberikan pendapat, aspirasi, pemikiran dan kepentingannya sehingga dapat mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik. Keikutsertaan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan dengan baik maka dapat mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik. Karena hasil pajak yang dapat meningkatkan pemasukan daerah, serta realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dimaksudkan agar pemerintah daerah dapat berperan secara maksimal guna memenuhi kebutuhan daerah, khususnya dalam hal pembangunan dan penyediaan pelayanan kepada masyarakat itu sendiri.

Salah satu bentuk partisipasi masyarakat yang dapat mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik adalah keikutsertaan masyarakat dalam membayar pajak yang pemungutannya menggunakan sistem office assessment, seperti PBB. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, dapat dilihat bahwa dari kelima aspek partisipasi masyarakat menurut Ndraha (2015) yang peneliti gunakan dalam melihat bagaimana partisipasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan di desa kasimbar palapi itu masih kurang. Melihat dari kelima aspek yang peneliti gunakan dalam penelitian menunjukkan bahwa pada aspek kesadaran, antusias dan tanggung jawab dari masyarakat dalam ikut berpartisipasi pada pembayaran pajak bumi dan bangunan di desa kasimbar palapi ternyata masih kurang dengan melihat data target dan realisasi pembayaran pajak bumi dan bangunan masih kurang serta pembayaran yang tidak mencapai target dan data masyarakat wajib pajak dengan masyarakat yang membayar tepat waktu pada empat tahun terakhir masih kurang, hal tersebut menunjukan bahwa masyarakat masih kurang memiliki kesadaran dan tanggung jawab dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Faktor-faktor yang mendukung partisipasi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan di Desa Kasimbar Palapi Kecamatan Kasimbar Kabupaten Parigi Moutong yaitu (1) Kesadaran wajib pajak yang dimiliki masyarakat tentunya merupakan suatu faktor pendukung yang sangatlah besar, masyarakat sadar akan tanggung jawab mereka selaku masyarakat wajib pajak tentu ini merupakan pendukung agar pembayaran-pembayaran kedepannya lebih maksimal lagi. (2) Rasa tanggung jawab yang dimiliki masyarakat juga merupakan suatu faktor pendukung yang sangat besar, jika melihat dari segi pendidikan mayoritas kepala keluarga itu hanya menempuh pendidikan terendah atau sekolah dasar tetapi itu bukan merupakan suatu penghalang bagi masyarakat dan tidak mempengaruhi tanggung jawab mereka dalam hal pembayaran pajak bumi dan bangunan tersebut. (3) Adanya dukungan penuh dari pemerintah setempat, peran pemerintah desa sebagai pelayan masyarakat tentunya merupakan suatu dukungan bagi masyarakat, penyampaian-penyampaian informasi kepada masyarakat itu merupakan satu dukungan dan dorongan yang sangat berpengaruh ditambah lagi masalah-masalah yang dialami sebagian masyarakat wajib pajak pemerintah desa menjadikan dirinya tempat keluhan bagi masyarakat dan menjadi salah satu jalan keluar dari suatu permasalahan yang masyarakat biasa maupun masyarakat wajib pajak alami.

Faktor-faktor yang menjadi penghambat partisipasi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan di Desa Kasimbar Palapi Kecamatan Kasimbar Kabupaten Parigi Moutong antara lain (1) Seperti yang diketahui bahwa mayoritas pekerjaan masyarakat di Desa Kasimbar Palapi adalah pertanian, kita ketahui bahwa pertanian merupakan salah satu pekerjaan musiman, oleh karena itu biasanya masyarakat terhalang atau terlambat membayar tidak lain dengan alasan hasil panen, oleh karena itu biasanya sebagian masyarakat mengundur waktu pembayaran dengan sadar akan adanya sanksi denda ketika pembayaran lambat dilakukan, dan biasanya ketika masyarakat telah memiliki uang lebih maka masyarakat tersebut langsung membayar jumlah pajak mereka masing-masing. (2) Adanya kesalahan, kesalahan yang dimaksud disini adalah perubahan objek pajak dimana biasanya objek awalnya masih berbentuk perkebunan tetapi yang ditemui dilapangan merupakan lokasi persawahan, ini yang menjadi sebuah penghambat bagi masyarakat untuk membayar karena adanya perbedaan objek lokasi yang membuat masyarakat tidak yakin untuk membayar. (3) Adanya ketidaksesuaian luas lokasi dan jumlah pembayaran ketidaksesuaian ini juga merupakan suatu penghalang masyarakat melakukan pembayaran, terkadang masyarakat merasa bahwa jumlah yang mereka keluarkan tidak sesuai dengan luas lokasi mereka oleh karena itu masyarakat ragu dan biasanya masalah seperti ini pemerintah turun langsung menyelesaikannya.

Berdasarkan faktor pendukung dan penghambat penjelasan di atas bahwa dari kelima indikator yang penulis gunakan ternyata masih terdapat beberapa aspek yang tidak terlaksana dengan baik, seperti

pada aspek antusias, kesadaran dan tangsung jawab yang masyarakat wajib pajak dan pemerintah desa masih kurang. Pada data realisasi pajak bumi dan bangunan juga menunjukkan hasil yang menurun dan tidak mencapai target pada empat tahun terakhir, sehingga dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat Desa Kasimbar Palapi pada umumnya masih kurang. Oleh karena itu, pihak terkait seperti Badan Pengelolaan Keuangan Daerah di bidang Pendapatan Asli Daerah yang menangani segala macam keperluan serta kebutuhan pajak dapat semakin ditingkatkan pengawasannya agar tidak ada lagi wajib pajak yang menyepelekan persoalan pajak tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Desa mendatang direncanakan akan melakukan program-program penyesuaian lahan milik masyarakat lainnya secara merata. Pemerintah Daerah dan Pemerintah Desa terus berusaha untuk meningkatkan realisasi penerimaan pajak agar dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak di setiap Desa Kasimbar Palapi Kecamatan Kasimbar.

Melihat dari hasil penjelasan di atas bahwa dari kelima indikator yang penulis gunakan ternyata masih terdapat beberapa aspek yang tidak terlaksana dengan baik, seperti pada aspek antusias, kesadaran dan tangsung jawab yang masyarakat wajib pajak dan pemerintah desa masih kurang. Pada data realisasi pajak bumi dan bangunan juga menunjukkan hasil yang menurun dan tidak mencapai target pada empat tahun terakhir, sehingga dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat Desa Kasimbar Palapi pada umumnya masih kurang.

Oleh karena itu, pihak terkait seperti Badan Pengelolaan Keuangan Daerah di bidang Pendapatan Asli Daerah yang menangani segala macam keperluan serta kebutuhan pajak dapat semakin ditingkatkan pengawasannya agar tidak ada lagi wajib pajak yang menyepelekan persoalan pajak tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Desa mendatang direncanakan akan melakukan program-program penyesuaian lahan milik masyarakat lainnya secara merata dan Pemerintah Daerah terus berusaha untuk meningkatkan realisasi penerimaan pajak agar dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak di setiap Desa Kasimbar Palapi Kecamatan Kasimbar.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Kasimbar Palapi, Kecamatan Kasimbar, Kabupaten Parigi Moutong pada umumnya masih kurang. Maka, dapat ditarik kesimpulan bahwa berdasarkan data realisasi PBB dari bidang Pendapatan Asli Daerah (PAD) bahwa partisipasi masyarakat dalam membayar PBB di Desa Kasimbar Palapi masih rendah. Selain itu, masyarakat Desa Kasimbar Palapi memiliki mayoritas pekerjaan di bidang pertanian. Lahan pertanian merupakan salah satu pekerjaan musiman, dan biasanya masyarakat terhalang atau terlambat membayar pajak PBB karena alasan penjualan hasil panen yang tidak sesuai dengan waktu pembayaran pajak. Selanjutnya, karena kesalahan perubahan objek pajak dimana biasanya objek awalnya masih berbentuk perkebunan tetapi yang ditemui dilapangan merupakan lokasi persawahan. Selain itu, ada beberapa aspek yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam membayar PBB di Desa Kasimbar Palapi, yaitu pada aspek komunikasi yang sudah terjalin cukup positif, aspek perubahan sikap yang terlihat positif, aspek kesadaran masyarakat wajib pajak yang masih kurang, aspek antusias atau rasa antusias yang diberikan memanglah tidak besar pada saat pembayaran telah tiba dan pada aspek tanggung jawab yang masyarakat miliki masih kurang dalam melakukan kewajiban mereka untuk membayar pajak bumi dan bangunan melihat dari data wajib pajak yang membayar tepat waktu masih kurang.

DAFTAR PUSTAKA

Mahdalina. 2022. Partisipasi Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Desa Sungai Pinang Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Cakrawala Ilmiah (JCI)*. Volume 1, Nomor 8, April 2022. ISSN: 2808-1668, 2808-1757. DOI: 10.53625/jcijurnalcakrawalailmiah.v1i8.2022.

Ndraha, Taliziduhu. 2015. *Ilmu Pemerintahan Baru I*. Rineka Cipta: Jakarta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Alfabeta: Bandung.

Winardi. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1994 tentang *Pajak Bumi dan Bangunan*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang *Pajak dan Retribusi Daerah*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang *Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah*

TENTANG PENULIS

A. IDENTITAS DIRI

Nama : Hajria
NIM : B101 20 218



Tempat, Tanggal Lahir : Kasimbar, 04 September 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
No. Hp : 085398299884
Alamat : Jln. Dupa II, Kelurahan Layana Indah
Alamat Email : riyahajria04@gmail.com

B. RIWAYAT ORANG TUA

1. Ayah

Nama : Labedu
Pekerjaan : Petani
Agama : Islam
Alamat : Desa Kasimbar Palapi

2. Ibu

Nama : Imisa
Pekerjaan : URT
Agama : Islam
Alamat : Desa Kasimbar Palapi

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

2009-2014 SD INPRES 2 KASIMBAR
2015-2017 SMP NEGERI 1 KASIMBAR
2018-2020 SMA NEGERI 1 KASIMBAR
2020-2024 PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS TADULAKO

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENANAMAN MODAL PADA KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI TENGAH

Eka Wahyu Pradiutama¹⁾, Abdul Rivai²⁾, Agusta Sri Astuti³⁾.

¹Mahasiswa Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

chibengw@gmail.com

²Pembimbing Utama Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

abdulrivai305@gmail.com

³Pembimbing Pendamping Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

agustasriastuti@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Penanaman Modal pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu memberikan gambaran tentang fenomena atau fokus permasalahan yang tengah diteliti yang terjadi di lokasi penelitian sesuai fakta yang ada. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara informan secara mendalam dan dokumentasi untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan berupa data primer dan sekunder. Sedangkan informan dalam penelitian ini berjumlah 3 orang yaitu dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori George C. Edward III dimana ada empat indikator yang digunakan dalam tahapan Implementasi Kebijakan Penanaman Modal pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah. Keempat indikator tersebut yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Penanaman Modal pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah sudah berjalan dengan baik pada beberapa indikator yaitu Komunikasi, disposisi, dan Struktur birokrasi. Sedangkan pada indikator sumber daya belum berjalan baik. Hal ini dapat dilihat dari staf yang masih kurang kompeten, serta belum memadainya sarana dan prasarana yang ada pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah. Sehingga, perlu adanya perbaikan dan perombakan agar kedepannya berjalan dengan baik.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Penanaman Modal, Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi.

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of investment policies at the Central Sulawesi Province One-Stop Investment and Integrated Services Service. The research method used is descriptive qualitative, which is to provide an overview of the phenomenon or focus of the problem under study that occurs at the research location according to existing facts. The data collection techniques used are observation, in-depth informant interviews and documentation to collect the required data in the form of primary and secondary data. Meanwhile, there were 3 informants in this study, namely from the Central Sulawesi Province Department of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP). The theory used in this study is George C. Edward III theory where there are four indicators used in the stages of implementing investment policies at the Central Sulawesi Province Investment and One-Stop Integrated Services Service. The four indicators are communication, resources, disposition and bureaucratic structure. Based on the results of the study, it shows that the implementation of investment policy at the Central Sulawesi Province One-Stop Investment and Integrated Services Service has gone well on several indicators, namely communication, disposition and bureaucratic structure. Meanwhile, the resource indicators have not gone well. This can be seen from the lack of competent staff at the Central Sulawesi Province One Stop Investment and Integrated Services Service (DPMPTSP), as well as the inadequate facilities and infrastructure at the Provincial Investment and One Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) Central Sulawesi. All forms of these problems need repair and overhaul so that they run well in the future.

Keyword: Policy Implementation, Investment, Communication, Resources, Disposition, Bureaucratic Structure

Submisi : 01 April 2024
Diterima : 25 April 2024
Dipublikasikan : 28 Mei 2024

PENDAHULUAN

Penanaman modal dan investasi merupakan satu komponen penting bagi kemajuan suatu negara dan daerah. Hal ini dikarenakan investasi sebagai salah satu pilar pertumbuhan ekonomi nasional yang menjadikan indikator penting dalam upaya mendukung pencapaian peningkatan pertumbuhan ekonomi. Perkembangan investasi di suatu negara atau daerah merupakan salah satu indikator dalam mendukung kemajuan pertumbuhan ekonomi. Investasi yang dilakukan dengan benar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Investasi juga merupakan ukuran untuk mengetahui apakah suatu negara atau daerah memiliki tingkat pertumbuhan ekonomi yang tinggi atau rendah. Laju investasi mempengaruhi tingkat kesejahteraan, karena investasi mendorong negara untuk menciptakan produksi dalam memenuhi urusan negara dan kesejahteraan bangsa. Kebijakan investasi juga mempunyai peran positif dalam mengurangi pengangguran dan kemiskinan.

Pembangunan investasi membutuhkan dukungan dari berbagai pihak, baik pemerintah, masyarakat dan pihak swasta. Dalam upaya menjaga kesinambungan pembangunan ekonomi diperlukan peran pemerintah, pihak swasta, dan masyarakat sebagai pelaku ekonomi. Pada negara yang sedang berkembang, umumnya peranan pemerintah dan swasta sangat penting. Hal ini berkaitan dengan upaya investasi yang dilakukan oleh pemerintah dan swasta guna membiayai pembangunan, sehingga akan berdampak terhadap pencapaian peningkatan perekonomian nasional. Investasi yang dilakukan oleh pemerintah umumnya berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN), sedangkan dari pihak swasta dalam bentuk Penanaman Modal Asing (PMA) dan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) yang dilaksanakan pada berbagai daerah di Indonesia.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal disebutkan :

1. Penanaman Modal adalah segala bentuk kegiatan menanam modal, baik oleh penanaman modal dalam negeri maupun penanaman modal asing untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia.
2. Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) adalah kegiatan menanam modal untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia yang dilakukan oleh penanam modal dalam negeri dengan menggunakan modal dalam negeri. Modal dalam negeri merupakan modal yang dimiliki oleh negara Republik Indonesia, perseorangan warga negara Indonesia, atau badan usaha yang berbentuk badan hukum atau tidak berbadan hukum.
3. Penanaman Modal Asing (PMA) adalah kegiatan menanam modal untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia yang dilakukan oleh penanam modal asing, baik yang menggunakan modal asing sepenuhnya maupun yang berpatungan dengan penanam modal dalam negeri. Modal asing merupakan modal yang dimiliki oleh negara asing, perseorangan warga negara asing, badan usaha asing, badan hukum asing, dan/atau badan hukum Indonesia yang sebagian atau seluruh modalnya dimiliki oleh pihak asing.

Penanaman modal di Indonesia dikoordinir oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) sebagai Lembaga pemerintah non departemen Indonesia. Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal Pasal 28 (g) menyatakan bahwa:

“Dalam rangka koordinasi implementasi kebijakan dan pelayanan penanaman modal, Badan Koordinasi Penanaman Modal mempunyai tugas dan fungsi yaitu : Mengembangkan sektor usaha penanaman modal melalui pembinaan penanaman modal, antara lain meningkatkan kemitraan, meningkatkan daya saing, menciptakan persaingan usaha yang sehat, dan menyebarkan informasi yang seluas-luasnya dalam lingkup penyelenggaraan penanaman modal”.

Dalam mempertimbangkan potensi dan permasalahan yang akan dihadapi serta dalam rangka mewujudkan visi dan misi Presiden dan Wakil Presiden, maka tujuan BKPM Tahun 2020-2024 yaitu sebagai berikut:

1. Terwujudnya peningkatan daya saing penanaman modal untuk menjadikan Indonesia sebagai negara tujuan penanaman modal
2. Terwujudnya tata kelola dan penguatan kelembagaan untuk mendukung pelayanan publik yang prima.

Provinsi Sulawesi Tengah adalah salah satu provinsi yang sedang berkembang serta sedang mengalami pembangunan di berbagai bidang, salah satunya yaitu bidang ekonomi. Untuk melaksanakan pembangunan tersebut diperlukan dana yang besar, yang tidak dapat di capai hanya dengan mengharapkan dana yang berasal dari pemerintah sendiri. Oleh karena itu, Provinsi Sulawesi Tengah membutuhkan investasi dari Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) dan Penanaman Modal Asing (PMA). Investasi ini akan sangat mendukung pertumbuhan ekonomi di Provinsi Sulawesi Tengah.

Pertumbuhan ekonomi di Sulawesi Tengah ditopang oleh salah satu bidang yaitu penanaman modal. Penanaman modal dapat berasal dari dalam negeri (PMDN) dan berasal dari luar negeri (PMA). Perkembangan PMDN dan PMA juga berperan aktif sebagai pelaku penting dalam pembangunan serta pertumbuhan perekonomian daerah di Provinsi Sulawesi Tengah. Dalam Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah No 6 tahun 2010 Tentang Penanaman Modal Daerah. Asas dan tujuan penanaman modal daerah, yaitu:

1. Penanaman modal daerah diselenggarakan berdasarkan asas:
 - a. Kepastian hukum;
 - b. Keterbukaan;
 - c. Akuntabilitas;
 - d. Perlakuan yang sama dan tidak membedakan asal daerah atau asal negara penanaman modal;
 - e. Kebersamaan;
 - f. Efisiensi berkeadilan;
 - g. Berkelanjutan;
 - h. Berwawasan lingkungan;
 - i. Kemandirian; dan
 - j. Keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.

2. Penanaman modal daerah bertujuan untuk:
 - a. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah;
 - b. Menciptakan lapangan kerja;
 - c. Meningkatkan pembangunan ekonomi berkelanjutan;
 - d. Meningkatkan daya saing usaha di daerah;
 - e. Meningkatkan kapasitas dan kemampuan teknologi daerah;
 - f. Mendorong perkembangan ekonomi kerakyatan;
 - g. Mengelola ekonomi potensial menjadi kekuatan ekonomi riil; dan
 - h. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal.

Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah mempunyai tugas melayani pemberian perizinan kepada investor baik Penanaman Modal Dalam Negeri maupun Penanaman Modal Asing di daerah. DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah mempunyai tujuan, yaitu:

1. Mewujudkan penanaman modal yang berkualitas dan berkelanjutan,
2. Mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan secara profesional dan akuntabel.

Adapun yang ingin dicapai oleh DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah periode tahun 2021-2026, yaitu:

1. Meningkatnya realisasi investasi PMA dan PMDN,
2. Terwujudnya pelayanan perizinan dan non perizinan secara profesional dan akuntabel.

Tujuan, visi dan misi, asas, serta target yang hendak dicapai DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah sebagai bagian dari kebijakan yang terdapat dalam penanaman modal. Oleh karena itu, DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah selaku aktor yang melaksanakan kebijakan tersebut harus semaksimal mungkin mencapai tujuan yang diharapkan.

Menurut Dye dalam Nugroho (2006) menyatakan bahwa *public policy is whatever governments choose to do or not to do. Note that we are focusing not only on government action. But also on government inaction, that is, what government choose; not to do. We contend that government inaction can have just a great an impact on society as government action.* Sehingga, dapat dimaknai bahwa kebijakan publik adalah kegiatan yang dilakukan pemerintah dan harus diikuti masyarakat, baik pemerintah melakukan sebuah kegiatan atau tindakan maupun tidak. Kebijakan sebagai suatu upaya untuk memahami dan mengartikan sesuatu yang harus dilakukan oleh pemerintah dalam suatu masalah, penyebabnya, dan pengaruh serta dampak dari kebijakan publik tersebut.

Menurut Fredrich dalam Agustino (2016) bahwa kebijakan sebagai suatu serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinankemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

Tabel 1. Perkembangan Realisasi Investasi PMA dan PMDN Provinsi Sulawesi Tengah (2019-2022)

| Tahun | PMA | | PMDN | | Jumlah | Target |
|-------|--------|----------------------|--------|----------------------|---------------------|--------------------|
| | Proyek | Nilai Investasi (Rp) | Proyek | Nilai Investasi (Rp) | | |
| 2019 | 373 | 27.075.580.350.000 | 350 | 4.438.790.800.000 | 31.514.371.150.000 | 15.331.000.000.000 |
| 2020 | 449 | 25.617.411.570.000 | 830 | 5.261.315.800.000 | 30.878.728.330.000 | 16.864.100.000.000 |
| 2021 | 428 | 39.684.282.680.000 | 1.414 | 3.012.341.100.000 | 42.696.623.780.000 | 18.550.510.000.000 |
| 2022 | 502 | 107.423.928.828.635 | 2.408 | 3.758.566.800.000 | 111.182.495.630.000 | 33.750.000.000.000 |

(Sumber: DPMPTSP Sulteng, 2023)

Kenyataannya, masih ada beberapa target yang tidak dapat tercapai. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, baik internal maupun eksternal, khususnya terkait realisasi investasi dan penyelenggaraan pelayanan perizinan penanaman modal, baik dalam negeri maupun asing di Sulawesi Tengah belum optimal sebagaimana yang diharapkan. Pada realisasi investasi PMA dan PMDN Provinsi Sulawesi Tengah dalam kurun waktu 4 tahun terakhir mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Pada tahun 2019 sampai dengan 2022 jumlah realisasi investasi melebihi dari pencapaian target yang diharapkan DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah. Namun, pada PMA maupun PMDN nilai investasi berfluktuatif dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2022, yang disebabkan karena pandemi Covid-19 yang membatasi gerak ruang bagi investor untuk berinvestasi di Sulawesi Tengah serta masih belum maksimalnya sumber daya yang dimiliki.

Menurut Edward III bahwa implementasi kebijakan yaitu *policy implementation as we have seen is the stage of policy making between the establishment of a policy such as the passage of a legislative act, the issuing of an executive order, the handing down of a judicial decision, or the promulgation of a regulatory rule and the consequences of the policy for the people whom it affects*. Dapat dikatakan bahwa implementasi itu sebagai suatu tindakan-tindakan atau upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan juga terkait suatu keputusan kebijakan. Namun, pemerintah dalam membuat suatu kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu kebijakan yang telah dibuat tersebut dan menganalisa apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau dampak yang baik bagi masyarakat. Sehingga, hal tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan harapan dari masyarakat dan juga dapat merugikan masyarakat nantinya. Selain itu, terdapat empat variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu: Komunikasi (Transmisi, Kejelasan, dan Konsisten), Sumber Daya (Staf, Informasi, Wewenang, dan Fasilitas), Disposisi (Efek disposisi, Pengaturan Birokrasi, dan Insentif), dan Struktur Birokrasi *Standard Operating Procedures (SOP)*, dan Fragmentasi).

1. Komunikasi

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan

para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementors mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkanluaskannya. Di samping itu sumber informasi yang berbeda juga akan melahirkan interpretasi yang berbeda pula. Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personel dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan. Jika para aktor pembuat kebijakan telah melihat ketidakjelasan spesifikasi kebijakan sebenarnya mereka tidak mengerti apa sesungguhnya yang akan diarahkan. Para implemetor kebijakan bingung dengan apa yang akan mereka lakukan sehingga jika dipaksakan tidak akan mendapatkan hasil yang optimal. Tidak cukupnya komunikasi kepada para implementor secara serius mempengaruhi implementasi kebijakan.

2. Sumberdaya

Tidak menjadi masalah bagaimana jelas dan konsisten implementasi program dan bagaimana akuratnya komunikasi dikirim. Jika personel yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program kekurangan sumberdaya dalam melakukan tugasnya. Komponen sumberdaya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

Sumberdaya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan skill/kemampuan para pelaksana untuk melakukan program. Untuk itu perlu adanya manajemen SDM yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program. Ketidakmampuan pelaksana program ini disebabkan karena kebijakan konservasi energi merupakan hal yang baru bagi mereka dimana dalam melaksanakan program ini membutuhkan kemampuan yang khusus, paling tidak mereka harus menguasai teknik-teknik kelistrikan.

Informasi merupakan sumberdaya penting bagi pelaksanaan kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenai bagaimana cara menyelesaikan kebijakan/program serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepetuhan kepada peraturan pemerintah dan undang-undang. Kenyataan dilapangan bahwa tingkat pusat tidak tahu kebutuhan yang diperlukan para pelaksana dilapangan. Kekurangan informasi/pengetahuan bagaimana melaksanakan kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti pelaksana tidak bertanggungjawab, atau pelaksana tidak ada di tempat kerja sehingga menimbulkan inefisien. Implementasi kebijakan membutuhkan kepatuhan organisasi dan individu terhadap peraturan pemerintah yang ada.

Sumberdaya lain yang juga penting adalah kewenangan untuk menentukan bagaimana program dilakukan, kewenangan untuk membelanjakan/mengatur keuangan, baik penyediaan uang, pengadaan staf, maupun pengadaan supervisor.

Fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan/program harus terpenuhi seperti kantor, peralatan, serta dana yang mencukupi. Tanpa fasilitas ini mustahil program dapat berjalan.

3. Disposisi atau Sikap

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implementor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah.

Ada tiga bentuk sikap/respon implementor terhadap kebijakan ; kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada didalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program.

Dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi pelaksanaan program dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Wujud dari dukungan pimpinan ini adalah Menempatkan kebijakan menjadi prioritas program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, memperhatikan keseimbangan daerah, agama, suku, jenis kelamin dan karakteristik demografi yang lain. Disamping itu penyediaan dana yang cukup guna memberikan insentif bagi para pelaksana program agar mereka mendukung dan bekerja secara total dalam melaksanakan kebijakan/program.

d. Struktur Birokrasi

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Van Horn dan Van Meter menunjukkan beberapa unsur yang mungkin berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam implementasi kebijakan, yaitu:

1. Kompetensi dan ukuran staf suatu badan;
2. Tingkat pengawasan hirarkhis terhadap keputusan-keputusan sub unit dan proses-proses dalam badan pelaksana;
3. Sumber-sumber politik suatu organisasi (misalnya dukungan di antara anggota legislatif dan eksekutif);
4. Vitalitas suatu organisasi;
5. Tingkat komunikasi “terbuka”, yaitu jaringan kerja komunikasi horizontal maupun vertikal secara bebas serta tingkat kebebasan yang secara relatif tinggi dalam komunikasi dengan individu-individu di luar organisasi;
6. Kaitan formal dan informal suatu badan dengan badan pembuat keputusan atau pelaksana keputusan.

Bila sumberdaya cukup untuk melaksanakan suatu kebijakan dan para implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, implementasi masih gagal apabila struktur birokrasi yang ada menghalangi koordinasi yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan. Kebijakan yang kompleks membutuhkan kerjasama banyak orang, namun jika terjadi pemborosan pada sumberdaya akan mempengaruhi hasil dari implementasi kebijakan itu sendiri. Sehingga, diperlukan sumberdaya yang betul-betul memahami kebijakan yang telah ditetapkan.

Perubahan yang dilakukan tentunya akan mempengaruhi individu dan secara umum akan mempengaruhi sistem dalam birokrasi. Oleh karena itu, fenomena tersebut di atas dan pokok-pokok pikiran yang terkandung didalamnya, maka penulis tertarik melakukan penelitian ini untuk mengkaji

Implementasi Kebijakan Penanaman Modal pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah.

METODE

Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sehingga, akan memberikan suatu gambaran dari dilaksanakannya kebijakan penanaman modal sesuai dengan isi dari regulasi.

Menurut Nazir (2014) metode penelitian deskriptif yaitu suatu metode dalam meneliti suatu kelompok manusia, objek, kondisi, sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang, yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis data kualitatif, yang bersumber dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, terdiri atas observasi, wawancara dan dokumentasi.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah, yang beralamatkan di jalan Cik Ditiro Nomor 29 Kota Palu. Alasan yang mendasari penentuan lokasi tersebut, karena dianggap relevan dengan objek penelitian serta sesuai dengan kajian implementasi kebijakan PMDN dan PMA. Selain itu, waktu penelitian ditentukan berdasarkan efektifitas dan efisiensi waktu yang dibutuhkan oleh peneliti sesuai lokasi dan waktu yang ada.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis kualitatif. Menurut Suyanto (2005) bahwa analisis data kualitatif meliputi beberapa tahapan yang harus dilalui dalam sebuah penelitian yaitu *editing, coding* dan analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau disingkat dengan istilah DPMPTSP adalah sebuah lembaga pemerintah dan juga sebagai penyelenggara dalam pelayanan administrasi di bidang perizinan terpadu untuk wilayah Provinsi Sulawesi Tengah. Dalam menjalankan tugasnya, DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah berlandaskan pada prinsip-prinsip yaitu asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas dan asas akuntabilitas. Selain itu, keadaan jumlah pegawai DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah yaitu sebanyak 121 orang dengan kategori berdasarkan tingkat pendidikan meliputi tingkat pendidikan S2 yaitu sebanyak 22 orang, tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 67 orang, tingkat pendidikan D3 yaitu sebanyak 3 orang dan tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 29 orang. Dengan demikian, dengan melihat komposisi pegawai DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan tingkat pendidikan bahwa sebagian besar pegawai berada pada tingkat pendidikan Strata Satu (S1) dan seharusnya cukup mampu untuk menerapkan serta melaksanakan kebijakan Penanam Modal Dalam Negeri (PMDN) dan Penanam Modal Asing (PMA) di Provinsi Sulawesi Tengah dengan baik.

Realisasi investasi PMA dan PMDN pada tahun 2019 sampai 2022 berdasarkan bidang sektornya, terdapat 5 sektor unggulan yang ada di Provinsi Sulawesi Tengah. Pada tahun 2019 terdapat 127 proyek PMA dan 4 proyek PMDN pada sektor usaha industri logam dasar, barang logam, bukan mesin dan peralatannya, dengan nilai investasi berjumlah 19.826.709.500.000. Pada sektor listrik, gas,

dan air terdapat 47 proyek PMA dan 69 proyek PMDN, dengan nilai investasi berjumlah 6.334.942.410.000. Pada sektor tanaman pangan, perkebunan, dan peternakan terdapat 37 proyek PMA dan 43 proyek PMDN, dengan nilai investasi berjumlah 2.200.034.300.000. Pada sektor perumahan, kawasan industri, dan perkantoran terdapat 13 proyek PMA dan 37 proyek PMDN, dengan nilai investasi berjumlah 1.038.020.680.000. Pada sektor industri kimia dan farmasi terdapat 21 proyek PMA dan 9 proyek PMDN, dengan nilai investasi berjumlah 1.027.828.930.000.

Tahun 2020 terdapat 158 proyek PMA dan 14 proyek PMDN pada sektor usaha industri logam dasar, barang logam, bukan mesin dan peralatannya, dengan nilai investasi berjumlah 22.840.527.630.000. Pada sektor usaha listrik, gas, dan air terdapat 29 proyek PMA dan 66 proyek PMDN, dengan nilai investasi berjumlah 4.021.880.730.000. Pada sektor usaha tanaman pangan, perkebunan, dan peternakan terdapat 14 proyek PMA dan 62 proyek PMDN, dengan nilai investasi berjumlah 1.217.383.830.000. Pada sektor usaha transportasi, Gudang, dan telekomunikasi terdapat 36 proyek PMA dan 31 proyek PMDN, dengan nilai investasi berjumlah 1.101.607.890.000. Pada sektor usaha perumahan, Kawasan industri, dan perkantoran terdapat 15 proyek PMA dan 66 proyek PMDN, dengan nilai investasi berjumlah 853.983.390.000.

Tahun 2021 terdapat 155 proyek PMA dan 24 proyek PMDN pada sektor usaha industri logam dasar, barang logam, bukan mesin dan peralatannya, dengan nilai investasi berjumlah 33.819.735.000.000. Pada sektor usaha transportasi, Gudang, dan telekomunikasi terdapat 31 proyek PMA dan 84 proyek PMDN, dengan nilai investasi berjumlah 3.123.073.000.000. Pada sektor usaha listrik, gas, dan air terdapat 17 proyek PMA dan 71 proyek PMDN, dengan nilai investasi berjumlah 2.128.434.000.000. Pada sektor usaha perumahan, Kawasan industri, dan perkantoran terdapat 20 proyek PMA dan 72 proyek PMDN, dengan nilai investasi berjumlah 1.770.584.000.000. Pada sektor usaha pertambangan terdapat 29 proyek PMA dan 180 proyek PMDN, dengan nilai investasi berjumlah 532.236.000.000.

Tahun 2022 terdapat 197 proyek PMA dan 32 proyek PMDN pada sektor usaha industri logam dasar, barang logam, bukan mesin dan peralatannya, dengan nilai investasi berjumlah 75.730.800.960.000. Pada sektor industri kimia dan farmasi terdapat 42 proyek PMA dan 15 proyek PMDN, dengan nilai investasi berjumlah 23.385.741.360.000. Pada sektor usaha perumahan, kawasan industri, dan perkantoran terdapat 25 proyek PMA dan 64 proyek PMDN, dengan nilai investasi berjumlah 6.946.317.260.000. Pada sektor usaha listrik, gas, dan air terdapat 20 proyek PMA dan 91 proyek PMDN, dengan nilai investasi berjumlah 1.774.774.440.000. Pada sektor usaha pertambangan terdapat 45 proyek PMA dan 364 proyek PMDN, dengan nilai investasi berjumlah 994.091.720.000.

Investasi dapat dimaknai sebagai suatu kegiatan dalam penempatan dana atau biasa disebut sebagai penanaman modal pada satu atau lebih dari satu jenis aset selama periode tertentu, yang mempunyai tujuan untuk mendapatkan suatu penghasilan atau terdapatnya peningkatan nilai. Menurut Sukirno, (2015) bahwa investasi merupakan pembelanjaan atau pengeluaran penanaman sebuah modal maupun perusahaan guna membeli produk modal serta perlengkapan produksi dan bertujuan untuk menambah keuntungan dari proses produksi barang dan jasa yang terdapat dalam perekonomian.

Investasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu berdasarkan jenisnya terdiri atas Penanam Modal Dalam Negeri (PMDN) dan Penanaman Modal Asing (PMA). PMA atau investasi asing yaitu suatu investasi yang bersumber dari pembiayaan luar negeri dan PMDN atau investasi domestik yaitu suatu investasi yang bersumber dari pembiayaan dalam negeri. PMDN di Provinsi Sulawesi Tengah sebagai suatu kegiatan menanam modal untuk melakukan usaha di daerah Provinsi Sulawesi Tengah yang dilakukan oleh pihak penanam modal dalam negeri dengan menggunakan modal dalam negeri, baik perorangan maupun badan usaha bisa menjadi penanam modal dalam negeri tersebut. Selain itu, hal tersebut dipergunakan untuk mendapatkan status badan usaha yang berbentuk

seperti Perseroan Terbatas (PT), Commanditaire Vennotschaap atau Persekutuan Komanditer (CV), Firma atau *Venootschap Onder Firma* (FA), perorangan, Koperasi, Yayasan) yang sah sebelum mendapatkan izin prinsip penanaman modal dan perizinan lain dalam rangka operasional usaha.

PMA di Provinsi Sulawesi Tengah sebagai suatu kegiatan dalam menanam modal untuk melakukan usaha di daerah Provinsi Sulawesi Tengah yang dilakukan oleh penanam modal asing, baik yang menggunakan modal asing seutuhnya atau juga secara berpatungan dengan penanam modal dalam negeri. Prosedur pendirian usaha PMA yaitu terlebih dahulu memilih jenis usaha yang akan dijalankan dan memastikan usaha tersebut dapat dijalankan oleh Penanaman Modal Asing (PMA). Kemudian, dapat memilih dan menentukan tempat usaha di daerah Provinsi Sulawesi Tengah, seperti membuat kantor atau pabrik/tempat produksi serta menyusun dan membuat akta pendirian usaha PMA di hadapan notaris.

Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Sulawesi Tengah No 6 tahun 2010 Tentang Penanaman Modal Daerah yang menjadi landasan dalam melaksanakan kegiatan menanam modal, baik Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) maupun Penanaman Modal Asing (PMA) di Provinsi Sulawesi Tengah. Setelah peneliti melakukan observasi dan wawancara mendalam, adapun yang didapatkan mengenai Implementasi Kebijakan Penanaman Modal belum sepenuhnya optimal.

Aspek komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah sudah sangat baik, dilihat dengan adanya pelaksanaan penyebaran mengenai kebijakan Penanaman Modal melalui sosialisasi dan website kepada investor baik itu PMDN maupun PMA di Provinsi Sulawesi Tengah. Penyebaran informasi telah rutin dilaksanakan oleh pihak DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah. Sehingga, dapat dikatakan bahwa aspek komunikasi yang dilakukan dalam menjalankan kebijakan penanaman modal memang telah berjalan dengan baik tanpa adanya gangguan pada transmisi. Kejelasan dalam menjalankan kebijakan bahwa antara pihak Pemerintah Pusat dengan pelaksana kebijakan di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah sudah berjalan baik. Penyebarluasan kebijakan juga sudah terlaksana melalui sosialisasi dan juga melalui laman website DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah. Konsistensi dalam menjalankan kebijakan penanaman modal daerah di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah sudah sangat baik diterapkan. DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah melaksanakan sosialisasi secara rutin ke investor-investor yang ingin melakukan investasi di Provinsi Sulawesi Tengah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah juga menggunakan berbagai macam media seperti sosial media, website, peta potensi, dan dalam bentuk buku untuk menyebarkan terkait kebijakan Penanaman Modal, serta sudah konsisten dalam menjalankan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah. Aspek komunikasi sangat memegang peranan penting dan mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penanaman Modal dalam upaya mencapai sasaran-sasaran dari kebijakan yang dilaksanakan. Tentu saja hal ini dikarenakan komunikasi merupakan suatu proses menyampaikan informasi kepada pihak lain, dengan harapan pihak lain tersebut mengerti dan melaksanakan tindakan-tindakan yang sesuai dengan kemauan dari pemberi informasi. Dengan komunikasi yang baik, maka dapat mencapai sasaran dan tujuan dari kebijakan tersebut.

Aspek sumber daya yang meliputi atas subaspek staf, informasi, wewenang, dan fasilitas, peneliti melihat bahwa sumber daya di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah masih belum optimal, dilihat dari para staf yang belum melakukan tugasnya secara maksimal karena staf yang ada pada beberapa bidang di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah belum seluruhnya mengikuti diklat PTSP, tetapi dari jumlah staf sendiri sudah memadai. Sumber daya manusia yang masih kurang ini menyebabkan belum maksimalnya kinerja dari DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah dalam melaksanakan kegiatan penanaman modal. Para staf DPMPTSP

Provinsi Sulawesi Tengah jika dilihat dari segi kuantitas sudah memadai, namun jika dilihat dari segi kualitas itu masih rendah dan belum melakukan tugasnya secara maksimal karena staf yang ada pada beberapa bidang di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah belum seluruhnya mengikuti diklat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pada subaspek wewenang dan informasi sendiri, DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah sudah memiliki informasi yang selalu update dan mudah diakses serta kewenangan yang jelas sehingga DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah menjalankan kebijakan Penanaman Modal dengan maksimal. Fasilitas fisik yang ada di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah masih belum memadai. Keberadaan fasilitas yang menunjang dan baik dapat membuat para staf menjadi nyaman dalam melaksanakan tugas dan fungsi, sehingga diharapkan ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat membantu pelaksanaan kebijakan penanaman modal daerah dapat lebih maksimal. Pada fasilitas yang ada, disini peneliti menemukan bahwa fasilitas dari DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah masih kurang mendukung dalam pelaksanaan kebijakan Penanaman Modal. Sarana prasarana pendukung lainnya yang dibutuhkan di beberapa bidang di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah dalam menjalankan kebijakan Penanaman Modal sendiri masih sangat terbatas.

Aspek disposisi yang meliputi efek disposisi, pengaturan birokrasi, dan insentif, peneliti melihat bahwa sikap pelaksana sudah terbilang memadai. Para pelaksana kebijakan di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah sudah melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan kemampuan dan kompetensinya masing-masing. Efek disposisi bahwa setiap bidang sudah mengetahui dan memahami tugasnya masing-masing dan dapat bekerja sama untuk melaksanakan dan mencapai tujuan dari kebijakan penanaman modal daerah ini. DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah tidak mempunyai wewenang untuk mengangkat staf. Mekanisme pengangkatan staf di Daerah sudah dilakukan dengan penyeleksian sesuai dengan formasi yang dibutuhkan. Setiap tugas yang dilaksanakan oleh pegawai di kantor DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah didukung oleh insentif kantor yang telah dianggarkan sehingga tugas-tugas yang mereka laksanakan dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Aspek struktur birokrasi yang terdiri atas SOP dan fragmentasi, peneliti melihat bahwa DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah sudah memiliki *Standar Operating Prosedurs* (SOP) sendiri dan telah dilaksanakan oleh seluruh staf sesuai dengan SOP. Struktur birokrasinya pun sudah berjalan sebagaimana mestinya. Semua bekerja sesuai dengan bidang dan kemampuannya masing-masing sehingga pelaksanaan kebijakan Penanaman Modal sudah berjalan dengan efektif.

Penanaman modal di Provinsi Sulawesi Tengah dijalankan oleh DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah yang mempunyai tujuan untuk membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah Provinsi. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan di bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Promosi Penanaman Modal, Pengolahan Data dan Informasi, Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Promosi Penanaman Modal, Pengolahan Data dan Informasi, Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Promosi Penanaman Modal, Pengolahan Data Informasi, Pengendalian Pelaksanaan

Penanaman Modal, Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, Non Perizinan, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; pelaksanaan administrasi dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur.

Kebijakan Penanaman Modal tertuang dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal yang menjadi landasan dalam melaksanakan kegiatan menanam modal, baik Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) maupun Penanaman Modal Asing (PMA) untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia. Dalam Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Sulawesi Tengah No 6 tahun 2010 Tentang Penanaman Modal Daerah yang menjadi landasan dalam melaksanakan kegiatan menanam modal, baik Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) maupun Penanaman Modal Asing (PMA) di Provinsi Sulawesi Tengah. Setelah peneliti melakukan observasi dan wawancara mendalam, adapun yang didapatkan mengenai Implementasi Kebijakan Penanaman Modal belum sepenuhnya optimal.

Dalam sub bab ini, peneliti mendeskripsikan Implementasi Kebijakan Penanaman Modal yang dikembangkan oleh Edward III dengan mengukur tingkat keberhasilan Implementasi Kebijakan Penanaman Modal pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah dari empat indikator yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Dapat dilihat dari indikator komunikasi dengan indikator transmisi, kejelasan, dan konsistensi, peneliti melihat bahwa komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah sudah sangat baik, dilihat dengan adanya pelaksanaan penyebaran mengenai kebijakan Penanaman Modal melalui sosialisasi dan website kepada investor baik itu PMDN maupun PMA di Provinsi Sulawesi Tengah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah juga menggunakan berbagai macam media seperti sosial media, website, peta potensi, dan dalam bentuk buku untuk menyebarkan terkait kebijakan Penanaman Modal, serta sudah konsisten dalam menjalankan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah.

Hal ini membuat peneliti semakin yakin bahwa komunikasi sangat memegang peranan penting dan mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penanaman Modal dalam upaya mencapai sasaran-sasaran dari kebijakan yang dilaksanakan. Tentu saja hal ini dikarenakan komunikasi merupakan suatu proses menyampaikan informasi kepada pihak lain, dengan harapan pihak lain tersebut mengerti dan melaksanakan tindakan-tindakan yang sesuai dengan kemauan dari pemberi informasi. Dengan komunikasi yang baik, maka dapat mencapai sasaran dan tujuan dari kebijakan tersebut.

Pada indikator sumber daya dengan indikator didalamnya berupa staf, informasi, wewenang, dan fasilitas, peneliti melihat bahwa sumber daya di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah masih belum optimal, dilihat dari indikator staf belum melakukan tugasnya secara maksimal karena staf yang ada pada beberapa bidang di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah belum seluruhnya mengikuti diklat PTSP, tetapi dari jumlah staf sendiri sudah memadai. Sumber daya manusia yang masih kurang ini menyebabkan belum maksimalnya kinerja dari DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah dalam melaksanakan kegiatan penanaman modal. Pada indikator wewenang dan informasi sendiri, DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah sudah memiliki informasi yang selalu update dan mudah diakses serta kewenangan yang jelas sehingga DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah menjalankan kebijakan Penanaman Modal dengan maksimal. Pada indikator fasilitas, disini peneliti menemukan bahwa fasilitas dari DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah masih kurang mendukung dalam pelaksanaan kebijakan Penanaman Modal. Sarana prasarana pendukung lainnya yang dibutuhkan di beberapa bidang di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah dalam menjalankan kebijakan Penanaman Modal sendiri masih sangat terbatas.

Pada indikator disposisi dengan indikator didalamnya berupa efek disposisi, pengaturan birokrasi, dan insentif, peneliti melihat bahwa sikap pelaksana sudah terbilang memadai. Para pelaksana kebijakan di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah sudah melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan kemampuan dan kompetensinya masing-masing.

Pada indikator struktur birokrasi dengan indikator SOP dan fragmentasi, peneliti melihat bahwa DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah sudah memiliki Standar Operating Prosedurs (SOP) sendiri dan telah dilaksanakan oleh seluruh staf. Struktur birokrasinya pun sudah berjalan sebagaimana mestinya. Semua bekerja sesuai dengan bidang dan kemampuannya masing-masing sehingga pelaksanaan kebijakan Penanaman Modal sudah berjalan dengan efektif.

Adapun yang peneliti amati dan temukan di lapangan, DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah sudah menjalankan kegiatan sosialisasi yang bertujuan untuk memberikan informasi mengenai kebijakan dari Penanaman Modal sendiri.

Keseluruhan hasil wawancara telah dijabarkan di tiap-tiap indikator teori Edward III dan pengamatan langsung di lapangan. Peneliti menemukan bahwa implementasi kebijakan penanaman modal di Kantor DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah sejauh ini belum maksimal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Implementasi Kebijakan Penanaman Modal pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah secara umum pelaksanaannya belum dikatakan maksimal karena masih ada beberapa hal-hal yang harus diperhatikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator pembahasan yaitu pada indikator staf masih belum maksimal dalam menjalankan kebijakan penanaman modal dikarenakan staf yang ada pada beberapa bidang di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah belum seluruhnya mengikuti diklat PTSP dan pada indikator fasilitas, dimana fasilitas yang dimiliki oleh DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah masih belum memadai sehingga hal ini menyebabkan kurang maksimalnya pengimplementasian kebijakan penanaman modal. Dengan demikian, DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah harus meningkatkan sumber daya yaitu pada indikator yang bermasalah atau belum maksimal yaitu pada bagian staf dan fasilitas. Perlu adanya pelatihan atau diklat terkait PTSP untuk seluruh pegawai agar pelaksanaan kebijakan Penanaman Modal berjalan secara maksimal dan dapat menjangkau serta melayani seluruh Investor baik dalam negeri maupun luar negeri. Staf yang akan direkrut juga harus kompeten sesuai dengan bidang yang akan ditempati. DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tengah juga perlu menambah sarana dan prasarana yang masih kurang, agar para staf bisa melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2016. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Edward III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Nugroho D., Riant. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta : Elexkomputindo.
- Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Penanaman Modal Daerah
- Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal

TENTANG PENULIS

1. Identitas Pribadi

Nama : Eka Wahyu Pradiutama
 Nomor Induk Mahasiswa : B 101 20 083
 Tempat dan Tanggal Lahir : Jenepono, 25 Februari 2002
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Agama : Islam
 Alamat : BTN BUKIT TADULAKO
 Nomor Telepon : 081953805999
 Alamat Email : chibengw@gmail.com



2. Nama Orang Tua

a. Ayah : H. Saharuddin Lurang, S.Sos., M.Si.
 b. Ibu : Hj. Jumrah, SE., M.Si.

3. Pendidikan

| | Jenjang Pendidikan | Nama Sekolah | Tahun Lulus |
|----|---------------------------|----------------------|--------------------|
| 1. | SD | SDN Inpres 3 Tondo | 2014 |
| 2. | SMP | SMP Negeri 19 Palu | 2017 |
| 3. | SMA | SMK Negeri 2 Palu | 2020 |
| 4. | Perguruan Tinggi | Universitas Tadulako | 2024 |

EVALUASI KEBIJAKAN ALOKASI DANA DESA DI DESA TINGGEDE KECAMATAN MARAWOLA KABUPATEN SIGI

Saskia Khaerunisya Ahmad^{1)*}, Nasir Mangngasing²⁾, Muhammad Rapi³⁾

¹Mahasiswa Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

saskiaahmad02@gmail.com

²Dosen Pembimbing Utama Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

nasirmangngasing61@gmail.com

³Desen Pembimbing Pendamping Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

muhrapi114@gmail.com

ABSTRAK

Alokasi Dana Desa (ADD) merupakan modal yang dialokasikan pemerintah kabupaten kepada desa, dari sebagian dana perimbangan keuangan pusat dan daerah yang diterima kabupaten. Berdasarkan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2007 mengenai Pedoman Pengelolaan Keuangan Desa dijelaskan, Alokasi Dana Desa (ADD) bersumber pada APBD kabupaten/kota dan berasal dari porsi dana perimbangan finansial pada pusat serta daerah kabupaten/kota yang diperoleh kota untuk jumlah desa sedikitnya 10%, hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 mengenai Desa. Tujuan Alokasi Dana Desa (ADD) yaitu Mengatasi persoalan kemiskinan serta mengurangi kesenjangan, Meningkatkan penjadwalan dan penganggaran pembangunan desa serta memberdayakan masyarakat, Memperkuat pembangunan infrastruktur pedesaan, Menambah pengamalan nilai-nilai sosial budaya dan agama sebagai bagian dari pencapaian perbaikan dalam masyarakat, Menambah keamanan serta keteraturan umum, Menaikkan servis/bantuan untuk masyarakat di Desa sebagai bagian dari kemajuan aktivitas ekonomi serta sosial dari masyarakat, Memajukan kemandirian serta kerja sama dari masyarakat, Menaikkan pemasukan desa serta masyarakat desa dengan cara Badan Usaha Milik Desa. Evaluasi memiliki makna terkait, yang tiap-tiap merujuk ke penerapan beberapa parameter penilaian pada hasil kebijakan serta suatu program. Sebutan evaluasi bisa diselarasikan dengan penaksiran (appraisal), pemberian jumlah (rating) serta pemberian nilai (assessment) (Dunn, 2003). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Evaluasi Kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh William N. Dunn yang mana terdapat 6 indikator yang digunakan dalam tahapan Evaluasi Kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi. Keenam indikator tersebut yaitu, Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, dan Ketepatan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede bisa dikatakan belum berjalan dengan baik yaitu perlu adanya ketambahan anggaran pada Alokasi Dana Desa (ADD) yakni dengan cara menambah BUMDes di Desa Tinggede agar Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede berjalan sesuai dengan hasil yang diinginkan bersama serta Peneliti menyarankan Pemerintah Kabupaten Sigi agar memperhatikan waktu dalam Penerbitan peraturan supaya penyelenggaraan Kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede berjalan dengan tepat waktu.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan, Alokasi Dana Desa (ADD), Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas dan Ketepatan

ABSTRACT

Village Fund Allocation (ADD) is the capital allocated by the district government to villages, from part of the central and regional financial balance funds received by the district. Based on the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 37 of 2007 concerning Village Financial Management Guidelines, it is explained that the allocation of village funds is sourced from the district / city budget and comes from the portion of financial balance funds at the center and district / city areas obtained by the city for the number of villages of at least 10%, this is in accordance with the Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 72 of 2005 concerning Villages. The objectives of village fund allocation are to overcome poverty problems and reduce inequality, Improve scheduling and budgeting for village development and empower communities; , Strengthen rural infrastructure development, Increase the practice of socio-cultural and religious values as part of achieving improvements in society, Increase security and general order; , Increase services / assistance for rural communities as part of the progress of economic and social activities from the community, Promoting independence and cooperation from the community, Increasing village income and village communities by means of Village-Owned Enterprises. Argues that the Evaluation Designation has a related meaning, each of which refers to the application of several assessment parameters to policy outcomes and a program. The term evaluation can be aligned with appraisal, rating and assessment (Dunn, 2003). This study aims to determine the Evaluation of Village Fund Allocation Policy in Tinggede Village, Marawola District, Sigi Regency. This research uses descriptive qualitative research methods using the theory proposed by William N.Dunn, where there are 6 indicators used in the Village Fund Allocation Policy Evaluation stage in Tinggede Village, Marawola District, Sigi Regency. The six indicators are, Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Alignment, Responsiveness, and Accuracy. The results showed that the Village Fund Allocation policy in Tinggede Village could be said to have not worked well, namely the need for additional budget in the Village Fund Allocation, namely by adding BUMDes in Tinggede Village so that the Village Fund Allocation in Tinggede Village runs in accordance with the desired results and the researcher advised the Sigi Regency Government to pay attention to the time in issuing regulations so that the implementation of the Village Fund Allocation Policy in Tinggede Village Village Tinggede Village is running on time.

Keyword : Policy Evaluation, Village Fund Allocation, Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Equity, Responsiveness, and Appropriateness

Submisi : 25 Maret 2024
Diterima : 01 April 2024
Dipublikasikan : 28 Mei 2024

PENDAHULUAN

Alokasi Dana Desa (ADD) bertujuan untuk Mengatasi persoalan kemiskinan serta mengurangi kesenjangan, Meningkatkan penjadwalan dan penganggaran pembangunan desa serta memberdayakan masyarakat, Memperkuat pembangunan infrastruktur pedesaan, Menambah pengamalan nilai-nilai sosial budaya dan agama sebagai bagian dari pencapaian perbaikan dalam masyarakat dan Menambah keamanan serta keteraturan umum.

Alokasi Dana Desa (ADD) merupakan modal yang dialokasikan pemerintah kabupaten kepada desa, dari sebagian dana perimbangan keuangan pusat dan daerah yang diterima kabupaten. Berdasarkan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2007 mengenai Pedoman Pengelolaan Keuangan Desa dijelaskan, Alokasi Dana Desa (ADD) bersumber pada APBD kabupaten/kota dan berasal dari porsi dana perimbangan finansial pada pusat serta daerah

kabupaten/kota yang diperoleh kota untuk jumlah desa sedikitnya 10%, hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 mengenai Desa, Pendapatan Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 71 ayat 2 bersumber dari: pendapatan asli Desa terdiri atas hasil usaha, hasil aset, swadaya dan partisipasi, gotong royong, dan lain-lain pendapatan asli Desa; alokasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara; bagian dari hasil pajak daerah dan retribusi daerah Kabupaten atau Kota; Alokasi Dana Desa (ADD) yang merupakan bagian dari dana perimbangan yang diterima Kabupaten atau Kota; bantuan keuangan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten atau Kota; hibah serta sumbangan yang tidak mengikat dari pihak ketiga; dan lain-lain pendapatan Desa yang sah.

Evaluasi memiliki makna terkait, yang tiap-tiap merujuk ke penerapan beberapa parameter penilaian pada hasil kebijakan serta suatu program. Sebutan evaluasi bisa diselaraskan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian jumlah (*rating*) serta pemberian nilai (*assessment*). Evaluasi melibatkan pemberian keterangan tentang penilai ataupun kegunaan dari suatu dampak dari sebuah kebijakan itu sendiri. Evaluasi memberikan keterangan yang dapat diandalkan dan otentik tentang efektivitas implementasi kebijakan, khususnya tentang bagaimana keperluan, nilai serta peluang dipenuhi dengan cara tindakan publik (Dunn, 2003: 608-610).

Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2020 mengenai Perubahan atas Peraturan Bupati Sigi nomor 38 tahun 2019 tentang Tata Cara Pedistribusian serta Penetapan Rincian Alokasi Dana Desa (ADD) disetiap Desa di Kabupaten Sigi Tahun Anggaran 2020 dalam Pasal I Ketentuan pada ayat (3) Pasal 3 Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2019 mengenai Tata Cara Pembagian serta Penetapan untuk Rincian Alokasi Dana Desa (ADD) disetiap Desa pada Kabupaten Sigi Tahun Anggaran 2020 (Berita Daerah Kabupaten Sigi Tahun 2019 Nomor 38) diubah menjadi bahwa pada Pasal 3, jumlah pagu Alokasi Dana Desa (ADD) pada Anggaran Pendapatan serta Belanja Daerah untuk tahun Anggaran 2020 sepertimana dimaksudkan pada Pasal 2 yakni sejumlah Rp. 60.203.370.900. Jumlah Alokasi Dana Desa (ADD) untuk desa Tinggede tahun 2020 yaitu senilai Rp.498.929.000. Alokasi Dasarnya adalah Rp.273.651.686. dan Alokasi Formula yaitu Rp. 173.404.250. Penyaluran Anggaran Alokasi Dana Desa (ADD) Tinggede tahun 2020 terdiri dari tiga tahapan yakni tahap pertama 40% senilai Rp.199.571.600 tahap kedua 40% senilai Rp.199.571.600 dan tahap ketiga 20% sebesar Rp.99.785.800.

Peraturan Bupati Sigi Nomor 9 Tahun 2021 mengenai Perubahan atas Peraturan Bupati Sigi Nomor 43 Tahun 2020 mengenai sistem Tata Cara Pengalokasian serta Penetapan Rincian Alokasi Dana Desa (ADD) pada Kabupaten Sigi disetiap Desa Tahun Anggaran 2021, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sigi Pasal 3 mengatur, tambahan besaran Pagu Alokasi Dana Desa (ADD) Daerah dalam APBD tahun anggaran 2021 seperti mana tercantum didalam Pasal 2 yakni senilai Rp. 60.440.273.300. jumlah Alokasi Dana Desa (ADD) untuk desa Tinggede tahun 2021 yaitu senilai Rp.463.034.100. Penyaluran Anggaran Alokasi Dana Desa (ADD) Tinggede tahun 2021 terdiri dari tiga tahapan yakni tahap pertama 40% senilai Rp.185.213.640 tahap kedua 40% senilai Rp.185.213.640. dan tahap ketiga sebesar 20 % senilai Rp.92.606.820. Sasaran kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) pada tahun 2020-2021 adalah Seluruh Pemerintah Desa Tinggede dan Masyarakat Tinggede serta Pemerintah desa Tinggede.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 mengenai Pengelolaan Keuangan Desa yaitu, Finansial desa diatur berlandaskan pada asas yang jelas, akuntabel, keikutsertaan dan dilaksanakan dengan keteraturan serta kepatuhan anggaran. Saat sistem penyelenggaraan berlangsung, perkara yang harus dilihat yakni dengan jalan apa sistem penyelenggaraan sudah dikerjakan, apakah pada tata cara yang sudah dilakukan sudah mematuhi langkah serta peraturan yang tersedia. Penyelenggaraan Alokasi Dana Desa (ADD) perlu mencukupi sejumlah aturan penyelenggaraan yaitu,

Tiap aktivitas yang pengeluarannya diperoleh dari Alokasi Dana Desa (ADD) perlu melewati tahap penjadwalan, penyelenggaraan serta penilaian dengan cara transparan dengan aturan dari, dan untuk Masyarakat.

Berdasarkan hasil Penelitian yang lakukan, dapat dilihat dari Kriteria Efektivitas yaitu pelaksanaan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede bisa dikatakan belum berjalan cukup baik yakni dari sistem penggajian kepada pihak Pemerintah Desa Tinggede khususnya pada tingkat paling bawah seperti Kepala Dusun yang dianggap jumlahnya masih kecil mengingat Desa Tinggede merupakan salah satu Desa yang besar di Kabupaten Sigi. Dari aspek Efisiensi, dimana Kondisi Pemerintahan Desa Tinggede dan juga Masyarakat pada tahun tersebut agak terhambat dari aspek pergerakan dimana terjadinya wabah COVID-19 yang menyebabkan diberlakukan kebijakan PPKM. Hal tersebut juga menyebabkan keterlambatan penerbitan Peraturan Alokasi Dana dari Bupati Sigi dan menyebabkan pelaksanaan Pemerintah Desa Tinggede dalam penyalurannya menjadi sedikit terhambat. Hal ini mengindikasikan adanya permasalahan efisien waktu dan juga interpretasi para pelaksana kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) dalam hal ini Pemerintah desa Tinggede terhadap petunjuk teknis pelaksanaan kebijakan di level Kabupaten juga memakan waktu agak lama. Dari aspek Kecukupan dapat dikatakan belum efektif memenuhi kebutuhan Pemerintah Desa karna Pendapatan yang diperoleh dari Alokasi Dana Desa (ADD) dianggap belum memenuhi nilai dan kebutuhan dari Pemerintah Desa Tinggede yang dianggap masih kurang jumlahnya. Dari aspek Perataan yaitu penyelenggaraan kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede telah sesuai dengan peruntukannya dalam hal membiayai keperluan Pemerintah desa dan juga Masyarakat. Dari Aspek Responsivitas yakni dapat dikatakan bahwa dapat memenuhi preferensi dan kebutuhan kelompok yakni Pemerintah Desa dan Masyarakat Tinggede. Aspek Ketepatan yaitu Pelaksanaan kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede telah mencapai tujuan yang diinginkan serta pelaksanaan kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) yang dilaksanakan oleh pihak Pemerintah Desa Tinggede benar-benar berguna, bernilai serta layak bagi Pemerintah Desa itu sendiri maupun kepada Masyarakat desa Tinggede.

Fenomena dilapangan menunjukkan bahwa dalam kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede belum dijalankan sebagai mana mestinya. Masalah tersebut ialah tentang Evaluasi Kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi. dimana dalam evaluasi pengelolaan kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Dalam kajian ini, dari uraian singkat diatas yang menjadi perhatian dalam pembahasan fenomena yang diangkat dan diteliti yakni penyelenggaraan dalam Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede. bagaimana tugas Pemerintah Desa Tinggede dalam mendistribusikan Alokasi Dana Desa (ADD) dengan baik di Desa Tinggede khususnya pada tahun 2020 dan 2021.

METODE

Dasar Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif. Metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2013).

Tipe peneltian yang digunakan yaitu metode deskriptif. Deskriptif yaitu keadaan obyek yang diteliti dan yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan informasi yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2013).

Definisi konsep dalam penelitian ini yaitu sebagai suatu kerangka pemahaman untuk mengidentifikasi, merancang, dan mengembangkan metodologi untuk mencapai tujuan penelitian. Konsep teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu evaluasi kebijakan menurut Dunn (2003). Evaluasi kebijakan dalam penelitian ini terdiri atas yaitu aspek efektifitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan. Selanjutnya, untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan maka Penulis memilih sumber data yang terdiri atas sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer yaitu hasil observasi, dan wawancara. Sedangkan, sumber data sekunder yaitu data-data yang diperoleh dari sumber yang telah ada seperti laporan anggaran, deskripsi penelitian dan dokumen.

Lokasi penelitian bertempat di Desa Tinggede Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi dan dilaksanakan dengan waktu penelitian yaitu selama tiga (3) bulan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, dokumentasi lapangan dan wawancara. Pada pengumpulan data wawancara, Penulis menggunakan teknik *purposive* untuk memilih informan yang dibutuhkan. *Purposive* yaitu teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013).

Informan dalam penelitian ini terdiri atas, Pemerintah Desa dan BPD serta Masyarakat. Selain itu, instrumen dalam penelitian ini yaitu alat yang penulis gunakan saat melakukan penelitian di lapangan seperti pedoman wawancara dan alat rekaman untuk mewawancarai informan.

Analisis data yang digunakan yaitu analisis model interaktif. Analisis data model interaktif yaitu data yang dikumpulkan pada saat penelitian. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian. Analisis data dilakukan untuk mendeskripsikan seluruh data sehingga dapat di pahami dan membuat kesimpulan. Hasil yang diperoleh melalui analisis data dalam penelitian ini dapat berguna untuk pengembangan teori yang dibangun dari data yang diperoleh. Terdapat empat (4) langkah analisis data model interaktif meliputi pengumpulan data, kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*) dan verifikasi data/kesimpulan (Miles, Hubberman dan Saldana, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini evaluasi yang dibahas yakni Evaluasi kebijakan yang pada usulnya perlu menerangkan sejauh mana kebijakan yang sudah diselenggarakan atau diimplementasikan bisa mencapai tujuan serta hasil yang diharapkan. Dalam Kebijakan publik, tidak dapat terlepas begitu saja tanpa melaksanakan Evaluasi. Evaluasi Kebijakan dilaksanakan agar menilai sejauh manakah keefektifan sebuah Kebijakan publik untuk dipertanggungjawabkan secara publik dalam rangka mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Evaluasi Kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi, dengan memperhatikan pada 6 (enam) indikator penilaian diatas, serta melaksanakan wawancara yang mengikutsertakan beberapa Informan yang dianggap memahami dan menegrti betul mengenai hal-hal yang diteliti. Informan yang dilibatkan pada Penelitian ini terdiri dari Kepala Desa, Bendahara Desa, Mantan Sekretaris Desa, Ketua Badan Permusyawaratan Desa, dan Pelaksana Pemberdayaan Masyarakat Desa. Setiap Informan dilaksanakan pendekatan untuk mengenal masing-masing Informan agar bisa mengetahui setiap karakteristik Informan, sehingga informasi yang diperoleh bersifat optimal sesuai pada tingkat keperluan penelitian. Diantara beberapa hasil penelitian yakni sebagai berikut :

1. Efektivitas

Efektivitas (*Effectiveness*) adalah pencapaian dari hasil kebijakan yang sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan, sehingga efektivitas memperlihatkan kesuksesan dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang sudah diputuskan. Apabila hasil dari kebijakan semakin mengarah ke tujuannya, berarti semakin tinggi efektivitasnya. Efektivitas dapat diukur dari tingkat keberhasilan

suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kebijakan tersebut berdampak besar terhadap kemampuan penyelenggaraan suatu pelayanan publik. Penelitian terhadap efektivitas ditujukan untuk menjawab ketepatan pada rasionalitas teknis seperti dikur dalam satuan produk, jasa, dan juga uang/moneter.

Berdasarkan hasil fakta di lapangan, hasil wawancara dengan Informan serta penguatan Dokumen yang Peneliti lakukan sebelumnya, bahwa dalam transparansi Anggaran Alokasi Dana Desa (ADD) maupun Dana Desa di Desa Tinggede Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi memang dilaksanakan dengan cara transparan oleh pihak Pemerintah Desa kepada Masyarakat dan Pemerintah. Serta Masyarakat telah memahami peruntukkan dari Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi. Namun, jika dinilai dari alternatif agar memperoleh hasil yang diharapkan belum berjalan cukup baik karena pada pihak Pemerintah Desa Tinggede dalam hal penggajian belum sesuai dengan harapan yang diinginkan karena desa Tinggede adalah desa besar di Kabupaten Sigi menyebabkan Pemerintah desa Mengeluh dengan jumlah gaji yang diberikan kepada mereka.

2. Efisiensi

Efisiensi (*Efficiency*) yaitu banyaknya usaha untuk mencapai hasil yang diinginkan. Efisiensi mendeskripsikan bahwa kebijakan itu efisien dalam hal waktu, efisien sumber daya manusia, serta efisien finansial. Efisiensi menunjukkan perbandingan terbaik antara suatu program dengan hasilnya. Efisiensi dapat dikatakan sebagai sesuatu yang kita kerjakan berhubungan dengan hasil yang optimal dengan tidak membuang banyak waktu dalam proses pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil fakta di lapangan, hasil wawancara dengan Informan serta penguatan Dokumen yang Peneliti lakukan sebelumnya, bahwa pada usaha yang telah dilakukan pada kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) telah tercapai sebagaimana mestinya. Namun, apabila dinilai dari Efisiensi waktu belum berjalan dengan maksimal, yakni faktor adanya keterlambatan dalam penerbitan Peraturan Bupati mengenai Alokasi Dana Desa (ADD). Dalam Efisiensi biaya moneter pun gaji yang di berikan kepada Aparat Desa dianggap belum memberikan hasil yang diharapkan mengingat Desa Tinggede Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi merupakan salah satu desa besar di Kabupaten Sigi serta Pendapatan Desa Tinggede juga dianggap masih kecil.

3. Kecukupan

Kecukupan (*Adequacy*) berkenaan dengan seberapa jauh tingkat efektivitas memenuhi kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menimbulkan adanya masalah. Indikator kecukupan menekankan pada kuatnya keterkaitan antara alternatif kebijakan serta tujuan atau hasil yang diharapkan. Penelitian ini menekankan kecukupan pada tingkat pencapaian hasil mengenai ketepatan pemecahan masalah dalam penerapan pada Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi. Kecukupan (*adequacy*), yang mengacu pada seberapa efektif hal tersebut mencukupi keperluan ataupun peluang yang menimbulkan masalah. Kriteria lengkapnya memusatkan kekuatan keterkaitan antara opsi kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) serta hasil yang diharapkan.

Berdasarkan hasil fakta di lapangan, hasil wawancara dengan Informan serta penguatan Dokumen yang Peneliti lakukan sebelumnya, bahwa pembiayaan Alokasi Dana Desa (ADD) digunakan dan disesuaikan dengan anggaran yang ada. Program yang dibiayai dalam Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi jika diukur dari indikator Kecukupan dalam hal ini, hasil yang diinginkan pada anggaran Alokasi Dana Desa (ADD) terhadap kepuasan dan tingkat kebutuhan Pemerintah Desa dianggap belum mencukupi dan memuaskan Pemerintah Desa Tinggede Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi.

4. Perataan

Perataan (*Equity*) biasa juga diartikan dengan kesamaan. Indikator perataan memusatkan

pada distribusi dari suatu jenis kebijakan yang digunakan, memberikan penjelasan contohnya apakah anggaran yang ada bisa didistribusikan secara merata kepada kelompok pada hal ini merupakan publik dengan kategori kelompok yang berbeda-beda.

Berdasarkan hasil fakta di lapangan, hasil wawancara dengan Informan serta penguatan Dokumen yang Peneliti lakukan sebelumnya bahwa dalam penelitian ini pada kriteria Perataan tercukupi pada hasil penyelenggaraan kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) serta terdistribusi secara merata di Desa Tinggede Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi dan telah digunakan sesuai dengan peruntukannya yakni untuk membiayai keperluan Pemerintah Desa serta keperluan Masyarakat di Desa Tinggede Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi pada masa tersebut.

5. Responsivitas

Responsivitas (*responsiveness*), dalam arti sejauh manakah suatu kebijakan dapat mencukupi kebutuhan, preferensi, atau nilai-nilai kelompok suatu masyarakat tertentu. *Responsiveness of public policy* berarti ketanggapan tujuan kebijakan publik terhadap implementasi kebijakan. Kriteria daya tanggap penting karena analisis yang memenuhi seluruh kriteria lain seperti validitas, efektivitas, kelengkapan, dan kesamaan akan gagal jika tidak memenuhi kebutuhan aktual kelompok yang memerlukan manfaat dari kebijakan tersebut.

Berdasarkan hasil fakta di lapangan, hasil wawancara dengan Informan serta penguatan Dokumen yang Peneliti lakukan sebelumnya bahwa dalam penelitian ini unsur Responsivitas pada kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi telah dan memenuhi preferensi dan kebutuhan kelompok yakni Pemerintah Desa, Masyarakat Desa Tinggede Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi serta pihak yang berkepentingan langsung pada proses pelaksanaan kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi hal tersebut sesuai dengan pelaksanaan kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi. yang sukses diperhatikan dari pelaksanaannya yang berjalan lancar, jujur, serta aman.

6. Ketepatan

Indikator Ketepatan (*Appropriateness*), menjelaskan tentang apakah hasil yang sudah dicapai mendapatkan manfaat. Secara menyeluruh pada indikator Ketepatan dari dua indikator yang dipakai yaitu penggunaan pelaksanaan kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) dan kelayakan dari tujuan Alokasi Dana Desa (ADD).

Berdasarkan hasil fakta di lapangan, hasil wawancara dengan Informan serta penguatan Dokumen yang Peneliti lakukan sebelumnya bahwa dalam penelitian ini unsur Ketepatan terpenuhi pada hasil penyelenggaraan kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi benar-benar berguna dan layak bagi Pemerintah Desa, BPD dan juga Masyarakat. dan dapat memberikan manfaat bagi seluruh Masyarakat dan juga Pemerintah Desa Tinggede Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

SIMPULAN

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilaksanakan oleh Peneliti dan dari pemaparan sebelumnya maka bisa ditarik kesimpulan bahwa proses pelaksanaan kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) Tinggede secara Keseluruhan telah terselenggarakan dengan baik sesuai dengan tujuan yang diinginkan, walaupun pada penyelenggaraannya terdapat beberapa kendala mengingat pada masa tersebut terjadi wabah COVID-19, namun masalah-masalah yang ada tidak berdampak secara keseluruhan pada hasil (tujuan) yang diinginkan bersama. Karena pihak dari Pemerintah Desa Tinggede telah melakukan segenap upaya-upaya agar hal-hal yang tidak diharapkan menghambat jalannya pelaksanaan kebijakan

Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede.

Hasil penelitian dari seluruh kriteria evaluasi kebijakan yaitu dapat dilihat bahwa kriteria Efektivitas pada kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede terlaksana dengan baik yakni dengan tercukupinya kebutuhan serta anggarannya sesuai peruntukannya baik itu untuk Pemerintah Desa seperti tunjangan, gaji, insentif, penyediaan operasional desa, kepada seluruh Aparat Desa Pemerintah Desa Tinggede dan juga Masyarakat desa Tinggede dalam hal ini Bidang Kelembagaan Masyarakat dan Bidang Pembinaan Kemasyarakatan, serta Dukungan Pelaksanaan dan Sosialisasi kepada Masyarakat Desa Tinggede. Namun, apabila diukur dari alternatif untuk memperoleh hasil yang diharapkan belum berjalan cukup baik karena pada pihak Pemerintah Desa Tinggede dalam hal penggajian belum sesuai dengan harapan yang diinginkan karena desa Tinggede merupakan desa besar di Kabupaten Sigi menyebabkan Pemerintah desa Mengeluh dengan jumlah gaji yang diberikan kepada mereka. Pada penyelenggaraan kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) telah berjalan dengan Efisien. Apabila diukur dari penggunaannya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Tinggede, telah memberikan banyak manfaat bagi Pemerintah Desa dan juga Masyarakat Tinggede karena telah memenuhi segala kebutuhan mereka. Namun, apabila dinilai dari Efisiensi belum berjalan dengan maksimal dalam hal efisiensi waktu, yakni faktor adanya keterlambatan dalam penerbitan Peraturan Bupati mengenai Alokasi Dana Desa (ADD) serta penerapan protokol Kesehatan COVID-19 merupakan salah satu penghambat sehingga pelaksanaannya menjadi kurang Efisien. Dalam Efisiensi biaya moneter atau anggaran bahwa gaji yang di berikan kepada Aparat Desa dianggap belum memberikan hasil yang diharapkan mengingat desa Tinggede merupakan salah satu desa besar di Kabupaten Sigi serta Pendapatan Desa Tinggede juga dianggap masih kecil. Pada Kriteria Kecukupan, terlihat bahwa kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) telah mencukupi kebutuhan Pemerintah Desa dan juga Masyarakat desa Tinggede. penggunaan anggaran Alokasi Dana Desa (ADD) telah memberikan pencapaian berupa manfaat untuk program-program yang telah dijalankan serta penggunaan Alokasi Dana Desa (ADD) dapat mengatasi berbagai masalah-masalah pada program yang telah dijalankan yang terjadi pada masa pandemi yakni pada tahun 2020 dan 2021. Namun, dalam hal ini, hasil yang diinginkan pada anggaran Alokasi Dana Desa (ADD) terhadap kepuasan dan tingkat kebutuhan Pemerintah Desa dianggap belum mencukupi dan memuaskan Pemerintah Desa Tinggede. Dalam kriteria Perataan, bahwa penyelenggaraan kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede telah optimal diselenggarakan sesuai dengan hasil yang diinginkan bersama serta penyalurannya telah di distribusikan secara merata dan memberikan kesamaan manfaat kepada berbagai kelompok dalam hal ini Pemerintah Desa dan juga Masyarakat Tinggede sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan Bupati Sigi. Terlihat bahwa dari hasil penyelenggaraan kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede mampu memenuhi kebutuhan Pemerintah Desa Tinggede dan juga Masyarakat Tinggede. penyelenggaraan program-program Alokasi Dana Desa (ADD) yang dilaksanakan oleh pihak Pemerintah Desa Tinggede selaku pelaksana kebijakan benar-benar sudah memuaskan kebutuhan-kebutuhan kelompok tertentu yang terlibat langsung serta berkepentingan pada penyelenggaraan kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede. Pelaksanaan kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Tinggede telah mencapai tujuan yang diinginkan serta pelaksanaan kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) yang dilaksanakan oleh pihak Pemerintah Desa Tinggede benar-benar berguna, bernilai serta layak bagi Pemerintah Desa itu sendiri maupun kepada Masyarakat desa Tinggede.

DAFTAR PUSTAKA

Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University (UGM) Press.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2007 tentang *Pedoman Pengelolaan Keuangan Desa*
Peraturan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang *Pengelolaan Keuangan Desa*

Peraturan Bupati Kabupaten Sigi Nomor 13 Tahun 2020 mengenai Perubahan atas Peraturan Bupati Sigi nomor 38 tahun 2019 tentang *Tata Cara Pedistribusian serta Penetapan Rincian Alokasi Dana Desa (ADD) disetiap Desa di Kabupaten Sigi Tahun Anggaran 2020*

Peraturan Bupati Kabupaten Sigi Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 43 Tahun 2020 Tentang *Tata Cara Pembagian dan Penetapan Rincian Alokasi Dana Desa (ADD) Setiap Desa di Kabupaten Sigi Tahun Anggaran 2021*.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta

PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN PALU BARAT KOTA PALU

Ahmad Saeful^{1)*}, Suasa²⁾, Yulizar Pramudika Tawil³⁾

¹Mahasiswa Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

saifulipul404@gmail.com

²Pembimbing Utama Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

suasafisip@gmail.com

³Pembimbing Pendamping Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

yulizarpramudika@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat. Jenis penelitian ini menggunakan tipe penelitian Deskriptif dan dasar penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi Kepustakaan dan studi lapangan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Jenis data terdiri data primer dan data sekunder. Analisis data meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry, (1990) dalam Ratminto dan Winarsih (2005) bahwa ada lima aspek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Bukti langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Kepedulian. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat. belum sepenuhnya terlaksanakan dengan baik. Dimensi pokok pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat seperti Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, jaminan dan kepedulian sudah dilaksanakan. akan tetapi, dari Bukti Langsung dan Reability Di Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat belum dilaksanakan secara maksimal. Hal ini dibuktikan dengan kurangnya fasilitas dan prasarana di Kantor Urusan Agama (KUA), kurangnya fasilitas dan prasarana berupa kursi, mesin printer dan komputer sehingga memperlambat kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan pencatatan nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat, Kemudian dari segi keandalan (reliability) masi adanya kendala pada saat melakukan pendaftaran administrasi masi terdapat ketidaksinkronan dokumen identitas diri calon pengantin dan masi terdapat beberapa pegawai yang belum paham dalam mengoprasikan fasilitas berupa komputer sehingga menjadi kendala bagi para calon pengantin dalam melakukan proses pendaftaran.

Kata kunci: Pelayanan, Bukti Langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Kepedulian

ABSTRACT

This research aims to determine marriage registration services at the West Palu Religious Affairs Office. This type of research uses a descriptive research type and is based on qualitative research. There were 6 informants in this research. Data collection techniques are carried out through library studies and field studies through observation, interviews and documentation. The data types consist of primary data and secondary data. Data analysis is data collection, data condensation, data presentation and conclusion drawing. The theory used is from Zeithaml, Parasuraman dan Berry, (1990) in Ratminto dan Winarsih (2005) that there are five indicators used in this research, namely: Direct evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Concern. Based on the research results, it shows that the Marriage Registration Service at the West Palu Religious Affairs Office has not been fully implemented well. The main dimensions of service at the West Palu Religious Affairs Office, such as direct evidence, reliability, responsiveness, guarantee and care, have been implemented. However, direct evidence and reliability at the West Palu Religious Affairs Office have not been implemented optimally. This is evidenced by the lack of facilities and infrastructure at the Religious Affairs Office, the lack of facilities and infrastructure in the form of chairs, printers and computers, which slows down the performance of employees in carrying out marriage registration services at the West Palu Religious Affairs Office. Then, in terms of reliability, there are still problems with When carrying out administrative registration, there are still unsynchronized identity documents for the prospective bride and groom and there are still some employees who do not understand how to operate computer facilities, which becomes an obstacle for the prospective bride and groom in carrying out the registration process.

Keyword : Service, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

Submisi : 14 Mei 2024

Diterima : 17 Mei 2024

Dipublikasikan : 28 Mei 2024

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*good performance*) dalam pemerintahan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan di atur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Tertib administrasi adalah suatu konsep pengembangan pelayanan yang ditujukan kepada penyelenggara administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. Selama ini pelayanan administrasi menjadi terkesan lambat dan tidak efektif karena tidak adanya koordinasi pengawasan dan pendelegasian tugas yang akurat (Dwiyanto. (2005).

Pelayanan pencatatan nikah penting bagi masyarakat yang ingin melaksanakan pernikahan, khususnya pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat, Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) No.11 Tahun 2007 tentang pencatatan nikah telah diatur bahwa pernikahan bisa dilakukan dalam dua pilihan, yaitu di Kantor Urusan Agama (KUA) atau di luar kantor. Untuk memfasilitasi masyarakat yang ingin melaksanakan pernikahannya di dalam Kantor Urusan Agama (KUA), KUA menyediakan ruangan khusus yang disebut sebagai Balai Nikah untuk calon pengantin yang akan melakukan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA).

Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat merupakan lembaga pemerintah yang berada di

bawah naungan Departemen Agama. Tugas dan wewenang Kantor Urusan Agama (KUA) adalah melaksanakan tugas kantor Departemen Agama kota dan kabupaten yang di bidang urusan Agama Islam di wilayah Kecamatan. Kantor Urusan Agama (KUA) Untuk meningkatkan kinerja, pelayanan dan bimbingan masyarakat islam perlu dilakukan penataan organisasi dan tata kerja yang baik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat berfungsi sebagai Penyelenggara statistik dan dokumentasi, penyelenggara surat menyurat, kearsipan, pengetikan rumah tangga dan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan, pelaksana pencatatan pernikahan rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitulmal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam berdasar kan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Alifia, (2015) bahwa kualitas pelayanan pada pelayanan pencatatan nikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya sudah memenuhi standar pelayanan, namun hanya ada sedikit saja yang masih perlu diperbaiki. Konsep teori bentuk pelayanan yang digunakan yaitu menurut Moenir (2010), meliputi pelayanan lisan, tulisan dan perbuatan. di mana pada aspek Prosedur pelayanan sudah sesuai standar pelayanan dan pemahaman masyarakat serta petugas sudah cukup bagus. Waktu penyelesaian, standar waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan pedoman pelayanan pencatatan nikah. Biaya Pelayanan, ada peraturan baru yang dikeluarkan pemerintah mengenai biaya untuk pelayanan pencatatan nikah dan telah diterapkan sesuai dengan peraturan baru tersebut. Produk Pelayanan, terdapat 2 produk yang diterima oleh masyarakat yaitu akta nikah dan buku nikah yang diberikan dalam keadaan yang baik. Sarana dan Prasarana yang meliputi gedung, peralatan dan khususnya balai nikah yang seharusnya dapat menarik minat masyarakat masih kurang. Kompetensi Pemberi Pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas sudah bertindak professional dan sesuai dengan kemampuan hanya saja dalam jumlah pegawai pencatatan nikah masih bisa dibilang kurang.

Ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 sesuai dengan hasil revisi dari Peraturan Pemerintah sebelumnya dan telah disahkan oleh pemerintah agar adanya perbedaan biaya atau tariff pencatatan nikah yang akan dilangsungkan/dilakukan baik di dalam Kantor Urusan Agama (KUA) maupun yang dilakukan/dilangsungkan di luar KUA yaitu berisikan Nikah atau Rujuk yang dilangsungkan/dilakukan di dalam KUA pada hari dan jam kerja dikenakan tarif (0) nol rupiah, sedangkan Nikah yang dilangsungkan/dilakukan di luar Kantor Urusan Agama (KUA) atau diluar hari dan jam kerja dikenakan tarif Rp. 600.000, dan bagi warga Negara yang kurang/tidak mampu dari segi ekonomi serta warga yang terkena bencana alam dikenakan tarif (0) nol rupiah dengan syarat melampirkan surat keterangan dari Lurah/Desa. Sama halnya seperti instansi yang lain, Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai pemberi layanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palu Barat peneliti menemukan permasalahan terkait Pelayanan pencatatan nikah bahwa dari fenomena yang diamati oleh peneliti memperlihatkan bahwa pelayanan di lihat dari segi Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Kepedulian (Zeitham, Parasuraman dan Berry, 1990 dalam Ratminto dan Winarsih, 2005). menuai beragam masalah seperti berwujud, Fasilitas merupakan hal penting dalam melaksanakan pelayanan karena akan bersinggungan dengan kemudahan petugas untuk mengakses pelayanan. Sarana dan prasarana berguna untuk menunjang terlaksananya pelayanan dalam sebuah organisasi atau lembaga publik. Bukan hanya memudahkan pelayanan namun juga mempercepat proses berjalannya suatu pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya pelayanan pendaftaran pencatatan

nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) masih mempunyai kendala antara lain masih kurangnya fasilitas berupa meja, kursi, mesin printer, komputer, yang belum memadai sehingga cukup menghambat kelancaran pelayanan yang di berikan oleh para petugas pemberi pelayanan pencatatan nikah. Yang di mana fasilitas tersebut menjadi hal penting untuk membantu memberikan pelayanan terhadap calon pengantin.

Aspek keandalan di mana setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat namun kenyataannya di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palu Barat kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu masih belum berjalan optimal, hal ini terlihat bahwa tidak semua pegawai mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu seperti komputer serta mengelola aplikasi simkaha, hanya operatornya saja yang sudah mampu dikarenakan pegawai yang lainnya sudah pada berumur dan kurang menguasai teknologi.

Berdasarkan aspek ketanggapan yang bisa dilihat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palu Barat Kota Palu untuk menanggapi merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan sudah berjalan optimal, hal ini terlihat bahwa segala keluhan yang terjadi dari masyarakat sudah direspon dengan baik, hal tersebut diakui oleh masyarakat bahwa pegawai sudah memberikan respon yang baik terhadap segala keluhan yang ada dan hal tersebut diperkuat oleh pendapat dari pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palu Barat bahwa pegawai sudah berusaha merespon segala keluhan masyarakat dengan baik dengan cara langsung memperbaiki kesalahan-kesalahan pencatatan nikah yang menjadi keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan aspek jaminan menjelaskan mengenai pengetahuan, kesopanan santunan serta keramahan, pegawai untuk menciptakan rasa percaya kepada calon pengantin di Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat sudah terlaksana dengan baik ini di buktikan dengan pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) ini mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing yang sesuai dengan kompetensi dan keahlian yang mereka miliki dan semua pegawai selalu berusaha melaksanakan tugas untuk memberikan pelayanan yang baik serta tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Sehingga, membuat masyarakat selaku pengguna layanan dapat merasa puas.

Terakhir pada aspek kepedulian yaitu, berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, mereka memberikan perhatian individual terhadap calon pengantin yang ingin mendaftar yang di mana pegawai yang bekerja di Kantor ini kita memang dituntut untuk melaksanakan tugas dengan baik dengan memiliki etika dalam melayani masyarakat. Melayani masyarakat membutuhkan keteguhan hati yang positif dengan menanamkan dalam hati bahwa kami harus memberikan perhatian penuh, contoh misal tidak mengkhianati kesepakatan, mengingkari janji, tidak ada perbedaan perlakuan dan lain sebagainya. Semua itu dijalankan agar masyarakat yang datang bisa merasa nyaman saat dilayani.

Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat dalam memberikan pelayanan, sangat mengutamakan kepuasan masyarakat dan kami selalu memberikan pelayanan dengan sepenuh hati karena setiap masyarakat berhak menerima pelayanan yang adil tanpa memandang jabatan, keturunan, ras dan agama. Kami mengedepankan ketegasan dan keteguhan dalam memberikan pelayanan tetapi tetap mengutamakan sopan santun dan tutur kata yang baik. Berdasarkan uraian masalah di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang, Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat.

METODE

Dasar penelitian ini yaitu metode kualitatif. Kualitatif sebagai suatu metode yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, factual dan akurat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna (Sugiyono, 2013).

Deskriptif yaitu pendekatan penelitian dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka. Data-data tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumentasi pribadi (Moleong, 2005).

Definisi konsep dalam penelitian ini yaitu sebagai aktifitas peneliti dalam memberikan makna operasional pada konsep teori yang digunakan. Adapun konsep teori kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry, (1990).

Sumber daya yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder. Pemilihan informan penelitian ini menggunakan teknik *purposive*, maka adapun informan tersebut terdiri atas yaitu Kepala Kantor Urusan Agama (KUA), Operator Simkah dan IT, Staf Kerumahtanggan serta calon pengantin yang berjumlah tiga (3) orang. Teknik pengumpulan data terdiri atas observasi, wawancara dan dokumentasi. Instrumen penelitian dalam penelitian ini yaitu pedoman wawancara dan alat tulis untuk mencatat serta alat untuk merekam wawancara dengan informan.

Analisis data yang digunakan yaitu analisis model interaktif. Analisis model interaktif yaitu, sebagai suatu rangkaian aktifitas yang dilakukan Penulis untuk mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting untuk dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Adapun langkah-langkahnya meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data (*display data*) dan penarikan simpulan (Miles, Huberman dan Saldana, 2014).

Penelitian ini berlokasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palu Barat Kota Palu. Sedangkan, waktu yang digunakan untuk melaksanakan penelitian ini yaitu selama kurun waktu tiga (3) bulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palu Barat Kota Palu sebagai sebuah institusi pelayanan KUA memiliki tugas, fungsi dan peran yang sangat strategis dalam masyarakat. Adapun visi KUA Kecamatan Palu Barat yaitu lembaga yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong. Misinya yaitu (1) Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama; (2) Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama; (3) Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata; (4) Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu; (5) Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan; (6) Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Selain itu, ada pula Motto pelayanan yaitu Melayani Sepenuh Hati Sebagai Ibadah.

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika suatu instansi maupun organisasi dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar pemberian pelayanan ataupun sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang telah ditetapkan yaitu pelayanan yang mudah atau tidak berbelit-belit, selesai pada tepat waktu serta harus jelas persyaratannya, pegawai yang bertugas pada instansi tersebut harus dapat menerapkan sikap sopan santun dan ramah terhadap masyarakat penerima layanan serta harus tanggap terhadap segala kebutuhan masyarakat yang dilayani sehingga masyarakat yang menikmati pelayanan tersebut dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Seperti

yang telah dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990), bahwasanya terdapat lima dimensi aspek kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*, maka saya menggunakan kelima dimensi tersebut untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan pencatatan nikah yang diberikan oleh pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) palu barat, serta saya akan memaparkan dan membahas kelima dimensi aspek kualitas pelayanan tersebut.

Aspek *Tangibles* dalam penelitian ini, yaitu sarana dan prasarana yang tersedia pada KUA Kecamatan Palu Barat. Hasil penelitian yaitu sebagian sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) masih belum memadai. Dapat dilihat dari uraian informan tersebut bahwasanya masyarakat mengeluhkan ketidakcukupan fasilitas berupa kursi yang disediakan oleh KUA bagi masyarakat yang akan menerima layanan, khususnya bagi masyarakat yang sedang menunggu giliran untuk dilayani. Hal tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Maka KUA harus mampu mengatasi kekurangan ketersediaan kursi agar semua masyarakat yang ingin dilayani merasa nyaman untuk duduk saat menunggu giliran.

Aspek *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan pegawai untuk memberikan sebuah pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hasil penelitian yaitu para pegawai telah menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan kemampuan masing-masing, dan juga berdasarkan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang berlaku sehingga kemampuan dari pegawai menjadi pendukung dalam proses pemberian pelayanan. Namun, masih terdapat kendala di dalamnya yaitu kurangnya stok buku nikah yang tersedia di KUA sehingga dapat menghambat ketepatan waktu dalam penyerahan buku nikah kepada pengantin.

Aspek *Responsiveness* yaitu pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan atau keterlibatan dan daya adaptasi petugas yang tinggi sehingga dapat memecahkan masalah serta dapat membantu segala kebutuhan dari konsumen. Hasil penelitian bahwa para pegawai di KUA memiliki sikap tanggap dan respon yang baik karena petugas telah mampu memberikan pelayanan dengan semestinya kepada masyarakat seperti melayani sesuai dengan peraturan dan mampu memberikan pengarahan kepada masyarakat serta pegawai dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keperluan dari masyarakat pengguna layanan, hal ini menunjukkan bahwa adanya sikap ketanggapan dalam diri pegawai dengan menaati aturan atau Standar Operasional Prosedur dalam kantor.

Aspek *Assurance* yaitu adanya jaminan pelayanan sehingga masyarakat percaya dan yakin akan layanan yang diterimanya. Hasil penelitian yaitu pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, seperti pelayanan yang tidak berbelit-belit dan adanya kejujuran dalam melayani, serta dalam proses pengurusan juga tidak mengeluarkan biaya tambahan. Sudah seharusnya staf memiliki sikap seperti yang diutarakan oleh informan karena telah berdasarkan SOP dan masyarakat harus mendapatkan pelayanan yang efisien dan efektif.

Aspek *Emphaty* yaitu kesanggupan pegawai bersikap tegas dan berupaya memahami segala kebutuhan dan kesulitan masyarakat. Hasil penelitian yaitu pegawai KUA telah berusaha memperlakukan semua masyarakat secara baik, dan semua berhak diberikan pelayanan yang maksimal demi kepuasan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap keteguhan dengan memberikan pelayanan yang penuh perhatian dan ketegasan kepada masyarakat. Sehingga, memberikan kesan yang baik dan menciptakan layanan yang berkualitas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi maka proses pelayanan pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA)

Kecamatan palu barat Kota Palu. belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik. Yang dimana pelayanan Pencatatan nikah Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat seperti Ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (assurance), dan kepedulian (empathy) sudah dilaksanakan dengan baik. Akan tetapi dari segi Berwujud (*Tangible*) dan keandalan (*reliability*) belum terlaksana secara maksimal. Dilihat dari segi berwujud (*Tangible*) yang dimana Kantor Urusan Agama (KUA) masi memiliki kekurangan fasilitas dan prasarana berupa komputer ,kursi, dan mesin printer sehingga memperlambat kinerja pegawai pada saat memberikan pelayanan serta sering mengalami gangguan yang disebabkan oleh jaringan internet yang kurang memadai sehingga mengakibatkan proses pelayanan pendaftaran menjadi terkendala. Kemudian dari segi keandalan (*reliability*) masi adanya kendala pada saat melakukan pendaftaran administrasi masi terdapat ketidaksinkronan dokumen identitas diri calon pengantin dan masi terdapat beberapa pegawai yang belum paham dalam mengoprasikan fasilitas berupa komputer sehingga menjadi kendala bagi para calon pengantin dalam melakukan proses pendaftaran. Berdasarkan keimpulan tersebut, bahwa Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat sebagai Pelayanan pencatatan Nikah dapat di lihat dari segi (*Tangibles*) Bukti langsung, lebih di tingkatkan agar masyarakat yang melakukan pelayanan pencatatan nikah Dapat merasa nyaman dalam menunggu peroses pelayanan yang memuaskan. Selain itu, dalam penerapan dimensi Reability, pada Kantor Urusan Agama (KUA) perlu di tingkatkan lagi dalam segi kehandalan pegawai yang memberikan pelayanan kepada calon pengantin agar dapat membantu dalam memberikan pelayanan baik bagi masyarakat maupun pegawai, maka dari itu penulis sangat menyarankan diterapkannya hal tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifia, N. A. N. 2015. *Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukolilo Surabaya*. Jurnal PUBLIKA. Volume 03 Nomor 6. ISSN 2354-600X (Online). DOI: <https://doi.org/10.26740/publika.v3n6.p%25p>.
- Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Moleong Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja. Rosdakarya.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Cilizen'z Charter Dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah
- Peraturan Pemerintah (Perpu) Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 Tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Agama.

TENTANG PENULIS

1. Identitas Diri
 - a. Nama : Ahmad Saeful
 - b. No Stambuk : B 10120275



- c. TTL : Palu, 29 Desember 2002
 - d. Jenis Kelamin : Laki - laki
 - e. Agama : Islam
 - f. Alamat : Jln. Anggur 1 No 26 A
 - g. *Handphone* (HP) : 085298681764
 - h. Alamat Email : saifulipul404@gmail.com
2. Nama Orang Tua dan Saudara Kandung
- a. Nama Orang Tua :
 - 1) Ayah : Agus Jaya
 - 2) Ibu : Siti Mutindaya
 - b. Nama Saudara Kandung :
 - 1) Aditya Indrawan Syaputra
 - 2) Angelia
 - 3) Nur Lativa
3. Riwayat Pendidikan
- a. SDN INPRES 2 KAMONJI, Lulus pada tahun 2014.
 - b. SMP NEGRI 3 PALU, Lulus pada tahun 2017.
 - c. SMK NEGRI 2 PALU, Lulus pada tahun 2020.
 - d. Terdaftar sebagai Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tadulako, pada tahun 2020.

STRATEGI PEMERINTAH DESA DALAM PROSES PENGENDALIAN *SCHISTOSOMIASIS* DI DESA WATUMAETA KECAMATAN LORE UTARA KABUPATEN POSO

Jesica Sefia Dewi¹⁾, Rizali Djaelangara²⁾, Askar Mayusa³⁾

Program Studi Administrasi Publik, Fisip Universitas Tadulako
jesikaika470@gmail.com

Program Studi Administrasi Publik, Fisip Universitas Tadulako
rizalidj@gmail.com

Program Studi Administrasi Publik, Fisip Universitas Tadulako
mayusaaskar@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Strategi Pemerintah Desa Dalam Proses Pengendalian *Schistosomiasis* Di Desa Watumaeta Kecamatan Lore Utara Kabupaten Poso". Teori yang digunakan adalah teori Koteen dalam Salusu (1996:104-105) yang terdiri dari 4 indikator meliputi strategi organisasi, strategi program, strategi pendukung sumber daya dan strategi kelembagaan. dasar penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Informan yang dilibatkan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang dengan penentuan informan menggunakan *purposive*. Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan metode analisis data melalui pengumpulan data, penyajian data, reduksi data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi Pemerintah Desa Dalam Proses Pengendalian *Schistosomiasis* Di Desa Watumaeta Kecamatan Lore Utara Kabupaten Poso belum berjalan optimal. Hal ini didasari karena dari 4 indikator teori Koteen yang digunakan sebagai tolak ukur masih belum baik dalam pelaksanaannya.

Kata Kunci: Manajemen, Strategi, Pengendalian, *Schistosomiasis*

ABSTRACT

The aim of this research is to find out the Village Government's Strategy in the Process of Controlling Schistosomiasis in Watumaeta Village, North Lore District, Poso Regency." The theory used is Koteen's theory in Salusu (1996: 104-105) which consists of 4 indicators including organizational strategy, program strategy, resource support strategy and institutional strategy. The basis of this research is qualitative with a descriptive research type. The data sources used are primary data and secondary data. There were 8 informants involved in this research with the determination of informants using purposive means. Data sources in this research include primary data and secondary data. Data collection techniques used include observation, interviews and documentation. With data analysis methods through data collection, data presentation, data reduction and drawing conclusions.

The results of this research show that the Village Government's strategy in the process of controlling schistosomiasis in Watumaeta Village, North Lore District, Poso Regency has not been running optimally. This is based on the fact that the 4 Koteen theoretical indicators used as benchmarks are still not good in implementation.

Keyword: *Management, Strategy, Controlling, Schistosomiasis*

Submisi : 01 April 2024

Diterima : 17 April 2024

Dipublikasikan : 28 Mei 2024

PENDAHULUAN

Sustainable Development Goals (SDGs) diartikan sebagai sebuah pondasi kerangka kerja yang berlaku selama 15 tahun. Berlakunya SDGs dimulai pada tahun 2015 dan akan berakhir pada tahun 2030. *Sustainable Development Goals (SDGs)* diintegrasikan dalam satu tujuan yakni tujuan nomor 3, yaitu menjamin kehidupan yang sehat dan mendorong kesejahteraan bagi semua orang di segala usia. tujuan ke-3 ini menjadi penting karena tujuan ini merupakan permasalahan mendasar yang sampai sekarang masih dihadapi oleh negara-negara berkembang (Hartono, 2022:2).

Indonesia merupakan satu-satunya negara di Asia Tenggara yang masih menjadi lokasi endemis *schistosomiasis* (demam keong). Penyakit yang disebabkan oleh *Schistosoma Japonicum* ini pertama kali ditemukan di Lindu Provinsi Sulawesi Tengah pada Tahun 1937. Pengembangan Model Bada sebagai salah satu upaya dalam pemberdayaan masyarakat dan lintas sektor dalam upaya pengendalian schistosomiasis. Peran serta masyarakat sangat dibutuhkan karena penularan schistosomiasis sangat kompleks. Implementasi pertama/ awal dilakukan di salah satu daerah endemis schistosomiasis, yaitu di Kecamatan Lore Barat, Kabupaten Poso, Sulawesi Tengah pada tahun 2019. Pengembangan Model Bada terdiri atas empat kegiatan, yaitu : (1) penyusunan peraturan desa, (2) pembentukan tim pengendalian Schistosomiasis desa / Tim Peda', (3) peningkatan kapasitas dalam pengendalian schistosomiasis melalui tokoh agama (Tim Mobasa), guru (Tim Mepaturo), petugas puskesmas dan laboratorium Schistosomiasis, (4) program pengendalian Schistosomiasis Terintegrasi Lintas Sektor

(Widayati, 2020).

Strategi melalui pengembangan Model Bada terdiri atas pertama, Penyusunan Peraturan Desa (Perdes) Penanggulangan Penyakit Demam Keong merupakan komitmen desa merujuk Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Eradikasi Demam Keong.

Permenkes tersebut menegaskan bahwa pemerintah daerah memiliki kewajiban menetapkan dan melaksanakan kebijakan penyelenggaraan pradikasi Demam Keong. Salah satunya adalah melakukan advokasi dan sosialisasi untuk memantapkan komitmen dengan para penentu kebijakan di tingkat daerah (Widayati, 2020).. Perdes dirancang untuk meningkatkan penggunaan alat pelindung diri pada masyarakat, meningkatkan cakupan pengumpulan tinja, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengobatan, baik perseorangan maupun massal, meningkatkan pemanfaatan jamban, mengandangkan hewan ternak (mamalia), dan mengurangi jumlah area fokus keong.

Kegiatan kedua yaitu pemberdayaan masyarakat dalam pengendalian schistosomiasis dengan pembentukan Tim Pengendalian Schistosomiasis Desa /tim peda. Tim tersebut merupakan transformasi dari kader schistosomiasis yang sebelumnya sudah terbentuk. Tim Pengendalian Schistosomiasis Desa dibentuk dengan tugas menggerakkan masyarakat dan melaksanakan kegiatan pengendalian schistosomiasis di tingkat desa dengan didampingi petugas laboratorium schistosomiasis yang sudah ditunjuk dan dilatih.

Kegiatan ketiga yaitu Peningkatan Kapasitas dalam Pengendalian Schistosomiasis Melalui Tokoh Agama (Tim Mobasa), Guru (Tim Mepaturo), serta Petugas Puskesmas dan Laboratorium Schistosomiasis. Pembentukan Tim Mobasa (tokoh agama) untuk meningkatkan pemahaman tentang schistosomiasis kepada masyarakat melalui tokoh agama. Keterlibatan tokoh agama dalam upaya pengendalian schistosomiasis sangatlah penting karena schistosomiasis adalah penyakit yang berkaitan dengan perilaku hidup manusia, khususnya individu yang sering beraktivitas di sekitar area fokus keong. Tim Mepaturo terdiri atas guru SD dan SMP yang berada di Kecamatan Lore Barat. Tim tersebut dibentuk untuk meningkatkan pengetahuan, sikap, dan perilaku dalam pengendalian schistosomiasis pada anak sekolah di wilayah Kecamatan Lore Barat sehingga dapat meneruskan pengetahuan ke keluarga dan lingkungan anak sekolah. Implementasi Pengembangan Model Bada membutuhkan tenaga pendamping dari petugas puskesmas dan laboratorium schistosomiasis. Strategi kebijakan ini meliputi kegiatan melakukan pelatihan tenaga penanggung jawab schistosomiasis puskesmas, penanggung jawab surveilans, penanggung jawab promosi kesehatan, penanggung jawab usaha kesehatan sekolah (UKS), penanggung jawab upaya kesehatan masyarakat, dan tenaga laboratorium schistosomiasis.

Kegiatan keempat adalah Program Pengendalian Schistosomiasis Terintegrasi Lintas Sektor. Kegiatan tersebut mengupayakan semua kegiatan pengendalian oleh lintas sektor dapat dilakukan secara terintegrasi dan tepat sasaran di daerah endemis schistosomiasis.

Hasil akhir implementasi Inovasi Model Bada dalam pengendalian schistosomiasis di wilayah Kecamatan Lore Barat menunjukkan peningkatkan cakupan pengumpulan tinja masyarakat menjadi di atas 80%, menurunkan angka prevalensi schistosomiasis pada manusia menjadi nol (0), dan mengurangi jumlah 26 daerah fokus keong perantara schistosomiasis menjadi hanya tiga daerah, yaitu di Desa Lengkeka, Kecamatan Lore Barat (Widayati, 2020)..

Keberadaan *schistosomiasis* di Indonesia tersebar hanya di Provinsi Sulawesi Tengah yaitu dataran tinggi Napu dan dataran tinggi Bada di Kabupaten Poso serta dataran tinggi Lindu di Kabupaten Sigi. Berdasarkan laporan tahunan *schistosomiasis* tahun 2022 terdapat 24 desa di Kabupaten Poso yang terindikasi kasus *schistosomiasis* yaitu Sedoa, Wuasa, Banyusari, Kaduwaa, Wanga, Siliwanga, Watutau, Betue, Torire, Kalemago, Watumaeta, Alitupu, Dodolo, Winowanga, Maholo, Tamadue, Mekarsari, Tuare, Kageroa, Tomehipi, Lengkeka, Kolori, Lelio, dan Bada. pada tahun 2022 angka

prevalensi *schistosomiasis* pada manusia terlihat meningkat dibandingkan dengan tahun 2021, yaitu dari 0,28% ke 1,57% dan merupakan pencapaian angka prevalensi tertinggi dari tahun-tahun sebelumnya. Kasus *schistosomiasis* di Watumaeta pada tahun 2019-2021 sebesar 0,00 % atau tidak terjadi kasus sama sekali pada tahun tersebut. Saat ini Desa Watumaeta terletak pada urutan ke-14 kasus *schistosomiasis* tertinggi dengan angka prevalensi sebesar 0,70% pada Tahun 2022 dengan total 13 orang positif *schistosomiasis*.

Pengendalian *schistosomiasis* dilakukan oleh Pemerintah Desa Watumaeta Kecamatan Lore Utara Kabupaten Poso Kecamatan Lore Utara Kabupaten Poso melalui kegiatan besar yang merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Eradikasi Demam Keong pada pasal 2 ayat 1 menyatakan bahwa melakukan penetapan dan pelaksanaan strategi Eradikasi Demam Keong, penetapan dan pelaksanaan peta jalan serta intensifikasi kegiatan Penanggulangan Demam Keong.

Berdasarkan peraturan tersebut di atas, maka Pemerintah Desa Watumaeta Kecamatan Lore Utara Kabupaten Poso juga turut wajib mengikuti dan mewujudkan target Eradikasi Demam Keong yang dilakukan kepada masyarakat. Sehingga, untuk mengkaji hal tersebut Penulis menggunakan konsep teori strategi menurut Koteen dalam Salusu (1996:104-105) yang meliputi strategi organisasi, strategi program, strategi pendukung sumber daya dan strategi kelembagaan.

Strategi yang telah dilakukan Pemerintah Desa Watumaeta Kecamatan Lore Utara Kabupaten Poso yaitu *corporate strategy* (strategi organisasi) terdiri dari koordinasi dan konsultasi dengan unsur teknis kabupaten dalam pelaksanaan kegiatan pengendalian *schistosomiasis*, *Program strategy* (strategi program) mengalokasikan kegiatan skala desa untuk air minum dan sanitasi (jambanisasi, MCK/mandi, cuci, kakus, dan sanitasi lingkungan), *resource support strategy* (strategi pendukung sumber daya) berupa mengalokasikan kegiatan yang dapat di biayai dana desa/APBDesa yang sejalan dengan Upaya penanganan lokasi keong perantara melalui pengelolaan sawah secara intensif, pengelolaan dan pengaktifan kolam ikan, dan pengelolaan penggembalaan ternak (kandang ternak dan pengelolaan limbah ternak menjadi energi biogas atau pupuk) dan *institutional strategy* (strategi kelembagaan) telah melakukan Pembentukan tim Pengendalian *schistosomiasis*, dalam hal ini Kepala Desa dan tim pengendalian diberikan pelatihan khusus untuk menggerakkan masyarakat dan melaksanakan kegiatan pengendalian *schistosomiasis* di tingkat desa, selain itu tim pengendali juga bertugas dalam membagikan dan mengumpulkan kembali pot tinja yang selanjutnya akan diperiksa oleh laboratorium *schistosomiasis*.

Terdapat berbagai kendala yang dihadapi oleh pemerintah dalam pengendalian *schistosomiasis* di Desa Watumaeta yaitu dalam *resource support strategy* (strategi pendukung sumber daya) yaitu kurangnya anggaran dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam proses pengumpulan sampel tinja yang mana akan diperiksa, serta keterbatasan dan keterlambatan obat yang mana hanya ada satu tahun sekali sehingga presentasi angka infeksi *schistosomiasis* meningkat. dari fenomena tersebut, penelitian ini diharapkan dapat melihat lebih jauh bagaimana strategi yang dilakukan pemerintah desa dalam pengendalian *schistosomiasis* di Desa Watumaeta.

METODE

Dalam mendeskripsikan permasalahan dan fokus penelitian, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Moel menjelaskan bahwa, penelitian kualitatif yakin bahwa kebenaran itu merupakan dinamis yang dapat ditemukan hanya melalui penelaahansituasi sosial terhadap orang-orang melalui interaksinya. Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena sosial dan

data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka.

Tipe penelitian ini menggunakan tipe deskriptif dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif. penelitian deskriptif merupakan metode yang memiliki fungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul secara mendalam, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang umum. Metode deskriptif bertujuan untuk mencari teori. Ciri utama metode penelitian ini adalah peneliti langsung terlibat ke lapangan, bertindak sebagai pengamat, membuat kategori pelaku, mengamati fenomena, mencatatnya dalam buku observasi, tidak memanipulasi variabel, dan menitikberatkan pada observasi alamiah. Dalam cara memperoleh data yang di perlukan, penelitian ini menggunakan cara pengumpulan data primer dan data sekunder (Sugiyono, 2011:29).

Teknik pengumpulan data terdiri dari Pengamatan (*observating*) Teknik pengumpulan data melalui pengamatan dan observasi dilengkapi dengan catatan-catatan terhadap kondisi atau perilaku objek sasaran. Merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang sedang diamati, Wawancara (*interview*) Teknik pengumpulan data yaitu melalui proses interaksi dan tanya jawab secara lisan berlangsung satu arah, yaitu pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan pernyataan dari pihak yang diwawancarai. yang merupakan bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden, Dokumentasi Cara pengumpulan data dengan memanfaatkan data berupa buku, catatan penting (dokumen) sebagai metode documenter, sumber informasinya berupa bahan-bahan tertulis atau tercatatan dan merupakan cara pengumpulan dengan proses visualisasi yaitu berupa foto – foto, gambar, dokumen (catatan) yang digunakan untuk memperkuat informasi dan melengkapi data yang telah didapatkan peneliti (Moleong, 2009:135).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan bantuan daftar pedoman wawancara, buku catatan, alat tulis, kamera, dan tape recorder. Analisis data secara umum analisis data kualitatif terdiri dari 4 empat alur kegiatan yaitu pengumpulan data, penyajian data, reduksi data dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman, 2014:19).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi pengendalian adalah bentuk khusus dari pengendalian organisasi yang difokuskan dalam pengawasan dan evaluasi manajemen strategi dengan maksud untuk meyakinkan bahwa hal tersebut secara fungsi dapat berjalan dengan optimal.

Pengendalian *schistosomiasis* adalah tercapainya keadaan dimana penularan *schistosomiasis* di masyarakat minimal serendah-rendahnya sehingga penyakit ini tidak menjadi masalah kesehatan masyarakat. Strategi dilakukan guna memperkuat peran masyarakat di daerah endemis untuk mendukung secara aktif upaya eliminasi *schistosomiasis*, meningkatkan kualitas SDM, sistem *surveilans, monitoring* dan evaluasi.

Untuk mengetahui strategi Pemerintah Desa Watumaeta Kecamatan Lore Utara Kabupaten Poso dalam proses pengendalian *schistosomiasis* untuk itu penulis menerapkan empat indikator strategi yang dikemukakan oleh Koteen dalam Salusu (1996: 104-105) yaitu *coorporate strategi* (strategi organisasi), *program strategy* (strategi program), *resource support strategy* (strategi pendukung sumber daya), dan *institusioonal strategi* (strategi kelembagaan).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam indikator strategi organisasi, Pemerintah Desa Watumaeta Kecamatan Lore Utara Kabupaten Poso belum terlaksana. hal ini dapat dilihat dari belum adanya pembentukan peraturan desa, kurangnya komunikasi dengan tenaga Kesehatan maupun antar perangkat desa, dan lebih banyak program dari dinas Kesehatan dibandingkan Pemerintah Desa Watumaeta Kecamatan Lore Utara Kabupaten Poso sendiri. Padahal yang menjadi

satuan lokasi pelaksanaan pengendalian *schistosomiasis* adalah Desa. Selain itu, juga dapat dilakukan melalui kegiatan pengobatan hewan ternak, pengandangan hewan ternak, penggunaan alat pelindung diri untuk masyarakat dan penggunaan sarana air bersih dan jamban sehat.

Pada indikator strategi program dimana pelaksanaan kerja bakti tersebut terlaksana dan masih berlanjut sampai saat ini dan berjalan dengan baik serta mendapat antusias dari masyarakat. Seperti dalam Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 19 Tahun 2018 Pasal 10 yang membahas tentang pengendalian faktor resiko dapat dilakukan dengan salah satunya yaitu pembasmian keong melalui modifikasi lingkungan atau kerja bakti. Salah satu faktor penunjang keberhasilan pengendalian *schistosomiasis* tersebut dapat menjadi langkah penting dalam pengurangan habitat *schistosomiasis* dan pembasmian daerah fokus sehingga dapat mengurangi koordinat fokus demam keong.

Pada indikator strategi pendukung sumber daya yang dilaksanakan oleh pemerintah belum terlaksana dengan baik. dilihat dari berbagai sisi masih banyak kekurangan yang menunjukkan bahwa pendukung sumber daya yang terdiri dari sumber daya manusia dan sumber daya finansial masih belum berjalan dengan baik dimana masih kurangnya partisipasi masyarakat dalam pengumpulan sampel tinja dan kontak langsung dengan area fokus tanpa menggunakan alat pelindung diri dan dilihat dari sarana prasarana yang belum memadai dibuktikan dari kurangnya kelengkapan fasilitas untuk melakukan program pengendalian *schistosomiasis*.

Adapun strategi kelembagaan (*institutional strategy*) yang dilakukan Pemerintah Desa Watumaeta Kecamatan Lore Utara Kabupaten Poso belum maksimal. Kerena masih ada program penting yang belum dijalankan oleh Pemerintah Desa Watumaeta Kecamatan Lore Utara Kabupaten Poso dalam pengendalian *schistosomiasis* khususnya dalam kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Kegiatan tersebut dapat menjadi Langkah awal untuk meningkatkan sumber daya manusia dalam pencegahan *schistosomiasis* serta dapat memberikan kesadaran bagi Masyarakat untuk mengikuti pengobatan berkala.

SIMPULAN

Strategi Pemerintah Desa dalam Proses Pengendalian *Schistosomiasis* Di Desa Watumaeta Kecamatan Lore Utara Kabupaten Poso belum berjalan dengan baik. pada strategi organisasi belum terlaksana, pada strategi program sudah terlaksana namun belum maksimal, strategi pendukung sumber daya belum maksimal, dan pada strategi kelembagaan belum terlaksana sehingga penerapan strategi yang dilakukan Pemerintah Desa Watumaeta Kecamatan Lore Utara Kabupaten Poso ini belum cukup optimal dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari data lapangan pada dasarnya penelitian ini berjalan dengan baik. dalam penerapan strategi yang dilakukan Pemerintah Desa Watumaeta Kecamatan Lore Utara Kabupaten Poso dalam proses pengendalian *schistosomiasis* untuk mencapai eradikasi demam keong, bukan suatu kekeliruan apabila ingin mengemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat dalam proses pengendalian *schistosomiasis*. Adapun saran yang diajukan sebagai berikut:

1. *Corporate strategy* (strategi organisasi) Kepada kepala Desa Watumaeta kecamatan Lore Utara untuk lebih memperhatikan masalah *schistosomiasis* dan lebih mengembangkan program yang seharusnya dijalankan oleh pemerintah desa .
2. *Program strategy* (strategi program) diharapkan penambahan program promosi Kesehatan serta edukasi dapat diterapkan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait *schistosomiasis*
3. *Resource support strategy* (strategi pendukung sumber daya) sekiranya agar pemerintah lebih memperhatikan sarana dan prasarana pengendalian *schistosomiasis* agar lebih memadai.
4. *Institutional strategy* (strategi kelembagaan) Kepada Aparat Desa Watumaeta Kecamatan Lore

Utara Kabupaten Poso untuk senantiasa menerapkan 4 indikator strategi yaitu strategi organisasi, strategi program, strategi pendukung sumber daya dan strategi kelembagaan dengan pemahaman yang baik

DAFTAR PUSTAKA

Miles, Matthew B. dan Huberman, A. Michael. 2014. *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru, Edisi 1 Cet. Ke 2*. Jakarta : UI Press.

Moleong, Lexy J. 2009. *Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Salusu. 1996. *Pengambilan Keputusan Stratejik*, Jakarta: Grasindo

Widayati, A. N. *et al.* 2020. *Pengembangan Model Bada Menuju Eliminasi Schistosomiasis. Balai Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Donggala Badan Litbang Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*

Undang -Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang *Desa*

Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 Tentang *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024*

Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang *Penyelenggaraan Eradikasi Demam Keong*

Petunjuk Teknis pengendalian schistosomiasis, 2015

RPJMdes Desa Watumaeta

Laporan Tahunan Schistosomiasis, 2022.

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENANGANAN TINDAK KEKERASAN PEREMPUAN DI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA PALU

Miftahul Jannah^{1*}, Nasrullah²⁾, Rachmad³⁾

¹Mahasiswi Prodi. Administrasi Publik Fisip, Universitas Tadulako
miftahhuljannahh02@gmail.com

²Pembimbing Utama Prodi. Administrasi Publik Fisip, Universitas Tadulako
ullahfadhil69@gmail.com

³Pembimbing Pendamping Prodi. Administrasi Publik Fisip, Universitas Tadulako
rachmadmhad8@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan penanganan tindak kekerasan perempuan di dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kota palu. Dasar penelitian ini menggunakan dasar penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Penetapan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive dengan menetapkan 4 (orang) informan. Analisis data pada penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori oleh Donald Van Metter dan Carl Van Horn, terdapat 6 aspek yang perlu diperhatikan yakni 1) standar, sasaran, dan tujuan kebijakan, 2) sumber daya, 3) karakteristik organisasi pelaksana, 4) komunikasi antar organisasi pelaksana, 5) sikap pelaksana, dan 6) lingkungan ekonomi, sosial, dan politik. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh disimpulkan bahwa faktor yang menyebabkan belum maksimalnya implementasi kebijakan penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan yaitu, kurangnya informasi atau sosialisasi kepada masyarakat mengenai pencegahan dan cara penanganan tindak kekerasan, kurangnya anggaran dalam penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan, serta belum tersedianya UPTD untuk menunjang penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan.

Kata Kunci: Kebijakan, Penanganan, dan Kekerasan Perempuan

ABSTRACT

This study aims to determine how the implementation of policies for handling women's violence in the Office of Women's Empowerment and Child Protection in Palu City. The basis of this study uses the basis of qualitative research with a descriptive approach, while data collection techniques are carried out by observation, interviews, and documentation. The data used in this study is in the form of primary data and secondary data. The determination of informants in this study uses purposive by assigning 4 (people) informants. Data analysis in this study is data reduction, data presentation, and conclusions. The theory used in this study is the theory by Donald Van Metter and Carl Van Horn, There are 6 aspects that need to be considered, namely 1) standards, goals, and policy objectives, 2) resources, 3) characteristics of implementing organizations, 4) communication between implementing organizations, 5) implementing attitudes, and 6) economic, social, and political environment. Based on the results of the research obtained, it was concluded that the factors that caused the lack of optimal implementation of policies for handling acts of violence against women were the lack of information or socialization to the community regarding the prevention and handling of acts of violence, lack of budget in handling acts of violence against women, and the unavailability of UPTD to support the handling of acts of violence against women.

Keyword: Policy, Handling, Women's Violence

Submisi : 30 Maret 2024
Diterima : 23 April 2024
Dipublikasikan : 28 Mei 2024

PENDAHULUAN

Tindak kekerasan terhadap perempuan, khususnya di Indonesia, tidak dipicu oleh satu sebab saja. tradisi patriarki yang berkembang di masyarakat sosial menjadi penyebab mendasar adanya perbedaan antara perempuan dan laki-laki. Komponen non sekuler juga menjadi salah satu alasan menguatnya penempatan laki-laki. Hasil akhir dari sistem patriarki ini adalah pria dilahirkan menjadi pihak yang unggul atau diprioritaskan, sedangkan perempuan dilahirkan sebagai pihak yang ter subordinasi atau lemah. Selain itu, mungkin terjadi pertarungan antara popularitas dan kontribusi laki-laki dan perempuan, khususnya munculnya kekerasan berbasis gender pada perempuan (Lapian, 2012).

Kekerasan terhadap perempuan adalah masalah sejak dahulu kala telah menjadi perhatian dunia dan telah dirancang dalam instrumen hukum dan kebijakan internasional. Salah satu komitmen internasional yang mengatur penanganan kekerasan terhadap perempuan adalah Konvensi Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi terhadap Perempuan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), yang lebih dikenal sebagai UN *Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women* (CEDAW), yang diadopsi pada tahun 1981 (Ningrum dan Hijri, 2022).

CEDAW telah diratifikasi oleh banyak negara, termasuk Indonesia melalui Undang- Undang Nomor 7 Tahun 1984, sebagai bagian dari usaha yang diambil untuk menghapuskan diskriminasi dan kekerasan terhadap perempuan serta menjadikannya sebagai kewajiban hukum. Negara-negara yang meratifikasi CEDAW memiliki kewajiban untuk mematuhi semua ketentuan dan prosedur yang terkandung dalam instrumen tersebut, termasuk komitmen untuk mengatasi tindakan kekerasan terhadap perempuan (Komnas Perempuan, 2019).

Indonesia juga telah mengimplementasikan berbagai peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk melindungi hak-hak perempuan dan mengatasi kekerasan terhadap mereka. Ini

termasuk UU No.39/1999 tentang Hak Asasi Manusia (UU HAM), UU No.23/2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (UU PKDRT), UU No. 21/2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (*Trafficking*), serta Konvensi Penghapusan Tindak Kekerasan Terhadap Perempuan dan Konvensi Hak Politik.

Berdasarkan informasi dari Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, terdapat 25.050 kasus kekerasan terhadap perempuan di Indonesia pada tahun 2022, yang menunjukkan peningkatan sebanyak 15,2% dibandingkan dengan tahun sebelumnya, di mana terdapat 21.753 kasus pada tahun tersebut (KemenPPA, 2023).

Data terkait kasus kekerasan terhadap perempuan di Sulawesi Tengah pada tahun 2022 terdapat 281 kasus, sementara pada tahun 2021 ada 279 kasus, tahun 2020 tercatat 177 kasus, dan pada tahun 2019 terdapat 224 kasus (SIMFONI-PPA, 2023). Melihat data tersebut menunjukkan bahwa Sulawesi Tengah mengalami penurunan jumlah kasus tindak kekerasan terhadap perempuan pada tahun 2020 dengan jumlah kasus 177 kasus, tetapi pada tahun berikutnya mengalami peningkatan yang sangat signifikan dengan 281 kasus pada tahun 2022.

Data SIMFONI PPA bahwa tingkat kasus kekerasan perempuan di kota Palu Sulawesi Tengah pada tahun 2018 hingga tahun 2022 selalu menjadi daerah dengan tingkat kasus kekerasan perempuan tertinggi jika dibandingkan dengan daerah – daerah yang ada di provinsi Sulawesi Tengah. Yang mana pada tahun 2019 mencapai 123 kasus, pada tahun 2020 terdapat 58 kasus, pada tahun 2021 terdapat 103 kasus dan pada tahun 2022 mencapai 94 kasus (SIMFONI PPA, 2023). Hal tersebut menjadi suatu permasalahan yang sangat serius maka dari itu, pemerintah daerah Provinsi Sulawesi Tengah telah mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 3 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan Dan Anak Dari Tindak Kekerasan. Hal ini merupakan salah satu langkah yang diambil untuk mengatasi masalah kekerasan terhadap perempuan.

Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah, juga telah mengambil berbagai langkah lain dalam penanganan kekerasan terhadap perempuan. Salah satu tindakan tersebut adalah pendirian Forum Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA) serta Forum Perlindungan Anak Terpadu Berbasis Masyarakat (PATBM) yang diterapkan di tingkat desa dan kelurahan. maksud tindakan ini adalah untuk mencegah tindak kekerasan dan memberikan pendidikan kepada masyarakat mengenai undang-undang yang berhubungan dengan penjaagaan perempuan dan anak. Tidak hanya itu Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Palu juga secara rutin melakukan sosialisasi dan kampanye *Dare To Speak up* atau berani berbicara, dan juga program penjangkauan kewarga binaan.

Berdasarkan pada Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 3 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan Dan Anak Dari Tindak Kekerasan, di harapkan dapat mampu menuntaskan problem sosial yang terdapat di masyarakat seperti persoalan tindak kekerasan terhadap perempuan. Namun, langkah yang diambil dalam mengatasi tindak kekerasan terhadap perempuan masih kurang mampu menyelesaikan fenomena tersebut. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat fenomena lapangan bahwa tindak kekerasan terhadap perempuan masih saja terjadi di Kota Palu dan bahkan kekerasan tersebut terjadi pada tahun 2020 sampai 2022 kota palu mengalami lonjakan kasus yang sangat tinggi yaitu di tahun 2020 tercatat 58 kasus, tahun 2021 menjadi 103 kasus dan tahun 2022 mencapai 94 kasus (SIMFONI PPA, 2023). Dengan demikian, melalui pandangan yang tertera tersebut di atas maka untuk itu penulis memutuskan untuk melakukan suatu penelitian yang berjudul “ Implementasi Kebijakan Penanganan Tindak Kekerasan Terhadap perempuan di Kota Palu”.

METODE

Dasar penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah

untuk menjawab pertanyaan dengan cara yang efektif, akurat, dan objektif. Selain itu, tujuan yang diharapkan dapat dicapai dan terbukti. sehingga, penelitian ini akan menghasilkan pengetahuan yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang berhubungan terhadap penerapan praktik penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan.

Tipe penelitian ini menggunakan tipe deskriptif dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa penelitian kualitatif dilakukan dalam kondisi alam. Dia membedakannya dengan eksperimen, yang melibatkan peneliti sebagai alat utama. Penelitian kualitatif memakai triangulasi (gabungan) teknik pengumpulan data serta analisis data induktif. Hasilnya lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif ini bertujuan buat menyampaikan ilustrasi yang jelas perihal cara kebijakan penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan dilaksanakan pada Kota Palu. Dalam penelitian ini, metode deskriptif digunakan untuk menganalisis data, yang menggambarkan atau mendeskripsikan data yang relevan dengan proses penanganan tindak kekerasan di Kota Palu sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam cara memperoleh data yang di perlukan, penelitian ini menggunakan cara pengumpulan data primer dan data sekunder.

Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Wawancara (*Interview*) yaitu pada metode ini, peneliti akan melakukan wawancara eksklusif dengan informan, dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang berkaitan menggunakan isu yang sedang diteliti. Observasi, menurut Hadi (1986) mengungkapkan bahwa observasi adalah suatu proses yang kompleks, yang melibatkan banyak sekali proses biologis serta psikologis, dengan dua aspek yang sangat penting. Studi kepustakaan yaitu metode pengumpulan data yang melibatkan analisis dokumen, informasi, atau arsip yang relevan dengan topik penelitian. Informasi ini dapat ditemukan dalam jurnal-jurnal yang berhubungan dengan penelitian dan juga dalam dokumen dari lembaga, kantor, atau lokasi penelitian yang telah ditetapkan. yaitu proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2017). Oleh sebab itu, penulis akan melakukan pengamatan langsung pada lapangan terkait dengan pelaksanaan penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan pada Kota Palu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan bantuan daftar pedoman wawancara, buku catatan, alat tulis, smartphone yang mana dapat digunakan untuk memperoleh foto dan recorder saat melakukan penelitian.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Model Interaktif. Terdapat empat (4) langkah analisis data model interaktif meliputi pengumpulan data, kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*) dan verifikasi data/kesimpulan (Miles, Hubberman dan Saldana, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan merupakan langkah penting dalam kebijakan publik karena sebuah rencana kebijakan harus dilaksanakan untuk memiliki dampak dan tujuan yang diinginkan. Adanya Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan Dan Anak merupakan komitmen pemerintah dalam mewujudkan kawasan yang nyaman, lestari, dan profesional dalam rangka pembangunan berkelanjutan berbasis kearifan lokal dan keagamaan, yang juga sejalan dengan visi dan misi kota palu.

Untuk mengetahui implementasi kebijakan penanganan tindak kekerasan perempuan di dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kota palu untuk itu penulis menerapkan enam aspek model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Van metter dan Varn Hord (Subarsono, 2013) yaitu: 1) standar, sasaran dan tujuan kebijakan, 2) Sumber Daya, 3) Karakteristik Organisasi Pelaksana, 4) Komunikasi antar organisasi pelaksana, 5) Sikap Pelaksana, dan 6) Lingkungan ekonomi, sosial dan

politik.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam aspek standar, sasaran dan tujuan kebijakan, disimpulkan bahwa pemahaman mengenai kekerasan terhadap perempuan sudah di pahami oleh para implementor dan untuk informan pada kalangan masyarakat belum sepenuhnya paham mengenai kekerasan terhadap perempuan selain itu belum adanya peraturan dari walikota yang mengatur tentang penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan sehingga dalam penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan masih mengacu pada UU No. 23 Tahun 2004 tentang penghapusan KDRT dan juga Perda No. 3 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan perlindungan perempuan dan anak.

Pada aspek Sumber Daya dimana sumberdaya manusia yang ada di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota palu sudah memadai namun dalam sarana dan prasarana yang menunjang keberhasilan kebijakan penangan tindak kekerasan belum maksimal dikarenakan belum tersedianya UPTD PPA sehingga dalam penanganan tindak kekerasan masih bergabung dengan dinas selain itu kurangnya anggaran yang ada sehingga menyebabkan penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan belum sepenuhnya optimal.

Pada aspek Karakteristik Organisasi Pelaksana dimana penerapan kebijakan penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan tidak banyak melibatkan organisasi-organisasi formal namun juga bekerja sama dengan organisasi-organisasi nonformal, selain itu dalam penerapan penangan tindak kekerasan terhadap perempuan sudah dilakukan berdasarkan SOP yang berlaku, namun masih lambatnya penanganan terhadap korban kekerasan sehingga membuat korban kekerasan merasa kurang di perhatikan.

Pada aspek Komunikasi antar organisasi, dimana seringnya diadakan pertemuan rutin oleh instansi terkait dalam membahas mengenai penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan. Dan juga masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat mengenai pencegahan dan penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan sehingga kurangnya pemahaman masyarakat terhadap bagaimana cara pencegahan dan penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan.

Pada aspek Sikap pelaksana, dimana para pelaksana kebijakan sudah sepenuhnya mendukung kebijakan penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan dengan memberikan pendampingan kepada korban kekerasan namun hanya saja dalam penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan perlu ditingkatkan lagi agar tidak adanya keterlambatan dalam penanganan korban.

Pada aspek Lingkungan Ekonomi, Sosial, Serta Politik, yang mana masyarakat sangat setuju dan mendukung adanya kebijakan penangan tindak kekerasan terhadap perempuan, namun dalam penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan diharapkan lebih cepat di tangani agar korban kekerasan lebih cepat mendapatkan penanganan dan kepastian akan kasus mereka. Selain itu adapun hambatan yang dialami oleh para implementor kebijakan dalam penerapan kebijakan penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan yaitu masih belum adanya peraturan daerah kota palu tentang penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan, selain itu belum tersedianya UPTD PPA sehingga penerapan kebijakan masih bergabung dengan dinas, dan juga seringnya dari para korban kekerasan menarik laporan yang dibuat padahal sudah melalui tahapan yang cukup jauh.

Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dalam pasal 5 menyebutkan bahwa dalam hal melakukan pencegahan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak bahwa Pemerintah Daerah melaksanakan upaya pencegahan tindak Kekerasan dengan cara yaitu melakukan sosialisasi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan perlindungan terhadap perempuan dan anak, membangun partisipasi dan kepedulian para pihak dalam upaya perlindungan terhadap perempuan dan anak dari tindak Kekerasan, dan meningkatkan kapasitas keluarga dan keterampilan pengasuhan anak melalui penyusunan modul keterampilan pengasuhan anak. Namun, dalam penerapan aturan tersebut masih berjalan kurang baik. Hal tersebut terlihat dalam keseluruhan hasil wawancara kepada informan dan

fakta empirik yang peneliti amati maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat setuju dan mendukung adanya kebijakan penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan, namun dalam penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan diharapkan lebih cepat di tangani agar korban kekerasan lebih cepat mendapatkan penanganan dan kepastian akan kasus mereka. Selain itu adapun hambatan yang dialami oleh para implementor kebijakan dalam penerapan kebijakan penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan yaitu masih belum adanya peraturan daerah kota palu tentang penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan, selain itu belum tersedianya UPTD PPA sehingga penerapan kebijakan masih bergabung dengan dinas, dan juga seringnya dari para korban kekerasan menarik laporan yang dibuat padahal sudah melalui tahapan yang cukup jauh.

SIMPULAN

Pelaksanaan Kebijakan penanganan tindak kekerasan perempuan di Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Palu saat ini cukup baik , dilihat pada aspek Standar,sasaran,dan tujuan kebijakkan sudah baik, karena para implementor kebijakan sudah memahami mengenai kebijakan tersebut.selain itu pada aspek Karakteristik pelaksana dan sikap Pelaksana sudah baik karena dalam penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan para implementor sudah memeberikan sikap yang baik kepada korban dengan memberikan dukungan melalu pendampingan dari awal korban melapor hingga menyelesaikan masalah korban. Namun dalam aspek Sumberdaya masih perlu di tingkatkan, seperti dalam membentuk UPTD PPA agar dalam pelaksanaan penangan kekerasan terhadap perempuan lebih terfokuskan , selain itu pada aspek komunikasi juga masih kurang, karena masih kurangnya sosialisasi mengenai peraturan perundang-undangan pencegahan kekerasan pada perempuan dan sosilaisasi pencegahan dan penanganan kekerasan terhadap perempuan sehingga masih sangat perlu di perhatikan,sebab masih adanya masyarakat yang belum memahami dan mengetahui mengenai kebijakan kekerasan terhadap perempuan, sehingga dimasyarakat masih banyak terjadinya kekerasan terhadap perempuan yang tidak ditangana karena masyarakat tidak melaporkan hal tersebut karena mereka menganggap hal tersebut hal yang lumrah dan juga aib keluarga.

Adapun yang menjadi saran dari peneliti dalam pelaksanaan kebijkaan penangan tindak kekerasan terhadap perempuan di dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kota palu yaitu baik kepada dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak Kota Palu, Unit PPA Polres Kota Palu, maupun pemerintah terkait diharapkan adanya perhatian khusus untuk penangan kekerasan terhadap perempuan. Aspek sumber daya, bahwa meningkatkan kapasitas sumberdaya manusia pada dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kota palu, menambah saran dan juga prasarana terutama pembentukan UPTD PPA agar dalam penanganan kekerasan perempuan lebih terfokuskan dan penanganan korban dapat maksimal. Sedangkan, aspek komunikasi bahwa sering melakukan sosialiasi kepada masyarakat mengenai kebijakan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan perempuan dari tindak kekerasan. Selain itu, lebih banyak melibatkan laki-laki dalam pemberdayaan perempuan, dan perlindungan perempuan dan anak sehingga laki-laki sebagai pelapor bukan terlapor lagi. Adapun saya sebagai peneliti melihat kebijakan penanganan tindak kekerasan perempuan di dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kota palu bukannya belum maksimal atau optimal akan tetapi saya sebagai peneliti memeberikan saran kepada instansi yang terkait dan masyarakat sekitar agar lebih memaksimalkan kebijakan penangan tindak kekerasan terhadap perempuan sehingga kekerasan terhadap perempuan dapat berkurang di kota palu.

DAFTAR PUSTAKA

Hadi, Sutrisno. 1986. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.

Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia. 2023. *Jumlah Kasus Kekerasan di Indonesia*. <https://kekerasan.kemenpppa.go.id/ringkasan>

Komisi Nasional Perempuan Republik Indonesia. 2019. *Peringatan Hari Ratifikasi CEDAW di Indonesia National Women's Machineryes Indonesia: Sejarah dan Mandat Penghapusan Diskriminasi terhadap Perempuan Serta Pengarusutamaan Gender*. https://komnasperempuan.go.id/uploadedFiles/webOld/file/pdf_file/Undangan%20Liputan%20Cedaw/TOR%20Peringatan%20Hari%20Ratifikasi%20CEDAW%20Komnas%20Perempuan_2019.pdf

Lapian, L.M., dan Gandhi. 2012. *Disiplin Hukum Yang Mewujudkan Kesetaraan Dan Keadilan Gender*. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Miles, M. B., Huberman, A. M. & Saldana, J., 2014. *Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook, Edition 3th*. USA : SAGE Publications, Inc.

Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 3 Tahun 2019 Tentang *Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan Dan Anak Dari Tindak Kekerasan*

Subarsono, AG. 2008. *Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori, dan Aplikasi, Ed.: Cet.3*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 tentang *Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga*.

TENTANG PENULIS

1. Data Pribadi

Nama : Miftahul Jannah
No. Stambuk : B101 20 249
Tempat Dan Tanggal Lahir : Kamasi, 02 Agustus 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Perdos Untad Blok C7 No9



2. Data Orang Tua

a. Ayah

Nama Ayah : Jardin
Tempat Dan Tanggal Lahir : Karetan,05 Oktober 1971
Alamat : Desa Tombang
Agama : Islam
Pekerjaan : Petani

b. Ibu

Nama Ibu : Harisa
Tempat dan Tanggal Lahir : Kamasi, 13 Maret 1984
Alamat : Desa Tombang
Agama : Islam
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

3. Jenjang Pendidikan

- a. Tamat SD Negeri 92 Karetan Tahun 2014
- b. Tamat SMP Negeri 9 Palopo Tahun 2017
- c. Tamat SMA Negeri 2 Palopo Tahun 2020
- d. Terdaftar Di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako Tahun 2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DAN PASIEN UMUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH

Rafliadi^{1)*}, Syahrudin Hattab²⁾, Syarif Permana Salingkat³⁾

¹Mahasiswa Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

rafliadi245@gmail.com

²Pembimbing Utama Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

syahrudinhattab88@gmail.com

³Pembimbing Pendamping Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

spsalingkat@untad.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ni bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Umum Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian ni menggunakan teori 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler Dan Keller (2016:442), yang terdiri dari *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Penelitian ni Menggunakan Desain Penelitian *Mix Method* dengan pendekatan *Sequential Exploratory*. Dasar penelitian dengan menggunakan metode obeservasi, wawancara dan angket atau kuesioner dan jenis data pada penelitian ni yaitu data primer dan data sekunder. sampel yang digunakan sebanyak 97 Responden. Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS Dan Pasien Umum Pada Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah dengan nilai t hitung $> t$ tabel $9,809 > 2,69$ dengan taraf signifikansi $< 0,05$ ($0,001 < 0,05$) sehingga H_a diterima dan H_0 ndikator Kualitas Pelayanan yang dominan berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien BPJS dan Umum adalah *Empathy* Karena Memiliki Nilai Mean Paling Besar Dibandingkan Dengan Variabel Lain Data Kuantitatif didukung dengan hasil wawancara kepada beberapa nforman yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah belum berjalan dengan baik pada ndikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles*, hal ni dapat dilihat dari kinerja dokter yang tidak optimal, waktu pelayanan yang tidak pasti, kurangnya respon dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana yang belum memadai. Segala bentuk masalah ni perlu adanya perbaikan agar kedepannya dapat berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pasien BPJS, Pasien Umum

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on the satisfaction of BPJS patients and general patients of Undata Regional General Hospital, Central Sulawesi Province. This study uses the theory of 5 dimensions of service quality according to Kotler and Keller (2016: 442), which consists of Tangible (Physical Evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This research uses a Mix Method Research Design with a Sequential Exploratory approach. The basis of research using the method of observation, interviews and questionnaires or questionnaires and the types of data in this study are primary data and secondary data. The sample used was 97 respondents. The results showed that Service Quality had an effect on the satisfaction of BPJS patients and general patients at the Undata Regional General Hospital, Central Sulawesi Province with the value of $t_{count} > t_{table}$ ($9.809 > 2.69$) with a significance level < 0.05 ($0.001 < 0.05$) so that H_a was accepted and H_0 . The dominant Service Quality indicator that affects BPJS and General Patient Satisfaction is Empathy because it has the greatest mean value compared to other variables. Quantitative data is supported by the results of interviews with several informants which show that the Quality of Service of Undata Regional General Hospital, Central Sulawesi Province has not gone well on indicators of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles, this can be seen from the non-optimal performance of doctors, uncertain service times, lack of response and friendliness of officers in providing services, inadequate facilities and infrastructure. All forms of this problem need improvement so that in the future it can run well.

Keywords: *Service Quality and Satisfaction of BPJS Patients and General Patients*

Submisi : 01 April 2024

Diterima : 14 Mei 2024

Dipublikasikan : 28 Mei 2024

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia agar dapat hidup layak dan produktif, Yang Telah ditetapkan *World Health Organization* (WHO). Program Pelayanan Kesehatan Nasional yang dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) pada tanggal 1 Januari 2014 bertujuan untuk menjamin perlindungan kesehatan bagi masyarakat sehingga menjamin terpenuhinya kebutuhan pelayanan kesehatan yang memadai.

Penyelenggara pelayanan kesehatan akan mencoba untuk dapat meningkatkan kesehatan, dalam memberikan perlindungan kesehatan kepada semua tanpa diskriminasi Umur, Agama dan Kelas. Oleh karena itu, semua proses pelaksanaan pembangunan Asuransi Kesehatan diseleenggarakan oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Sosial (BPJS) yang menjadi langkah pertama dalam perubahan yang bagus untuk system Pelayanan Kesehatan (UU JKN, 2011 Pasal 3).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik, negara bertanggung jawab untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduknya dalam kerangka pelayanan Publik, yang merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam hal ini maksud dari undang undang ini ialah setiap orang berhak mendapatkan pelayanan yang memadai khususnya pada bidang kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memuaskan.

Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009 pasal 20 berbunyi setiap orang berhak atas

pelayanan kesehatan yang harus dilaksanakan dengan upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi Tingginya. Seperti yang dijelaskan oleh Undang Undang ni bahwa dalam pemberian pelayanan kesehatan setiap orang berhak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa membandingkan perbedaan status social.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 pasal 1 tentang Kesehatan, sebagai system pelayanan kesehatan yang terdiri dari rumah sakit dan unit pendukung lainnya. Dalam pemberian pelayanan, setiap orang berhak atas pelayanan kesehatan. seperti yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 yang harus dicapai melalui peningkatan tingkat kesehatan masyarakat. Sehingga diharapkan setiap anggota masyarakat menerima layanan medis yang baik sesuai dengan haknya.

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2009), Pelayanan kesehatan mencakup serangkaian upaya mandiri atau kolektif yang dilakukan dalam suatu organisasi dengan tujuan melestarikan dan meningkatkan kesehatan. Upaya-upaya ni mencakup tindakan preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang ditargetkan pada ndividu, keluarga, kelompok, atau komunitas, dan dirancang agar dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, dengan tujuan akhir untuk memperoleh hasil kesehatan yang optimal.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang dibutuhkan. Jika harapan pelanggan dilampaui oleh pelayanan yang dirasakan maka kualitas pelayanan sangat berkualitas. Jika pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diperlukan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. perbedaan antara pelayanan yang diperlukan dengan yang dirasakan akan terbentuk kesenjangan dalam pelayanan (Kotler dan Keller, 2016). Sedangkan, kepuasan yaitu mengacu pada serangkaian harapan pasien berkaitan dengan kinerja profesional kesehatan selama proses interaksi dalam memberikan layanan (Pohan, 2015).

Penyediaan layanan kesehatan mempunyai arti penting dalam masyarakat; namun, penting untuk menyadari bahwa proses pemberian layanan ni pada dasarnya terkait dengan pembiayaan kesehatan. Biaya kesehatan mengacu pada sumber daya keuangan yang diperlukan untuk pemanfaatan beragam ntervensi dan layanan kesehatan oleh ndividu, keluarga, kelompok, dan masyarakat umum. Biaya layanan kesehatan sering kali dianggap sebagai ndikator kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Misalnya, ketika dihadapkan pada biaya yang besar, pasien akan berharap menerima layanan berkualitas tinggi. Namun, penting untuk dicatat bahwa ndividu yang memiliki sumber daya keuangan yang lebih rendah sering kali menghadapi tingkat kualitas layanan yang di bawah standar

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Pasal 5 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial akan mengambil alih beberapa lembaga jaminan sosial di Indonesia, khususnya lembaga penjaminan organisasi yang dahulu bernama Askes Indonesia telah mengalami transformasi dan kini bernama BPJS Kesehatan. BPJS bertujuan untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menawarkan solusi yang lebih baik di bidang pendanaan layanan kesehatan, mulai dari layanan tingkat dasar hingga layanan luar biasa.

BPJS Kesehatan adalah badan resmi yang diakui dan didirikan untuk menyelenggarakan program BPJS Kesehatan dan jaminan kesehatan yang secara luas diakui sebagai nisiatif asuransi kesehatan terkemuka secara global. Penegasan tersebut didukung bukti empiris, jumlah masyarakat yang terdaftar dalam program BPJS per 31 Desember 2022 mencapai angka 248.771.083 peserta. Angka ini menunjukkan pertumbuhan yang pesat dibandingkan dengan tahun 2021. Program jaminan kesehatan di Indonesia merupakan upaya kolaborasi antara pemerintah dan swasta, di mana dibangun suatu sistem asuransi. Upaya yang dilakukan Pemerintah dalam rangka memberikan perlindungan asuransi kesehatan. Dalam hal ini dapat ditingkatkan Tingkat kesehatan masyarakat, karena perlindungan dari pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS RI, 2023).

Persoalan yang masih banyak ditemui dalam penerapan BPJS adalah terdapatnya perbandingan signifikan kualitas pelayanan bersumber pada keselamatan pasien, efektivitas serta efisiensi, dan berorientasi pada pasien, dan kepuasan pasien antara pasien yang memakai BPJS dan pasien umum (tidak memakai BPJS). Penerapan Program BPJS hingga saat ini ternyata terdapat kelebihan dan kekurangan sebagai Pasien BPJS. Kelebihan sebagai pasien BPJS adalah uran bulannya yang terjangkau, bagaimana tidak dengan uran sebanyak Rp. 150.000 Untuk Kelas 1 dan Kelas 2 sebesar Rp. 100.000 serta Kelas 3 sebesar Rp.35.000 peserta BPJS kesehatan Sudah Mendapatkan fasilitas layanan maupun perlindungan dari pemeriksaan, pembedahan, rawat inap, obat dan lain lain. Selain terdapat beberapa kelebihan menjadi pasien BPJS namun terdapat juga kekurangan menjadi pasien BPJS antara lain metode yang berjenjang yaitu ketika membuat sistem rujukan peserta harus membuatnya dari faskes 1 terlebih dahulu seperti puskesmas atau klinik. Selain itu pasien BPJS juga harus antri dengan lama (BPJS RI, 2023).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terlibat aktif dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan dengan tujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Dalam hal ini banyak masyarakat yang ikut dalam program BPJS Kesehatan guna memperoleh perlindungan kesehatan dengan harga yang terjangkau, hingga saat ini partisipan BPJS sebanyak 256,64 juta jiwa pada bulan Juni Tahun 2023. Jumlah tersebut naik sebesar 7,87 juta orang pada tahun lebih dahulu sebelumnya yang mencapai 222,46 juta orang. Berbeda dengan penduduk Indonesia, sebagian besar penduduk negara Indonesia, yaitu 83,89%, telah mengikuti program BPJS. Sebaliknya, program ini belum menjangkau 16,11% penduduk Indonesia yang tersisa karena mereka belum terdaftar. Provinsi Sulawesi Tengah memiliki total 372,59 jiwa yang terdaftar dalam program BPJS Kesehatan (BPJS Kota Palu, 2023).

Fenomena yang berkembang saat ini khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah Undata adalah waktu tunggu pelayanan sangat lama, keterlambatan layanan Dokter dan perawat, dokter yang sulit ditemukan, lama waktu perawatan. Sebagai pasien BPJS, mereka kadang-kadang merasa mereka harus menunggu lama untuk mendapatkan perawatan, prosedur yang berbelit belit, petugas yang tidak sabar dan tidak ramah, dan petugas kesehatan yang tidak memperhatikan keluhan pasien dan keluarganya. Bahkan ketika mereka membandingkan layanan yang diberikan kepada mereka sebagai pasien BPJS dan pasien umum, akan ada perbedaan. Oleh sebab itu, perbaikan kualitas pelayanan Khususnya di bagian pendaftaran yang harus dilakukan Rumah Sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien selaku pengguna jasa pelayanan. Dalam memberikan pelayanan, kesan yang diberikan oleh petugas pendaftaran kepada pasien rumah sakit daerah undata harus dapat memberikan pelayanan publik berkualitas tinggi. Pertama-tama perlu diketahui apakah pelayanan pasien sejauh ini telah memenuhi ekspektasi pasien atau tidak sama sekali.

Rumah Sakit Umum Daerah Undata diakui sebagai fasilitas rujukan terkemuka di wilayah Sulawesi Tengah, yang diberi tugas untuk memberikan pelayanan publik berkualitas tinggi di bidang kesehatan masyarakat. Rumah Sakit Daerah Undata yang terletak di Provinsi Sulawesi Tengah merupakan fasilitas kesehatan milik pemerintah yang diharapkan dapat memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat luas. Namun RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah dalam pelayanan segala kepengerusan, ketika pasien datang masih belum mendapatkan pelayanan yang terbaik. Jumlah Pasien BPJS di RSUD Undata Cukup Banyak dibandingkan dengan pasien umum. Berdasarkan data kunjungan pasien periode Januari-Mei Tahun 2023 untuk pasien BPJS sebanyak 5.357 pasien sedangkan pasien umum sebanyak 232 pasien.

Berdasarkan data di lapangan yang peneliti temukan terdapat beberapa masalah yang peneliti temukan mengenai pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Selain melihat langsung proses pemberian

pelayanan kesehatan di Poliklinik pada Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah, peneliti juga melakukan wawancara terstruktur dan penyebaran Kuesioner pada Pasien pengguna layanan rawat jalan maupun kepada pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Dengan demikian, hal tersebut yang mendasari Penulis untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah? dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah?

METODE

Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tipe penelitian *sequential exploratory* dengan pendekatan metode kombinasi (*mixed method*). Variabel penelitian terdiri atas variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) dan variabel dependen yaitu kepuasan (Y).

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016), yang terdiri atas aspek *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (kestanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian), dan *tangibles* (bukti fisik). Sedangkan, teori kepuasan menurut Pohan (2015) yang meliputi aspek kepuasan terhadap akses layanan, kualitas layanan, dan proses layanan kesehatan.

Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien BPJS di RSUD Undata yang berjumlah 5.589 jiwa. Sedangkan, untuk menentukan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan rumus *slovin* dengan *standart error* (*e*) yaitu 10%. Sehingga, pada hasil perhitungan dengan rumus tersebut maka didapatkan jumlah sampel yaitu sebanyak 97 responden. Sedangkan, untuk mewawancarai informan maka penulis menggunakan teknik *purposive*, yaitu secara langsung memilih informan yang mengetahui langsung tentang pelayanan kesehatan terdiri atas direktur rumah sakit, petugas loket dan pasien BPJS yang berada di RSUD Undata.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi serta kuesioner. Instrumen penelitian yaitu alat perekaman dan pencatatan tertulis dari peneliti serta lembar kuesioner yang disebarkan kepada responden.

Pengukuran data kuantitatif pada kuesioner, menggunakan metode skala Likert yang terdiri atas empat (4) kategori pilihan jawaban dalam kuesioner. Skala Likert yaitu cara atau metode skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang di dalam kuesioner (Sugiyono, 2013).

Analisis data dalam penelitian ini terbagi atas dua hal yaitu gabungan antara analisis data kuantitatif dan kualitatif. Analisis data kuantitatif dalam penelitian ini yaitu melalui pengujian statistik menggunakan aplikasi SPSS versi 27.0, yang meliputi uji instrument dalam hal ini kuesioner terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, serta uji regresi linear sederhana dan uji hipotesis. Adapun rumus persamaan regresi linear sederhana yaitu $Y = \alpha + \beta X + e$. Dalam pengujian tersebut terdiri atas, uji simultan (uji F) dan uji koefisien determinasi (*R Square*) (Sugiyono, 2013).

Analisis data kualitatif dalam penelitian ini dengan langkah-langkah yaitu Mengolah dan mengarsipkan data, Membaca keseluruhan data, *Coding*, Terapkan proses *coding*, dan Deskripsi/narasi serta Pembuatan interpretasi (Creswell, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Permasalahan yang ditemukan peneliti berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan antara lain dimensi *Reliability* dengan persentase 56% sehingga dimensi ini belum berjalan dengan baik dikarenakan permasalahan yang ditemukan pada dimensi ini adalah, jam buka pelayanan adalah jam dimulainya segala bentuk jenis pelayanan yang ada di rumah sakit, segala bentuk pelayanan rawat jalan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah, dimulai dari pukul 08.00-13.00 untuk hari Senin s/d Kamis, pukul 09.00-11.00 untuk hari Jum'at, dan pukul 08.00-12.00 untuk hari Sabtu. Berdasarkan data di lapangan peneliti lihat, peneliti menemukan dan melihat langsung ada beberapa poliklinik yang tersendat pelayanannya dikarenakan dokter yang bersangkutan datang pada siang hari, hal ini menunjukkan bahwa kurangnya disiplin waktu para dokter, permasalahan ini mengakibatkan pelayanan di rumah sakit menjadi terhambat karena pelayanan baru akan dimulai setelah dokter datang. Karena permasalahan ini, tidak menutup kemungkinan masalah lain juga akan bermunculan, seperti karena banyaknya antrean pasien mengakibatkan lamanya waktu tunggu pasien untuk diperiksa oleh dokter.

Dimensi *Responsiveness* dengan presentase 71% sehingga dimensi ini belum berjalan dengan baik dikarenakan pada dimensi permasalahan yang peneliti temukan Kinerja dokter dalam sigap dan tanggap di instalasi Poliklinik dalam melayani pasien tidak optimal. Keterlambatan mengakibatkan antrean yang banyak sehingga waktu tunggu pasien dalam menerima layanan kesehatan tidak sesuai dengan SPM yang berlaku yaitu ≤ 60 menit. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan adalah ≤ 60 menit. Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Lamanya proses pelayanan kesehatan membuat pasien merasa jenuh.

Dimensi *Assurance* dengan presentase 50% sehingga dimensi ini belum berjalan dengan baik dikarenakan pada dimensi permasalahan yang peneliti temukan waktu pelayanan yang tidak pasti. Peneliti menemukan permasalahan bahwa terkadang pelayanan poliklinik terpaksa tidak membuka pelayanan dikarenakan dokter spesialis yang bersangkutan tidak ada atau tidak masuk. Jika dokter yang bersangkutan tidak masuk dikarenakan adanya keperluan di luar rumah sakit ataupun menghadiri seminar, dengan sangat berat hati pelayanan poliklinik terpaksa ditutup tanpa pemberitahuan sebelumnya. Dikarenakan minimnya jumlah dokter spesialis pada setiap poliklinik RSUD Undata Sehingga Pasien-pasien yang sudah datang terpaksa kembali pulang ke rumah dengan rasa kecewa dan kembali lagi esok hari. Tentu hal ini merugikan pasien dari segi materi dan waktu,

Dimensi *Empathy* dengan presentase 77% sehingga dimensi ini berjalan dengan lumayan baik tetapi masih harus ditingkatkan dikarenakan masih ada Permasalahan Pada dimensi ini yang peneliti temukan Masih kurangnya responsifnya, Kurang Senyum dan keramahan petugas pelayanan kesehatan di instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

Dimensi *Tangibles* dengan presentase 50% sehingga dimensi ini belum berjalan dengan baik dikarenakan permasalahan pada dimensi ini yang peneliti temukan, sarana dan prasarana yang tersedia di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Undata belum memadai. Ruang tunggu yang dipenuhi oleh para pasien terlihat sangat tidak nyaman, seperti ruangan yang panas, kursi yang jumlahnya sedikit, tak jarang banyak pasien yang berdiri. Jika antrian sedang banyak, banyak pengunjung rumah sakit yang rela menunggu di luar ruangan dengan duduk di lantai

Berdasarkan hasil penelitian dan berbagai pengujian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat diperoleh jawaban untuk rumusan masalah. Diketahui bahwa Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Umum. Hasil ini

menunjukkan bahwa peningkatan variabel Kualitas Pelayanan (X) akan diikuti dengan peningkatan variabel kepuasan pasien (Y). Dari nilai Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,830 atau 83%. Dari nilai tersebut dapat diinterpretasikan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh sebesar 83% terhadap kepuasan pasien dan sisanya sebesar 17% dipengaruhi variabel lain yang tidak disertakan pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil olah data kuesioner bahwa banyaknya responden pada rentan usia 30-39 tahun dan <50 tahun disebabkan pada usia tersebut lebih rentan terkena penyakit karena sistem kekebalan tubuh yang semakin menurun apalagi memasuki usia 50 tahun yang lebih rentan terhadap penyakit. Oleh karena itu, mulai jalani pola hidup sehat sedini mungkin agar berbagai risiko penyakit bisa ditekan.

Berdasarkan hasil olah data kuesioner bahwa lama waktu pelayanan di poli klinik pasien rawat jalan didominasi oleh pendapat responden dalam rentan waktu 30-40 menit dengan jumlah 34 Responden (35,05%) baik dari pasien BPJS maupun Pasien Umum. Hal ini menunjukkan bahwa lama waktu tunggu pelayanan hingga tersedianya berkas rekam tidak sesuai dengan *Standart Operasional Prosedure* (SOP) RSUD Undata. Sehingga hal tersebut membuat kesan terhadap pasien bahwa pelayanan di RSUD Undata Belum Optimal. Selanjutnya adalah peneliti paparkan hasil penelitian setiap indikator dari teori kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016:442), yang terdiri dari *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa indikator *Reliability* belum berjalan dengan baik dikarenakan kurangnya disiplin waktu para dokter, permasalahan ini mengakibatkan pelayanan di rumah sakit menjadi terhambat karena pelayanan baru akan dimulai setelah dokter datang. Karena permasalahan ini, tidak menutup kemungkinan masalah lain juga akan bermunculan, seperti karena banyaknya antrian pasien mengakibatkan lamanya waktu tunggu pasien untuk diperiksa oleh dokter. Sisi Baiknya Adalah kehandalan dokter dan perawat dalam memeriksa pasien sudah dikatakan baik

Indikator *Responsiveness* belum berjalan dengan baik dikarenakan Seringnya terjadi penundaan pelayanan pasien Poliklinik, hal ini diakibatkan karena dokter yang datang terlambat atau dokter yang berhalangan hadir. Selain itu, kebanyakan pasien berpendapat bahwa proses pelayanan rawat jalan selalu selesai lebih dari 60 menit. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rawat jalan, seharusnya proses pelayanan pasien rawat jalan harus sudah selesai dalam jangka waktu kurang dari 60 menit, mulai dari mendaftar hingga sampaimenerima. Sisi baiknya adalah pasien sudah dilayani dengan tepat, pasien ditangani oleh dokter yang sesuai dengan bidangnya dan sesuai dengan penyakit yang dikeluhkan oleh pasien apabila dokter berada di tempat.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa indikator *Assurance* Belum Berjalan dengan baik dikarenakan terkadang pelayanan poliklinik terpaksa tidak membuka pelayanan dikarenakan dokter spesialis yang bersangkutan tidak ada atau tidak masuk. Sehingga pasien yang sudah lama menunggu terpaksa pulang dan kembali lagi esok hari hal ini yang membuat jaminan tepat waktu dalam proses layanan terkesan lama

Berdasarkan hasil Penyebaran kuesioner dan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa indikator *Empathy* belum berjalan dengan baik dikarenakan masih terdapat permasalahan yaitu Masih kurangnya responsifnya dan keramahan, dinilai tidak bersikap ramah kepada pasien, kurangnya senyum dan tegur sapa petugas pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Sisi Baiknya Adalah Rasa kepedulian yang diberikan oleh petugas pelayanan sudah cukup baik dalam melayani pasien. dokter sudah menjalankan tugasnya dengan baik, dokter memeriksa pasien dengan tulus tanpa ada rasa keberatan dengan penyakit yang dimiliki pasien,

seorang dokter diharuskan profesional dalam menjalankan tugasnya dan mengobati pasien yang sakit merupakan tugas utama seorang dokter. Lalu perawat dinilai sudah menjalankan tugasnya dengan baik, perawat memeriksa pasien dan membantu dokter dengan rasa tulus tanpa adanya rasa keberatan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat disimpulkan bahwa indikator *Tangibles* belum berjalan dengan baik dikarenakan ketersediaan kursi di ruang tunggu tidak sebanding dengan banyaknya pasien yang datang untuk berobat. Banyak pasien yang harus rela menunggu dengan berdiri, menunggu diluar ruangan, dan sampai ada pasien yang rela mengantri dengan keadaan berbaring di atas tempat tidur. Akibat dari kurangnya kursi di ruang tunggu, membuat rasa puas pasien menjadi tidak baik. Namun, secara sisi positifnya bahwa RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah berada di lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, hal ini menjadi satu nilai plus bagi Rumah Sakit tersebut. Sehingga, masyarakat mudah untuk menjangkau lokasinya dengan mudah.

Fenomena tersebut di atas, sejalan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Mahmud, (2022) bahwa kepuasan pasien telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pelayanan, serta sebagai salah satu tujuan penting bagi aktifitas pelayanan yang berkualitas. Kepuasan pasien berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pasien dan meningkatnya reputasi Rumah Sakit. Sehingga, hal tersebut berkesesuaian dengan *gap* pelayanan publik, di mana terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pasien BPJS. Segala bentuk masalah ini perlu adanya perbaikan agar kedepannya pelayanan dapat berjalan dengan baik.

SIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Dan Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah maka dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Umum dengan nilai t hitung $> t$ tabel $9,809 > 2,69$ dengan taraf signifikansi $< 0,05$ ($0,001 < 0,05$) sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Kemudian nilai Koefisien Determinasi (*R Square*) sebesar 0,830 atau 83%. Dari nilai tersebut dapat diinterpretasikan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh sebesar 83% terhadap kepuasan pasien BPJS Dan Umum dan sisanya sebesar 17% dipengaruhi variabel lain yang tidak disertakan pada penelitian ini. Indikator kualitas pelayanan yang berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien bpjs dan pasien umum adalah indikator *Empathy* (Kepedulian) karena memiliki nilai *mean* dan persentase tertinggi dibandingkan variabel lain.

Poliklinik RSUD Undata sesuai dengan hasil penyebaran kuesioner masih perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan dari beberapa aspek yang menjadi keluhan pasien Umum Dan BPJS terkait seperti peningkatan sarana dan prasarana di ruang tunggu, tingkat kedisiplinan dokter, Ketepatan Waktu Pelayanan dan Kinerja petugas Dokter Dan Perawat. Kemudian di dukung dengan penelitian Kualitatif di mana secara umum pelaksanaannya belum sepenuhnya dikatakan optimal karena masih banyak hal-hal yang harus diperhatikan oleh RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator pembahasan yang pada aspek *tangibles* (terwujud) kelengkapan sarana dan prasarana yang belum memadai seperti ketersediaan kursi di ruang tunggu tidak sebanding dengan banyaknya pasien yang datang untuk berobat, Aspek *Reliability* seperti kurangnya disiplin waktu para dokter, permasalahan ini mengakibatkan pelayanan di rumah sakit menjadi terhambat karena pelayanan baru akan dimulai setelah dokter datang, Aspek *Assurance* (Jaminan) seperti waktu pelayanan yang tidak pasti sehingga jaminan dalam proses layanan terkesan lama. Pada Aspek *Responsiveness* seperti seringnya terjadi penundaan pelayanan pasien Poliklinik, hal ini diakibatkan karena dokter yang datang terlambat atau dokter yang berhalangan hadir. Pada Aspek

Empathy, aspek ini sudah lumayan baik tetapi masih perlu ditingkatkan. Masih kurangnya responsifnya dan keramahan, dinilai tidak bersikap ramah kepada pasien, kurangnya senyum dan tegur sapa petugas pelayanan Kesehatan. Hal ini berkesesuaian dengan *gap* pelayanan publik, di mana terdapat jarak antara pelayanan yang diterima dan diharapkan oleh masyarakat pelaku usaha. Oleh karena itu ini perlu adanya perbaikan agar kedepannya dapat berjalan dengan baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. 2016. *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane. 2016. *Manajemen Pemasaran Edisi: 14*. Jakarta: Pearson Education.
- Mahmud, A. 2022. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Mirai Management. Volume 7 Issue 2. Pages 104 – 119. ISSN : 2598-8301 (Online). DOI: <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i2.2014>.
- Pohan, Imbalo S. 2015. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang *Kesehatan*.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Republik Indonesia. 2023. *Data Pengguna pada Program BPJS seluruh Indonesia Tahun 2021-2023*.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Palu. 2023. *Data Pengguna pada Program BPJS se-Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2021-2023*.

TENTANG PENULIS

1. Identitas Pribadi (Penulis)

Nama : Rafliadi

Nomor Induk Mahasiswa : B 101 20 019
Tempat dan Tanggal Lahir : Tambu, 24 Mei 2001
Jenis Kelamin : Laki Laki
Agama : slam
Alamat : Jalan Thalua Konci
Nomor Telepon : 083131753569
Alamat Email : rafliadi245@gmail.com

2. Nama Orang Tua

Nama Ayah : Ali.Ak
Nama bu : Rahmi

3. Pendidikan

| Jenjang Pendidikan | Nama Sekolah | Tahun Lulus |
|--------------------|------------------------|-------------|
| SD | SD Negeri 9 Balaesang | 2014 |
| SMP | SMP Negeri 1 Balaesang | 2017 |
| SMA | SMA Negeri 1 Balaesang | 2020 |
| Perguruan Tinggi | Universitas Tadulako | |

PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENYUSUNAN RENCANA KERJA PEMERINTAH DAERAH DI KOTA PALU

Feby Kalsum Hidayatullah^{1)*}, Intam Kurnia²⁾, Fiki Ferianto³⁾.

¹Mahasiswa Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

vheby28@gmail.com

²Pembimbing Utama Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

kintam.68@gmail.com

³Pembimbing Pendamping Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

fiki.ferianto@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Level Partisipasi Masyarakat Dalam Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Kota Palu. Metode Penelitian yang digunakan Deskriptif Kualitatif, yaitu memberikan gambaran tentang fenomena atau fokus permasalahan yang tengah diteliti yang terjadi di lokasi penelitian sesuai fakta yang ada. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara informan secara mendalam dan dokumentasi untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan berupa data primer dan sekunder. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dimensi oleh Dietz & Stern dan teori tangga partisipasi oleh Arnstein. Hasil penelitian menunjukkan bahwa level Partisipasi Masyarakat Dalam Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Kota Palu. Berada pada kategori *Non Participation*. Hal ini terlihat dalam proses musrenbang yang dilaksanakan pada setiap level dimana masyarakat dilibatkan akan tetapi forum musrenbang sendiri hanya sebagai forum legalisasi atas agenda pemerintah yang dimana masyarakat tidak memiliki ruang untuk menentukan karena pada akhirnya keputusan itu diambil oleh pemerintah itu sendiri. Dan masuk pada tangga *Therapy* yaitu pada tingkatan ini sudah adanya komunikasi akan tetapi masih sangat terbatas. Komunikasi lebih ditekankan pada satu arah yaitu *top down*. Pada tangga *Therapy* digambarkan sebagai kegiatan dengar pendapat dari masyarakat namun, tidak memberikan pengaruh apapun terhadap kebijakan atau program yang telah berlangsung. Masyarakat tidak memiliki ruang dan kapasitas untuk ikut berkontribusi dalam pengambilan keputusan.

Kata Kunci : Formulasi Kebijakan, Partisipasi Masyarakat, RKPD

Submisi : 06 Mei 2024

Diterima : 20 Mei 2024

Dipublikasikan : 28 Mei 2024

PENDAHULUAN

Partisipasi masyarakat sebagai bagian dalam proses pembangunan daerah. Sehingga, dengan adanya keterlibatan masyarakat penting untuk demokratisasi nilai-nilai sosial dan perencanaan yang lebih baik serta pemenuhan kebutuhan publik. Pada tahap perencanaan Rencana Kerja Pembangunan Daerah (RKPD) partisipasi masyarakat dalam proses penyusunan RKPD dilakukan melalui dua hal, yaitu pertama disalurkan melalui DPRD dalam bentuk pikir (pokok-pokok pikiran anggota DPRD) melalui reses (kegiatan/kunjungan kerja) sedangkan proses penyusunan RKPD yang kedua melalui pemerintah daerah dengan cara menyelenggarakan musrenbang.

Penyusunan RKPD melibatkan partisipasi masyarakat menjadi salah satu elemen penting, dan sekaligus sebagai pemangku kepentingan (*stakeholders*). Penegasan ini logis karena kehadiran masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyusunan RKPD menjadi persyaratan wajib yang mana pemerintah mendorong adanya partisipasi masyarakat. Hal ini sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Dalam peraturan tersebut partisipasi masyarakat adalah peran serta masyarakat untuk menyalurkan aspirasi, pemikiran, dan kepentingannya dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. (Perpres RI, 2017).

Wujud keterlibatan masyarakat dalam penyusunan RKPD yaitu melalui mekanisme musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang) sebagaimana diatur dalam ketentuan Permendagri Nomor 86 Tahun 2017 melalui salah satu tahapannya. Proses penyusunan RKPD sebagaimana dimaksud dalam peraturan tersebut yaitu (1) Persiapan penyusunan RKPD; (2) Penyusunan rancangan awal RKPD; (3) Penyusunan rancangan RKPD; 4) Perumusan rancangan akhir RKPD; (5) Penetapan RKPD (Bappeda Kota Palu, 2024)

Partisipasi masyarakat sangat berpotensi untuk meningkatkan kualitas dan legitimasi dari suatu kebijakan. Hal ini dikarenakan adanya ruang bagi pemenuhan hak-hak warga negara untuk memberikan pendapat dan memiliki kuasa atas ruang hidup mereka. (Dietz & Stern, 2008)

Rahasia dari partisipasi publik yaitu memastikan bahwa "publik" yang relevan didekati dalam isu tertentu. Dari pernyataan ini dapat disimpulkan bahwa agar partisipasi publik berhasil dalam isu tertentu, anggota masyarakat yang tepat dan berkepentingan harus dilibatkan (Craythorne dalam Babooa, 2008).

Partisipasi publik yaitu sebagai proses yang menggabungkan keterlibatan dalam empat kriteria dasar yaitu (1) melibatkan individu; (2) bersifat sukarela; (3) mengacu pada kegiatan tertentu dan; (4) diarahkan untuk mempengaruhi lembaga-lembaga pemerintah (Brezovsek dalam Babooa, 2008).

Partisipasi masyarakat sebagai, kesediaan untuk membantu berhasilnya setiap program sesuai kemampuan setiap orang tanpa berarti mengorbankan kepentingan sendiri (Mubyarto dalam Hariawan, 2019).

Partisipasi yang terdapat pada setiap anggota masyarakat dituntut suatu kontribusi atau sumbangan. Dalam hal ini berwujud 4M, yaitu *manpower* (tenaga), *money* (uang), *material* (benda lain seperti kayu, bambu, beras, batu, dan sebagainya), dan *mind* (ide atau gagasan). (Notoatmodjo dalam Hutagalung, 2022)

Persoalan partisipasi publik justru seringkali tidak ditemukan dalam proses perencanaan pembangunan di daerah. Oleh karena itu, partisipasi sebagai bagian dalam pencapaian hasil dari program pembangunan, ketika suatu pembangunan tidak mencapai sasaran, situasi ini disebabkan kurangnya partisipasi masyarakat. Keadaan ini dapat terjadi karena beberapa sebab antara lain: a) Pembangunan hanya menguntungkan segolongan kecil masyarakat dan tidak menguntungkan rakyat banyak; b) Pembangunan, meskipun dimaksudkan menguntungkan rakyat banyak, tetapi rakyat kurang memahami maksud pembangunan itu; c) Pembangunan dimaksudkan untuk menguntungkan rakyat dan rakyat

dapat memahaminya, tetapi cara pelaksanaannya tidak sesuai dengan pemahaman mereka (Ndraha dalam Kaehe et al., 2019).

Partisipasi yang tumbuh dalam masyarakat dipengaruhi oleh beberapa masalah diantaranya: (1) Tahapan perencanaan pembangunan, partisipasi didefinisikan sebagai kemauan masyarakat secara penuh untuk mendukung pembangunan yang direncanakan dan ditetapkan sendiri oleh pemerintah, sehingga masyarakat bersifat pasif dan hanya sebagai subordinasi pemerintah; (2) Tahapan pelaksanaan pembangunan di lapangan, pembangunan yang dirancang dan ditetapkan oleh pemerintah didefinisikan sebagai kebutuhan masyarakat sedang yang dirancang dan atau ditetapkan masyarakat didefinisikan sebagai keinginan masyarakat yang memperoleh prioritas yang sangat rendah (Angel dalam Kaehe et al., 2019)

Pencapaian keberhasilan dalam pembangunan membuat partisipasi masyarakat dalam pembangunan sangat penting, yang dapat dilaksanakan dalam kegiatan yaitu (1) Keterlibatan dalam penentuan arah, kinerja dan kebijakan pembangunan yang dilakukan pemerintah, (2) Keterlibatan dalam pelaksanaan kegiatan pembangunan, yang termasuk di dalamnya adalah memikul beban dan tanggung jawab pembangunan, yang dapat dilakukan dengan sumbangan memobilisasi pembiayaan pembangunan, melakukan kegiatan produktif, mengawasi jalannya pembangunan dan lain-lain, (3) Keterlibatan dalam menerima hasil dan manfaat pembangunan secara adil (Tjokroamidjojo dalam Sigalingging & Warjio, 2019)

Kota Palu merupakan salah satu daerah di Indonesia dengan perencanaan pembangunan terbaik pada Tahun 2018 dan 2023. Hal ini berdasarkan dari penghargaan yang diberikan dimana pada Tahun 2018 Kota Palu meraih predikat pertama kategori perencanaan dan pencapaian terbaik. Dan di tahun 2023 Kota Palu kembali meraih penghargaan dengan kategori Kota terbaik II se-Indonesia dalam Anugrah Penghargaan Pembangunan Daerah (PPD, 2023). Meskipun telah mendapatkan penghargaan, tidak sedikit kritik yang muncul dalam program pembangunan pemerintah Kota Palu. Dalam hal ini masyarakat menyampaikan kritik ataupun keluhan mereka melalui berbagai macam *platform* sosial media salah satunya instagram dan tautan *website* yang disediakan oleh pemerintah Kota yang dikenal lapor pak wali. Salah satu kritik masyarakat yang dilansir dari akun media sosial wali Kota Palu Bapak Hadianto Rasyid yaitu mengenai infrastruktur yang masih dianggap tidak ramah disabilitas, masih banyaknya akses jalanan yang rusak dan pengelolaan sampah.

Kritik yang hadir seolah mempertanyakan ruang partisipasi yang ada di Kota Palu, meskipun sudah diadakannya ruang partisipasi dalam bentuk musrenbang baik tingkat Kelurahan hingga musrenbang inklusif pada nyatanya kritik itu masih ada. Penerapan musrenbang merupakan langkah untuk melibatkan masyarakat dalam proses penyusunan rencana pembangunan, namun pelibatan masyarakat seringkali masih dianggap sebagai formalitas pelaksanaan musrenbang, bahkan meskipun publik dilibatkan tidak ada jaminan usulan tersebut dapat diwujudkan.

Perencanaan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Palu telah menetapkan RKPD Tahun 2024 pada bulan juli 2023. Dokumen perencanaan tersebut memiliki enam program pembangunan prioritas diantaranya: 1) Ekonomi mantap berdaya saing; 2) Lingkungan mantap berkelanjutan; 3) Infrastruktur mantap berketahanan; 4) Sumber daya manusia (SDM) mantap, tangguh dan berkarakter; 5) Pelayanan dasar mantap berkualitas; 6)

Pemerintah mantap melayani. Pemerintah mengklaim bahwa proses penyusunan RKPD tersebut telah melibatkan berbagai pihak termasuk masyarakat.

Penelitian ini beragumen bahwa level partisipasi yang selama ini dijalankan dalam proses penyusunan RKPD Di Kota Palu berbeda pada setiap tingkatan. level partisipasi masyarakat dalam musrenbang di tingkat Kelurahan memiliki pengaruh yang besar. Pada teori dietz & stern sendiri masuk pada level pengambilan keputusan bersama hal ini ditandai dengan masyarakat dapat memutuskan usulan bersama. Pada musrenbang kecamatan level partisipasi masyarakat memiliki pengaruh yang tinggi karena bisa bernegosiasi mengenai usulan-usulan yang telah di kawal oleh tim perumus ketahap musrenbang selanjutnya. Sedangkan pada musrenbang di tingkat Kota level partisipasi masyarakat memiliki beberapa pengaruh pada teori dietz & stern sendiri masyarakat masuk pada tingkatan konsultasi, meskipun ada dialog antara pihak delegasi dan pihak pemerintah hanya saja pengambilan keputusan berada pada pemerintah.

Secara umum level partisipasi masyarakat dalam proses penyusunan RKPD jika ditinjau menggunakan teori Arnstein maka level partisipasi masuk kedalam kategori *Non Participation*. Hal ini terlihat dalam proses musrenbang yang dilaksanakan pada setiap level dimana masyarakat dilibatkan akan tetapi forum musrenbang sendiri hanya sebagai forum legalisasi atas agenda pemerintah yang dimana masyarakat tidak memiliki ruang untuk menentukan karena pada akhirnya keputusan itu diambil oleh pemerintah itu sendiri. Jadi semakin tinggi tingkatan musrenbang maka semakin rendah juga pengaruh dari masyarakat. Masuk pada tangga *Therapy* yaitu pada tingkatan ini sudah adanya komunikasi akan tetapi masih sangat terbatas. Komunikasi lebih ditekan pada satu arah yaitu *top down*. Pada tangga *Therapy* digambarkan sebagai kegiatan dengar pendapat dari masyarakat namun, tidak memberikan pengaruh apapun terhadap kebijakan atau program yang telah berlangsung. Masyarakat tidak memiliki ruang dan kapasitas untuk ikut berkontribusi dalam pengambilan keputusan (Arnstein, 1969).

METODE

Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Definisi konsep dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori 8 tangga partisipasi oleh Arnstein terdiri atas *manipulation, therapy, informing, consultation, placation, partnership, delegated power, citizen control*. Dan teori dari Dietz & Stern 5 dimensi partisipasi terdiri atas peserta, tingkat keterlibatan, intensitas, waktu dan tujuan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian yaitu alat perekaman dan pencatatan tertulis dari peneliti. Tahapan yang digunakan dalam analisis data menggunakan model analisis interaktif oleh Miles, Huberman dan Saldana dengan 4 tahapan yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

RKPD merupakan dokumen dasar yang memuat kebijakan umum, arahan operasional serta kerangka pendaanaan dalam pelaksanaan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan di daerah untuk satu tahun kedepan. Selanjutnya menjadi pedoman bagi seluruh

Perangkat Daerah (PD) dalam melakukan penyusunan Rencana Kerja (Renja) Perangkat Daerah. RKPD disusun melalui mekanisme yang dimulai dari proses penyusunan hingga penetapan. Sebagaimana yang termuat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2017. Adapun penjelasan mengenai alur proses penyusunan RKPD yaitu:

1. Persiapan Penyusunan RKPD

Dalam tahapan ini dimulai dari penyusunan rancangan keputusan kepala daerah tentang pembentukan tim penyusunan RKPD, orientasi RKPD, penyusunan agenda kerja tim penyusun RKPD, dan penyiapan data dan juga informasi perencanaan pembangunan daerah berdasarkan SIPD.

2. Penyusunan Rancangan Awal RKPD

Penyusunan rancangan awal RKPD mengacu pada RPJMD, RKP dan pedoman penyusunan dalam Permendagri. Penyusunan ranwal mencakup analisis gambaran umum kondisi daerah, analisis rancangan kerangka ekonomi, analisis kapasitas riil keuangan daerah, telaah ranwal renja perangkat daerah, perumusan permasalahan pembangunan, telaah terhadap sasaran RPJMD, telaah terhadap arah kebijakan RPJMD, telaah terhadap kebijakan pemerintah pada RKP dan program strategis nasional, telaah pokok-pokok pikiran DPRD, perumusan prioritas pembangunan daerah dan perumusan rencana kerja program dan pendanaan.

3. Penyusunan rancangan RKPD

Penyusunan rancangan RKPD merupakan proses penyempurnaan ranwal RKPD berdasarkan ranwal renja seluruh Perangkat Daerah yang telah diverifikasi dan ditelaah. Rancangan RKPD diselesaikan paling lambat bulan April diminggu kesatu. Bappeda mengajukan rancangan RKPD kepada pimpinan daerah melalui sekda dalam rangka memperoleh persetujuan terhadap rancangan RKPD dan pelaksanaan musyawarah rencana Pembangunan (musrenbang). Para pemangku kepentingan menghadiri musrenbang RKPD yang dilaksanakan dan dikoordinasikan oleh Bappeda. Berita acara kesepakatan menjadi dasar bagi hasil musrenbang RKPD dan ditandatangani oleh peserta yang mewakili para pemangku kepentingan.

4. Perumusan rancangan akhir RKPD

Proses penyempurnaan draf RKPD menjadi draf akhir RKPD berdasarkan Berita Acara Kesepakatan hasil Musrenbang RKPD. Dalam waktu satu minggu setelah pelaksanaan musrenbang RKPD, draf akhir RKPD dikirimkan ke sekretaris daerah untuk dibahas oleh seluruh pimpinan Perangkat Daerah. Pembahasan tersebut bertujuan untuk memastikan program dan kegiatan Perangkat Daerah masuk dalam draf final RKPD. Paling lambat akhir Mei, draf final sudah selesai. Bahan penyusunan Rancangan Perda tentang RKPD merupakan rancangan akhir RKPD yang telah dibahas.

5. Penetapan RKPD

Dalam tahapan ini, rancangan perkara tentang RKPD yang telah disempurnakan disampaikan oleh kepala Bappeda kepada Kepala Daerah melalui sekretaris daerah untuk persetujuan penetapan dan pengundangan, paling lambat 2 minggu setelah pelaksanaan fasilitasi rancangan perkara tentang RKPD. Selanjutnya, para Bupati/WaliKota akan

menetapkan Perkada tentang RKPD Kabupaten/Kota paling lambat 1 minggu setelah RKPD Provinsi ditetapkan. Perkada tentang RKPD Kabupaten/Kota, dijadikan sebagai pedoman perumusan penyempurnaan rancangan akhir Rancangan Kerja (Renja) Perangkat Daerah Kabupaten/Kota, pedoman penyusunan rancangan kebijakan umum APBD Kabupaten/Kota serta rancangan prioritas dan plafon anggaran sementara Kabupaten/Kota.

Penelitian ini telah mengamati bagaimana proses musrenbang Kota Palu Tahun 2023 dari level Kelurahan hingga Kota dengan membatasi lokus pada dua Kelurahan yaitu Talise Valangguni dan Tondo. Berikut ini penjelasan mengenai proses musrenbang di berbagai level mulai dari Kelurahan, Kecamatan, dan Kota.

Pada proses pelaksanaan musrenbang di Kelurahan Talise Valangguni, diadakan setahun sekali untuk perencanaan tahun berikutnya. Dalam musrenbang seluruh elemen masyarakat dilibatkan, peserta yang terlibat pada musrenbang dengan kategorisasi yaitu seluruh RT, RW, LPM, pegawai Kelurahan, pegawai Kecamatan, tokoh masyarakat, kader posyandu, dan PKK. Pelaksanaan musrenbang di level Kelurahan Talise Valangguni telah selesai maka tahapan akhir dibentuknya tim kecil atau disebut sebagai tim perumus yang terwujud atas kesepakatan bersama. Peran dari tim perumus sendiri yaitu mengawal usulan-usulan dari musrenbang pada level Kelurahan ke musrenbang level Kecamatan. Dari hasil kesepakatan peserta yang menjadi perwakilan atau tim perumus Kelurahan merupakan orang yang dianggap berkapasitas. Dari Kelurahan Talise Valangguni sendiri tim perumus dengan kategorisasi yaitu Kasi Pemerintahan, Kasi Ekbang, LPM, Tokoh Masyarakat dan Ketua RT. Hasil dari musrenbang di Kelurahan Talise Valangguni menghasilkan 53 usulan dengan tiga kategorisasi yaitu lingkungan & infrastruktur, sosial & budaya terakhir ekonomi & keuangan usulan dengan kategorisasi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.

Usulan Hasil Musrenbang di Kelurahan Talise Valangguni

| Kelurahan Talise Valangguni | Lingkungan & Infrastruktur | Sosial & Budaya | Ekonomi & Keuangan |
|------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| 53 usulan | 41 usulan | 8 usulan | 4 usulan |

(Sumber: Data Sekunder Arsip SIPD, 2023)

Proses pelaksanaan musrenbang pada Kelurahan Tondo, diadakan setahun sekali untuk perencanaan tahun berikutnya. Penelitian ini mengkaji mengenai siapa saja yang terlibat dalam proses musrenbang pada level Kelurahan Tondo dan peserta yang terlibat pada saat musrenbang dengan kategorisasi diantaranya: LPM, seluruh RT dan RW, tokoh Masyarakat, pegawai Kelurahan, pegawai Kecamatan, kader posyandu. Pada proses musrenbang di level Kelurahan Tondo telah selesai dilaksanakan maka pada tahap akhir dibentuknya tim kecil atau disebut sebagai tim perumus yang terwujudnya atas kesepakatan bersama. Peran dari tim perumus sendiri yaitu mengawal usulan-usulan dari musrenbang pada level Kelurahan ke musrenbang level Kecamatan. Dari hasil kesepakatan diketahui menjadi perwakilan atau tim perumus Kelurahan yang dianggap berkapasitas. Dari Kelurahan Tondo tim perumus dengan kategorisasi yaitu Ketua RT dan RW. Hasil dari musrenbang di pada Kelurahan Talise Valangguni menghasilkan 81 usulan dengan tiga kategorisasi yaitu lingkungan & infrastruktur,

sosial & budaya terakhir ekonomi & keuangan usulan dengan kategorisasi tersebut yaitu:

Tabel 2.

Usulan Hasil Musrenbang di Kelurahan Tondo

| Kelurahan Tondo | Lingkungan & Infrastruktur | Sosial & Budaya | Ekonomi & Keuangan |
|------------------------|---------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| 81 usulan | 62 usulan | 11 usulan | - |

(Sumber: Data Sekunder Arsip SIPD, 2023)

Proses pelaksanaan musrenbang pada level Kecamatan diadakan setahun sekali untuk perencanaan tahun berikutnya setelah musrenbang di tingkat Kelurahan selesai. Peserta yang terlibat dalam musrenbang level kecamatan mantikulore dengan kategorisasi yaitu seluruh perwakilan dari Kelurahan, beberapa OPD, Bappeda, pegawai kecamatan, pegawai Kelurahan, LPM, tokoh masyarakat. Dalam proses musrenbang level kecamatan semua usulan yang dikawal oleh tim perumus akan diinput pada Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) namun di tingkat musrenbang kecamatan usulan dipilih berdasarkan usulan yang mana menjadi prioritas. Kemudian usulan tersebut dipaparkan dalam pelaksanaan musrenbang dengan waktu yang begitu singkat dan terkesan terburu-buru sehingga tidak semua usulan dapat dipaparkan. Adapun usulan prioritas dari Kelurahan Talise Valanguni dan Tondo berikut ini:

Tabel 3.

Usulan Prioritas Kelurahan Talise Valanguni dan Tondo

| Kelurahan | Usulan Prioritas | Lingkungan & Infrastruktur | Sosial & Budaya | Ekonomi & Keuangan |
|------------------|-------------------------|---------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| Talise Valanguni | 9 | 6 | 2 | 1 |
| Tondo | 13 | 4 | 4 | 5 |

(Sumber: Data Sekunder Arsip SIPD, 2023)

Pelaksanaan musrenbang telah berada di level Kecamatan Mantikulore maka pada tahapan akhir dibentuknya tim kecil atau disebut sebagai tim perumus, yang dimana ketika di level Kelurahan tim perumus di pilih atas kesepakatan bersama berbanding terbalik di level kecamatan dimana mereka yang terpilih ditentukan oleh lurah masing-masing Kelurahan. Pada level kecamatan tim perumus sebanyak 8 orang, mereka merupakan perwakilan di tiap-tiap Kelurahan yang berada di kecamatan mantikulore. Mereka yang terpilih atau yang menjadi perwakilan pada musrenbang tingkat selanjutnya dianggap berkapasitas.

Proses pelaksanaan musrenbang level Kota dalam penyusunan RKPD Tahun 2024, diadakan setahun sekali untuk perencanaan tahun berikutnya. Dalam musrenbang seluruh elemen masyarakat dilibatkan, peserta yang terlibat pada musrenbang di level Kota dengan kategorisasi yaitu WaliKota dan Wakil WaliKota, seluruh OPD, LPM, NGO, Delegasi Kecamatan, BI, Bappeda Provinsi, BPS, Kepala Pengadilan Negeri, Kepala kejaksaan negeri, Tokoh masyarakat, perwakilan inklusif dan Komando Distrik Militer (KODIM). Berbeda dari proses musrenbang di level Kelurahan dan level kecamatan dimana pada musrenbang level Kota tidak adanya lagi pemaparan mengenai usulan-usulan oleh masyarakat atau oleh tim perumus. Di musrenbang tingkat Kota lebih menekankan pendekatan Top Down hal ini

ditandai dengan pemaparan dari OPD ada berapa banyak usulan yang terakomodir dan yang tertolak. Meskipun adanya pertanyaan yang diajukan ataupun usulan yang di bawa oleh tim perumus, tidak akan diakomodir karena pada saat musrenbang tingkat Kota sudah memasuki tahapan akhir mengenai usulan yang akan diakomodir dan juga penutupan pada Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) jadi usulan yang tidak terinput disistem tersebut maka tidak akan dapat direalisasikan dan telah disepakati.

Hasil yang terdapat dalam proses Musrenbang di level Kota telah selesai dilaksanakan, maa tahapan berikutnya yaitu dapat memaparkan persentase mengenai usulan mana saja dapat terakomodir maupun yang tidak dapat diakomodir atau tertunda pada Kelurahan Talise Valangguni dan Kelurahan Tondo. Untuk mengetahui usulan mana saja yang telah terakomodir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.

Daftar Usulan yang Terakomodir di Kelurahan Talise Valangguni dna Tondo

| No. | Talise Valangguni | Tondo |
|-----|--|---------------------------------------|
| 1. | Pengaspalan Lorong al-khairat | Bantuan pembentukkan koperasi nelayan |
| 2. | Pengadaan bibit budidaya tanaman hortikultura | Pengadaan rumput |
| 3. | Bantuan pengadaan countainer jualan minuman dingin dan kue | Pengadaan alat perlengkapan mengaji |
| 4. | - | Bantuan perlengkapan umkm |
| 5. | - | Pelatihan pengurus jenazah |
| 6. | - | Pengadaan perahu nelayan |
| 7. | - | Pembuatan ruang terbuka hijau |

(Sumber: Data Sekunder Arsip Bappeda Kota Palu, 2023)

Tabel tersebut di atas mengenai daftar usulan yang terakomodir, pada Kelurahan Talise Valangguni hanya sebesar 3 usulan dari 53 usulan yang diajukan pada setiap level musrenbang hingga ketahap penetapan jadi ada sebanyak 50 usulan yang tertolak ataupun tertunda. Dari 3 usulan yang terakomodir masuk pada tiga kategorisasi yaitu Infrastruktur & lingkungan 1 usulan, sosial & budaya 1 usulan dan terakhir ekonomi & keuangan 1 usulan. Lain halnya pada Kelurahan Tondo usulan yang terakomodir sebesar 7 usulan dari 81 usulan yang diajukan meskipun lebih banyak dibandingkan Kelurahan Talise Valangguni akan tetapi usulan yang tertolak atau tertunda berkisaran 74 usulan. Pada 7 usulan yang terakomodir dengan tiga kategorisasi yaitu: infrastruktur & lingkungan hanya 1 usulan, kemudian ekonomi & keuangan sebanyak 6 usulan, terakhir pada kategori sosial & budaya tidak ada usulan yang terakomodir.

Setelah pemaparan mengenai hasil mekanisme musrenbang dimulai dari musrenbang di tingkat Kelurahan hingga di tingkat Kota. untuk mengetahui level partisipasi masyarakat dalam penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Kota Palu dengan menggunakan teori dari Arnstein 8 tangga partisipasi dan teori Dietz & Stern 5 dimensi partisipasi terdiri atas peserta, tingkat keterlibatan, intensitas, waktu dan tujuan. Adapun pembahasan penelitian sebagai berikut:

1. Peserta Proses Penyusunan RKPD

Peserta, merupakan indikator pertama dari teori Dietz & Stern dimana membahas mengenai peserta proses partisipasi, siapa yang layak dan harus terlibat serta atas kapasitas apa mereka dilibatkan setiap tingkatan dimulai dari Kelurahan, kecamatan dan tingkat Kota dalam penyusunan dokumen RKPD. Untuk mengetahui apakah peserta yang terlibat sudah representatif atau tidak dan apakah mereka yang terlibat merupakan pejabat terpilih, para ahli, mereka yang terkena dampak langsung atau masyarakat umum. pada indikator peserta dimana dalam hal ini yang terlibat di musrenbang setiap level baik itu musrenbang Kelurahan, Kecamatan maupun Kota belum representatif sekalipun mereka memiliki kapasitas karena dianggap mereka yang terpilih merupakan ahli dibidang itu. Dimulai dari kompetensi, pengalaman, dan masukan-masukannya yang memumpuni. Akan tetapi, mereka yang menjadi perwakilan belum bisa dapat dikatakan mewakili seluruh lapisan masyarakat. hal ini ditandai dengan tidak dilibatkannya tokoh Perempuan, adat, pemuda dan lain-lain.

2. Tingkat Keterlibatan Proses Penyusunan RKPD

Pada indikator kedua teori Dietz & Stern yaitu Tingkat Keterlibatan atau pengaruh yang dimana membahas mengenai seberapa besar pengaruh dari dilibatkannya partisipasi masyarakat dalam proses penyusunan dokumen RKPD dan apakah partisipasi masyarakat hanya ditahapan informasi atau partisipasi masyarakat sendiri bisa sampai ditahapan pengambilan keputusan. Untuk mengetahui level partisipasi masyarakat dalam proses penyusunan RKPD dimulai dari tingkat Kelurahan, kecamatan dan Kota. pada tingkat keterlibatan atau level partisipasi masyarakat tergantung disetiap tingkatan musrenbang. Jika di musrenbang Kelurahan level partisipasi masyarakat dalam teori Dietz & Stern sendiri masuk kategori memiliki banyak pengaruh karena dapat mengambil keputusan bersama. Sebaliknya di tingkat musrenbang kecamatan level partisipasi masyarakat memiliki pengaruh yang sangat tinggi karena usulan yang dikawal meskipun bisa saja di tolak akan tetapi mereka memiliki hak untuk melakukan negosiasi terkait usulan tersebut. Terakhir di tingkat musrenbang Kota level partisipasi masyarakat sedikit pengaruh karena di tingkatan Kota hanya penyampaian informasi, jadi semakin tinggi level partisipasi masyarakat dalam musrenbang di setiap tingkatan maka semakin rendah pengaruh dari masyarakat atau semakin kecil peluang masyarakat dalam menentukan hasil akhir.

3. Intensitas Komunikasi Proses Penyusunan RKPD

Pada indikator ketiga teori Dietz & Stern yaitu intensitas membahas mengenai seberapa sering musrenbang dilakukan dalam proses penyusunan dokumen RKPD dan komunikasi seperti apa yang terbangun saat proses musrenbang dilaksanakan apakah satu arah dari atas kebawah, satu arah dari bawah ke atas atau dua arah. Intentensitas komunikasi yang terbangun di setiap level musrenbang itu berbeda. Jika pada level musrenbang Kelurahan komunikasi yang terjalin yaitu Bottom Up dari bawah. Dalam hal ini masyarakat menyampaikan usulan-usulan meraka pada pemerintah meskipun komunikasi yang terbangun padaproses musrenbang itu bottom up hanya saja durasi waktu musrenbang sangat pendek dan terkesan begitu tergesa-gesa. Misalnya pada musrenbang di tingkat Kelurahan pelaksanaanya hanya satu hari itupun tidak sampai 24 jam berkisaran 3 sampai 5

jam, jika ditinjau berdasarkan dari tabel 1 usulan dari Kelurahan Talise Valangguni sendiri sebanyak 53 usulan dan pada Kelurahan Tondo sebanyak 81 usulan dari usulan yang sebanyak ini seharusnya membutuhkan waktu yang cukup banyak.

Proses RPKD di tingkat Kecamatan yaitu terdiri atas dua arah *Bottom up-Top down* bisa dari bawah dan dari atas. Jadi masyarakat ketika musrenbang tingkat kecamatan diadakan memaparkan usulan-usulan yang dikawal oleh tim perumus masing-masing Kelurahan, dari sekian banyak usulan yang dikawal ketika musrenbang kecamatan usulan tersebut akan dipilah berdasarkan skala prioritas. Ditinjau dari tabel 3., bahwa usulan priotitas pada Kelurahan Talise Valangguni sebanyak 9 usulan dari 53 usulan yang diajukan sedangkan usulan prioritas pada Kelurahan Tondo sebanyak 13 usulan dari 81 usulan yang diajukan. Meskipun usulan prioritas disampaikan tidak semua dapat dipaparkan sekali lagi karena keterbatasannya waktu, saat musrenbang terjadi ada dua perwakilan dari setiap tim perumus Kelurahan menyampaikan usulan dalam kurun waktu maksimal 5 menit. Dan juga usulan yang disampaikan pun merupakan usulan-usulan dari musrenbang tahun sebelumnya yang tidak terakomodir dan tidak adanya pemberitahuan dan alasan jelas mengapa usulan dari masyarakat ini tertolak, sehingga pada saat musrenbang terjadi terbesit sebuah pertanyaan mengapa musrenbang itu dilaksanakan.

Namun, pada level Kota intensitas komunikasi yang terbangun yaitu *Top Down* dari atas meskipun masyarakat dilibatkan akan tetap masyarakat tidak memiliki kapasitas dan ruang untuk menentukan sampai akhir karena saat musrenbang Kota terjadi mayoritas mulai dari pembukaan sampai penutup itu semua penyampaian-penyampaian dari pemerintah saja masyarakat atau delegasi hanya mendengarkan. meskipun pada level Kota menggunakan komunikasi dua arah sekalipun tetap saja ketika masyarakat berbicara hanya diberikan waktu yang sangat singkat dan itupun juga tidak semua delegasi dapat mengutarakan usulannya ataupun pendapat dan kritik mereka. Hal ini meperlihatkan intensitas dari komunikasi yang terbangun pada musrenbang itu sendiri tidak efektif bahwa sekalipun orang yang datang sudah sesuai dengan kapasitas dan keahliannya, hanya saja ketika durasi yang begitu singkat diberikan untuk mengawal usulan yang sangat banyak maka usulan-usulan yang disampaikan pun tidak akan terakomodir karena jalinan komunikasi itu tidak terbangun terlebih lagi dengan durasi waktu yang terbatas

4. Waktu Keterlibatan Proses Penyusunan RPKD

Pada indikator keempat teori Dietz & Stern yaitu waktu partisipasi, mengacu pada fase dalam proses kebijakan yang melibatkan para pemangku kepentingan atau warga negara, mulai dari fase perumusan masalah, desain proses, menyeleksi pendapat dan hasil, pengumpulan dan sintesis informasi, pengambilan keputusan, hingga implementasi dan evaluasi. bahwa waktu partisipasi masyarakat memang hanya sampai ditahapan musrenbang saja pada tingkatan perumusan masalah atau *problem definision*. Karena ditahapan pengambilan keputusan itu memang sudah menjadi tupoksi pemerintah. Munculnya kritik sekaligus saran pada pemerintah mengenai waktu partisipasi atau pelibatan masyarakat tidak hanya dilibatkan pada tahapan definisi masalah melainkan sampai tahapan akhir dan harus di buatkannya perwali atau perda agar ada landasan hukumnya masyarakat bisa mengawal usulan tersebut. Walaupun dari pihak pemerintah mengklaim bahwa masyarakat bukan

dilibatkan hanya ditahapan perumusan masalah saja tetapi ditahapan evaluasi juga dilibatkan melalui *platform* yang disediakan dimana masyarakat dapat menyampaikan kritik maupun sarannya tapi, tetap saja seberapa banyak saran dan kritik yang diberikan semua keputusan akhir berada di tangan pemerintah. Hal ini jelas sekali terlihat bahwa pendekatan perencanaan itu meskipun secara proses atau mekanismenya melalui pendekatan dari *Bottom Up* akan tetapi hasil akhirnya penyusunan dokumen RKPD disusun dengan lebih menekankan pendekatan *top down* yang dimana hasil akhir pemerintahlah yang menentukan.

5. Tujuan Partisipasi Masyarakat Proses Penyusunan RKPD

Indikator kelima atau terakhir dari teori Dietz & Stern, yang membahas mengenai tujuan dari adanya partisipasi. Ada dua jenis tujuan yang dapat dibedakan: tujuan normatif dan tujuan instrumental. Tujuan normatif yaitu partisipasi masyarakat yang diatur dalam peraturan bahwa masyarakat wajib dilibatkan, sedangkan tujuan instrumental yaitu masyarakat sadar bahwa mereka memiliki hak untuk terlibat dan dilibatkan dalam kebijakan pemerintah. Tujuan dari partisipasi lebih menekankan pada tujuan normatif berdasarkan teori dari Dietz & Stern dimana keterlibatan masyarakat karena diatur dalam peraturan bukan atas kesadaran dari masyarakat bahwa mereka memiliki hak untuk ikut serta terlibat dan dilibatkan dalam segala rangkaian proses-proses birokrasi dimulai dari perencanaan hingga pemanfaatan. Meskipun partisipasi masyarakat diatur dalam aturan sekalipun, tidak adanya wadah yang diberikan pada masyarakat dalam melaksanakan kontrol dan pengawasan terhadap usulan kegiatan pembangunan yang mereka berikan sampai menjadi RKPD, karena kontrol itu sebenarnya dilaksanakan oleh pihak pemerintah itu sendiri

SIMPULAN

Penyusunan RKPD, partisipasi masyarakat dilibatkan dalam proses musrenbang yang dimana dimulai dari level Kelurahan hingga Kota. Level partisipasi masyarakat pada musrenbang di tingkat Kelurahan berada pada kategori pengambilan keputusan bersama yang memiliki banyak pengaruh sedangkan ditinjau berdasarkan teori Arnstein sendiri masuk pada kategori *degrees Citizen Power* pada tangga *delegated Power* yaitu pemerintah memberikan kewenangan kepada masyarakat untuk dapat menentukan keputusan perencanaan pembangunan.

Musrenbang ditingkat Kecamatan, level partisipasi masyarakat berada pada kategori Perjanjian yang di Negosiasikan memiliki tingkat pengaruh tertinggi. Sehingga, level partisipasi masyarakat masuk pada kategori *degrees of citizen power* pada tangga *partnership* yaitu atas kesepakatan bersama kekuasaan dalam berbagai hal dibagi antara masyarakat dan pihak pemerintah.

Musrenbang di tingkat Kota, level partisipasi masyarakat berada pada kategori informasi memiliki sedikit pengaruh. Level partisipasi masyarakat masuk pada kategori *degrees of tokenism* pada tangga *informing* yaitu tahapan pemberian informasi pada masyarakat. Pada tingkat ini informasi diberikan utuh satu arah tanpa adanya umpan balik sehingga kecil kesempatan masyarakat untuk mempengaruhi dalam menentukan suatu rencana. Sehingga, dapat dinyatakan bahwa level partisipasi masyarakat masuk ke dalam kategori *Non Participation* atau kerap dikenal sebagai aktivitas partisipasi semu. Hal ini terlihat dalam proses

musrenbang yang dilaksanakan pada setiap level dimana masyarakat dilibatkan akan tetapi forum musrenbang sendiri hanya sebagai forum legalisasi atas agenda pemerintah yang dimana masyarakat tidak memiliki ruang untuk menentukan karena pada akhirnya keputusan itu diambil oleh pemerintah itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkatan musrenbang maka semakin rendah juga pengaruh dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnstein, S. R. 1969. A Ladder Of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*, 35(4), 216–224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Babooa, S. K. 2008. *Public Participation In The Making And Implementation Of Policy In Mauritius With Reference To Port Louis ' Local Government By Sanjiv Kumar Babooa Submitted in accordance with the requirements for the degree of DOCTOR OF ADMINISTRATION in the subject PUB. November 2008, 259.*
- Dietz, T., & Stern, P. C. 2008. Public participation in environmental assessment and decision making. In *Public Participation in Environmental Assessment and Decision Making* (Issue January 2009). <https://doi.org/10.17226/12434>
- Hutagalung, S. S. 2022. *Buku Ajar: Partisipasi dan Pemberdayaan Sektor Publik.*
- Kaehe, D., Ruru, J. M., & Rompas, W. Y. 2019. Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan Di Kampung Pintareng Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(80), 14–24. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/25447>
- Palu, P. K. 2024. Kota palu tahun 2024. *RKPD Kota Palu.*
- Presiden Republik Indonesia. 2017. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2017 Tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. *Jdih Bpk*, 1–18. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/64699/pp-no-45-tahun-2017>
- Sigalingging, A. H., & Warjio. 2019. Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan (Studi Kasus Pada Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi). *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 3(1), 85–107. DOI: [10.31289/jap.v4i2.1383](https://doi.org/10.31289/jap.v4i2.1383)

EFEKTIVITAS PROGRAM POS PELAYANAN TERPADU REMAJA DI DESA BEKA KECAMATAN MARAWOLA KABUPATEN SIGI

Fitria Maharani¹, Slamet Riadi², Andi Maman Firmansyah³

¹Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tadulako

Alamat Email putri04susanti@gmail.com

²Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tadulako

Alamat Email

³Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tadulako

Alamat Email andimamann@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program pos pelayanan terpadu remaja di Desa Beka Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi. Menggunakan teori dari Sutrisno (2007 : 125-126) yang terdiri dari 5 indikator. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi wawancara dan dokumentasi, informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang dengan menggunakan teknik purposive sampling. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa efektivitas program pos pelayanan terpadu remaja di Desa Beka Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi tidak efektif dikarenakan masyarakat yang menjadi sasaran dari program tersebut ternyata masih kurang memahami apa yang menjadi tujuan dari program yang akan dilaksanakan karena ketidakpahaman masyarakat itu menjadi terkesan tidak peduli sementara itu dari sisi lain kadernya masih kurang pelatihan atau bimbingan teknis terkait program yang akan dijalankan sehingga masih ada di dapatkan anak dibawah umur 10 hingga 18 tahun keatas yang ikut berpartisipasi serta dalam pelaksanaan masih tidak tepat waktu atau tidak konsisten kadang program tidak terlaksana sehingga pada akhirnya membuat masyarakat remaja semakin kurang peduli dengan pelaksanaan posyandu remaja ini seharusnya perlu adanya jadwal yang tetap agar pelaksanaan lebih teratur kemudian akan berpengaruh dengan pencapaian tujuan oleh program tersebut serta masih kurang dalam membawa perubahan nyata karena masih ada beberapa yang tidak bisa menerapkan pola hidup sehat terbiasa dengan pola hidup kurang baik.

Kata kunci: Pemahaman Program, Tepat Sararan, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan dan Perubahan Nyata.

Submisi: 28/05/2024

Diterima: 29/05/ 2024

Dipublikasikan: 30/05/2024

PENDAHULUAN

Pemerintah Sulawesi Tengah melalui Dinas Kesehatan (Dinkes) Sulteng mengimbau kepada Pemerintah Daerah, baik Kota maupun Kabupaten untuk terus konsisten melaksanakan program posyandu remaja kepada masyarakatnya masing-masing. Dalam program posyandu remaja itu, para pekerja kesehatan akan memeriksa secara rutin terkait cek keshatan dasar hingga pada sistem reproduksi. Yang perlu juga dicegah adalah pernikahan dini yang marak, karena itu sangat rentan

mengalami hal yang tidak diinginkan. Kegiatan yang ada di posyandu remaja itu bukan hanya tentang kesehatan, tetapi juga tentang me-manage kehidupannya, bersosialisasi dengan orang, sehingga mereka membuka mata terhadap masalah-masalah kesehatan yang ada dan melakukan pencegahan terhadap yang dilihatnya

Posyandu remaja berada dalam lingkup kelurahan dibawah naungan UPT Puskesmas yang bekerjasama dengan beberapa pihak instansi atau lembaga antara lain BAPPEDA, BPMPD, Dinas Kesehatan, BKKBN, Dispora, Kanwil Kementrian Agama, Dinas Pertanian dan Peternakan, Dinas Perindustrian dan UKM, Dinas Perdagangan, Dinas Sosial, BNN, Dinas DPPKBPPPA, Kepolisian Sektor, Komisi Penanggulangan AIDS, Lembaga Profesi. Dalam penyusunan JUKNIS Posrem (Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Posyandu Remaja) melalui lintas kementerian (Kemendes dan Kemenag), BKKBN, WHO Indonesia, NGO (Non Government Organization) dan beberapa Puskesmas yang bertujuan sebagai pedoman pembentukan Posyandu Remaja di berbagai daerah. Pembentukan Posyandu Remaja Di Sulawesi Tengah khususnya di Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi. Proses pembentukan Pos Pelayanan Terpadu Remaja berdasarkan Surat Keputusan Kepala Desa Beka Nomor : 045/BEK-KM/SK/1/2022 Tentang : PENGANGKATAN KADER REMAJA DESA BEKA KECAMATAN MARAWOLA KABUPATEN SIGI. Dalam penyusunan kader remaja di antaranya Ketua, Sekretaris, Bendahara dan Anggota Kader serta Kepala Desa Beka sebagai penanggung jawab. Di Kecamatan Marawola sendiri kasus pernikahan dini, kekerasan dan penyalahgunaan Napza sering kita dijumpai dengan banyaknya kasus tersebut maka pemerintah mengadakan posyandu remaja di desa-desa yang berada di Kecamatan Marawola salah satunya di Desa Beka. Menurut data Puskesmas Marawola (2022), di Kabupaten Sigi Kecamatan Marawola kasus pernikahan dini yang tercatat berjumlah 13 orang diantaranya 3 orang dari desa Beka sehingga memicu adanya kekerasan dalam rumah tangga serta kekerasan terhadap anak berjumlah 7 orang di Kecamatan Marawola (Puskesmas Marawola, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian melihat ada beberapa masalah sehingga program posyandu remaja di desa Beka ini belum berjalan dengan efektif. Seperti masih terdapat kurangnya edukasi baik dari pemerintah maupun pihak pelaksana program sehingga masyarakat atau remaja di desa Beka ini kurang berpartisipasi dalam program ini. Contohnya dalam setiap bulan posyandu remaja dilaksanakan jumlah pengunjung kurang lebih hanya 10 anak yang datang padahal jumlah remaja yang ada di desa Beka itu berkisar mencapai 639 orang. Sehingga masalah tersebut berdampak pada tujuan dari program posyandu remaja ini yakni untuk memantau dan meningkatkan peran remaja dalam mempersiapkan keterampilan hidup sehat secara berkesinambungan. Selain itu dikarenakan banyaknya remaja yang belum paham akan program posyandu remaja. sehingga mengakibatkan program posyandu remaja dalam pelaksanaan programnya tidak tepat waktu. Hal tersebut juga berdampak pada petugas atau kader yang harus memberikan perhatian extra kepada remaja contohnya beberapa kali mendatangi langsung ditempat berkumpul para remaja untuk memberikan pemahaman dan langsung memberikan pelayanan ditempat kepada mereka.

Berdasarkan uraian berbagai permasalahan di atas maka sudah seharusnya pembinaan kesehatan remaja menjadi program prioritas untuk diterapkan pada remaja. Perlunya upaya pemberdayaan masyarakat dengan ikut berpartisipasi oleh masyarakat berperan secara mandiri dalam upaya promotif serta preventif misalnya melalui kegiatan posyandu. Efektivitas Program Pos Pelayanan Terpadu Remaja di Desa Beka dapat dikaitkan dengan pandangan Sutrisno 2007 ada lima indikator efektivitas yaitu: Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan, Perubahan Nyata.

METODE

Dasar penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bertumpu pada data dan sumber-sumber informasi secara fakta dilapangan, kemudian di analisis sesuai dengan data yang diperoleh. Penelitian ini tergolong pada tipe penelitian dengan pendekatan kualitatif. Prinsipnya merupakan klasifikasi dari penelitian berdasarkan tujuan penjelasan yang ingin dicapai oleh peneliti. Analisis data yang digunakan adalah data kualitatif yang dapat menghasilkan data deskriptif. Analisis juga biasa diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil dari penelitian menjadi informasi yang nantinya dapat digunakan untuk mengambil kesimpulan. Analisis data dilakukan setelah melalui tahapan pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemahaman Program

Pemahaman program disini akan dilihat apakah dari sisi pemahaman program pelaksanaan posyandu remaja di Desa Beka sudah berjalan efektif atau tidak efektif. Pemahaman mencakup tujuan tanggapan mencerminkan suatu pemahaman yang termuat dalam suatu komunikasi. Pemahaman program yaitu untuk mengetahui sejauh mana para masyarakat remaja memahami program melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih mudah di operasionalkan. Dalam indikator ini pemahaman meliputi pengetahuan atau pemahaman masyarakat mengenai pelaksanaan program posyandu remaja.

Berdasarkan hasil wawancara dan fakta di lapangan bahwa masyarakat remaja di Desa Beka belum memahami program posyandu remaja yang mereka lakukan sebulan sekali yang mana dalam pertemuan tersebut dilakukan proses pendaftaran terlebih dahulu kemudian dilakukan pengukuran berat badan, tinggi badan, lingkaran lengan dan tensi serta diberikan KIE (Konseling, informasi dan edukasi) tapi masyarakat remaja kurang tertarik dengan hal-hal yang seperti ini, Hal tersebut dikarenakan tingkat keseriusan masyarakat dalam rentang usia 10-18 tahun masih belum stabil, dari sisi lain kader dan petugas kesehatan juga belum bisa memberikan tambahan pengetahuan terkait bidang yang akan dilaksanakan itu menjadi salah satu faktor masyarakat remaja belum dapat mengerti dan tidak tertarik. Terlebih lagi sebagian dari kader posyandu remaja tidak sesuai dengan bidang keahlian masing-masing. Walaupun demikian seharusnya dapat dilakukan pelatihan khusus untuk para kader posyandu remaja agar dapat meningkatkan kapasitas kader dan pengetahuan kader dalam melaksanakan tugas. Menurut Sutrisno (2007:125-126) pengukur pertama untuk melihat suatu program berjalan dengan efektif atau tidaknya dilihat dari pemahaman para sasaran program atau masyarakat remaja tersebut. Mengacu pada pendapat Sutrisno tersebut maka pemahaman dari masyarakat remaja tersebut berkenaan dengan hal itu maka pelaksanaan program posyandu remaja di desa Beka dapat dikatakan belum efektif hal tersebut terbukti bahwa masyarakat remaja belum dapat memahami program tersebut selaku sasaran

Tepat Sasaran

Tepat sasaran merupakan hal penting yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu program. Program dapat dikatakan efektif apabila sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya atau tepat sasaran. Yaitu sebagaimana suatu program yang dirancang oleh pengelola kepada kelompok sasaran dan sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran program posyandu remaja yaitu remaja dari umur 10-18 tahun.

Berdasarkan hasil dan fakta di lapangan bahwa dalam pelaksanaan posyandu remaja ternyata tidak mencakupi jumlah sasaran seharusnya kader menargetkan setengah dari jumlah keseluruhan remaja di Desa Beka yang berjumlah sekitar 639 orang tetapi remajanya itu sendiri masih kurang peduli terhadap program posyandu remaja sehingga partisipasi dari remaja kurang dari sisi lain pun kader kurang

kompeten karena tidak adanya pelatihan khusus kader serta kader posyandu remaja beberapa diantaranya tidak sesuai dengan bidang keahlian. Sehingga terdapat masih ada anak dibawah umur 10 hingga 18 tahun keatas yang dikumpulkan padahal seharusnya usia sasaran dari usia 10-18 tahun saja. Menurut Sutrisno (2007:125-126) untuk mengukur efektivitas program dapat dilihat dari ketepatan sasaran. Sejuahmana sasaran yang telah ditentukan bisa tercapai. Mengacu ada pada pendapat tersebut maka untuk ketepatan sasaran belum dikatakan efektif.

Tepat Waktu

Tepat waktu yaitu tidak ada selisih waktu sedikit pun, dan berarti tidak kurang dan tidak lebih. Tepat waktu dalam suatu organisasi atau dalam suatu program yaitu penggunaan waktu dalam pelaksanaan organisasi atau program harus sesuai dengan jadwal yang ditentukan sebelumnya dengan waktu yang tepat maka program akan berjalan efektif. Untuk tepat waktu peneliti melihat pada pelaksanaan program posyandu remaja harus dilaksanakan setiap sebulan sekali sesuai jadwal yang ditetakan sebelumnya.

Dari hasil wawancara dan fakta dilapangan mengenai pelaksanaan program posyandu remaja di Desa Beka bisa dikatakan tidak tepat waktu karena seharusnya sebulan sekali pelaksanaan posyandu remaja tetapi masih tidak konsisten karena kadang program tidak terlaksana hingga akhir bulan kadernya hanya bergantung pada arahan dari bidan dan tenaga kesehatan dari puskesmas sehingga pada akhirnya membuat masyarakat remaja semakin kurang peduli dengan pelaksanaan posyandu remaja ini seharusnya perlu adanya jadwal yang tetap agar pelaksanaan lebih teratur. Kadernya pun lama-kelamaan berkurang karena sumber daya manusia yang tidak memadai sebab kurangnya kepedulian pemerintah desa untuk kader posyandu remaja. Mangacu pada Sutrisno (2007-125-126) bahwa untuk mengukur efektivitas program harus dapat dilihat dari ketepatan waktu. Untuk ketepatan waktu masih belum dikatakan efektif karena dalam pelaksanaan program posyandu remaja masih tidak tepat waktu hingga tidak terlaksana.

Tercapainya Tujuan

Kajian terhadap unsur tercapainya tujuan dapat dijelaskan sebagai bahwa dalam suatu organisasi atau suatu program tentunya sangat mengharapkan dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Tercapainya suatu tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan yang harus dipandang sebagai suatu proses agar tujuannya tercapai diperlukan pun tahapan baik dalam artian tahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun tahapan dalam arti periodiasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor yaitu ketepatan waktu, serta ketepatan sasaran yang merupakan target konkrit.

Berdasarkan hasil wawancara dan fakta di lapangan menunjukkan bahwa adanya program posyandu remaja di Desa Beka masih belum bisa dikatakan mencapai tujuan. Tujuan dari diadakan posyandu remaja yaitu memantau dan meningkatkan peran serta pengetahuan remaja dalam mempersiapkan keterampilan hidup sehat secara berkesinambungan akan tetapi dilihat dari hasil wawancara ternyata memang sudah dilakukan pelayanan kesehatan dan sudah memberikan edukasi tapi masyarakat remaja yang masih cenderung kurang peduli terpengaruh oleh lingkungan sehingga kurangnya keterlibatan remaja dalam perencanaan dan pelaksanaan untuk kesehatan yang berkesinambungan. Di sisi lain para kader dan tenaga kesehatan puskesmas Kemudian sub indikator dari tercapainya tujuan sendiri yang paling utama yaitu tepat sasaran dan tepat waktu dapat kita lihat dari hasil wawancara di atas bahwa ketepatan sasaran dan ketetapan waktu program posyandu remaja di Desa Beka belum efektif yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti masih ditemukan masyarakat yang mengikuti posyandu remaja berusia dibawah usia remaja serta di atas usia remaja karena kader kurang kompeten tidak ada pelatihan khusus untuk kader serta kader posyandu remaja beberapa diantaranya tidak sesuai dnegan bidang keahlian begitupun dengan ketepatan waktu yang belum efektif karena masih tidak tepat waktu dalam pelaksanaan terkadang tidak terlaksana karena kader belum mempunyai jadwal yang tetap kader masih

bergantung arahan pada bidan sehingga untuk tercapai tujuan belum tercapai. Mengacu pada pengukuran efektivitas program menurut Sutrisno (2007: 125-126) bahwa untuk mengukur suatu program harus dilihat dari tercapainya tujuan. Dari segi tercapainya tujuan belum berjalan efektif yang disebabkan beberapa alasan yang cukup membuktikan dari hasil wawancara diatas.

Perubahan Nyata

Kajian terhadap unsur “Perubahan nyata” dapat dikemukakan bahwa perubahan nyata adalah hal yang diharapkan dalam suatu program. Perubahan mengandung makna beralihnya keadaan sebelumnya menjadi keadaan sesudahnya. Perubahan merupakan hal yang cukup sulit dalam suatu program. Suatu program dapat dikatakan efektif apabila program tersebut dapat berjalan dengan baik serta dapat memberikan hasil yang nyata kepada kelompok sasaran. Perubahan nyata yaitu diukur melalui sejauhmana tingkat keberhasilan Program Posyandu Remaja untuk mewujudkan perubahan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa tidak ada perubahan nyata karena kader sudah memberikan pelayanan pengetahuan dan informasi tapi untuk peran remaja masih kurang dalam perubahan pola hidup sehat. Berdasarkan hasil wawancara dan fakta di lapangan bahwa benar yang dikatakan pihak kader dalam pelaksanaan posyandu remaja kader sudah memberikan pelayanan dan edukasi diberitahu langkah-langkah pencegahan penyakit atau masalah kesehatan lainnya. Beberapa remaja sudah ada yang meningkatkan peran dalam pelaksanaan hidup sehat dengan merubah pola hidup tetapi masih ada beberapa yang belum bisa merubah pola hidup mereka. Karena masih kurang kepedulian terbiasa dengan pola hidup kurang baik, dibutuhkan kepedulian terhadap diri sendiri agar dapat membawa perubahan untuk pola hidup yang baik kedepannya. Mengacu kepada pendapat Sutrisno (2007:125-126) bahwa untuk mengukur efektivitas program harus ada perubahan nyata dan untuk indikator perubahan nyata bisa dikatakan berjalan kurang efektif karena dari hasil wawancara para informan sebagian besar mengatakan masih ada beberapa dalam pelaksanaan posyandu remaja dibulan selanjutnya terdapat dengan keluhan yang sama remaja tidak bisa merubah kebiasaan pola hidup yang kurang baik .

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai Efektivitas Program Pos Pelayanan Terpadu di Desa Beka, maka penulis menarik kesimpulan bahwa Program Pos Pelayanan Terpadu di Desa Beka Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi belum efektif karena ditinjau dari lima indikator dari Sutrisno (2007:125-126) bahwa lima indikator bermasalah yaitu :

Indikator Pemahaman Program berjalan tidak efektif masyarakat remaja masih kurang dapat memahami program hal tersebut dikarenakan tingkat keseriusan masyarakat dalam rentang usia 10-18 tahun masih tidak stabil, di sisi lain kader tidak dapat memberikan tambahan pengetahuan terkait bidang yang akan dilaksanakan itu menjadi salah satu faktor masyarakat remaja kurang mengerti dan tidak tertarik. Terlebih lagi sebagian dari kader posyandu remaja tidak sesuai dengan bidang keahlian masing-masing. Walaupun demikian seharusnya dapat dilakukan pelatihan khusus untuk para kader posyandu remaja agar dapat meningkatkan kapasitas kader dan pengetahuan kader dalam melaksanakan tugas. Indikator Tepat Sasaran tidak efektif karena dalam pelaksanaan posyandu remaja ternyata tidak mencakupi jumlah sasaran remajanya itu sendiri masih kurang peduli terhadap program posyandu remaja sehingga partisipasi dari remaja kurang dari sisi lain pun kader kurang kompeten karena tidak adanya pelatihan khusus kader serta kader posyandu remaja beberapa diantaranya tidak sesuai dengan bidang keahlian. Sehingga masih ada di dapatkan

anak dibawah umur 10 hingga 18 tahun keatas yang ikut berpartisipasi. Berikutnya indikator tepat waktu dalam pelaksanaan masih tidak tepat waktu atau tidak konsisten kadang program tidak terlaksana sehingga pada akhirnya membuat masyarakat remaja semakin kurang peduli dengan

pelaksanaan posyandu remaja ini seharusnya perlu adanya jadwal yang tetap agar pelaksanaan lebih teratur. Kemudian indikator tercapainya tujuan berjalan kurang efektif karena kurangnya kepedulian remaja sehingga berkurang keterlibatan remaja dalam perencanaan untuk hidup sehat yang berkesinambungan serta yang utama adalah pemahaman program, ketepatan sasaran dan ketepatan waktu yang mana diketahui bahwa indikator ini kurang efektif serta indikator perubahan nyata pun masih berjalan kurang efektif karena beberapa remaja sudah ada yang meningkatkan peran dalam pelaksanaan hidup sehat dengan merubah pola hidup tetapi masih ada beberapa yang tidak bisa menerapkan pola hidup sehat karena masih kurang kepedulian terbiasa dengan pola hidup kurang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Farried. 2013. Teori dan konsep Administrasi dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefinisi. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Aan Komariah, Djam'an Satori. 2010. Metodeologi Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta
- Ali Muhidin Sambas. 2009, Konsep Efektivitas Pembelajaran. Bandung : Pustaka Setia
- Emzir. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif : Analisis Data. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- Henry, Nicholas.1988. Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Kenegaraan. Jakarta : Rajawali
- Handoko, T. Hani. 2008. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Liberty
- Handayadiningrat. 1996. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta : PT. Toko Gunung Agung
- Herdiansyah, Haris. 2013. Wawancara, Observasi, dan Focus Groups. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- Kementerian Kesehatan RI. 2018. Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Posyandu Remaja. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI. 2011. Pedoman Umum Pengelolaan Posyandu. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI. 2013. Buku Pedoman Standar Nasional Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja (PKPR). Jakarta : Kementerian Kesehatan RI
- Keban. 2004. Enam dimensi Strategis Administrasi Public Konsep, Teori, dan Gaya Medis Isu. Yogyakarta :
- Pasolong, Harbani. 2014. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2016. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta
- Richard M. Steer. 1985. Efektivitas Organisasi. Jakarta : Airlangga
- Sumaryadi. 2015. Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah. Jakarta : Citra Utama
- Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung : Mandar Maju
- Sutrisno, Edy. 2007. Budaya Organisasi. Jakarta : Kencana
- Sodikin. 2015. Reposisi Administrasi Negara. Bandung : CEPLAS (Centre For Political and Local Autonomy Studies)
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 23 tahun 2015 tentang Penugasan Khusus Tenaga Kesehatan Berbasis Tim
- Undang-Undang Dasar 1945, pasal 28 H ayat 1 tentang kesehatan
UU No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan

- Putra Bafelannai F. & Wahyuni, S. 2021. Efektivitas Program Posyandu Lansia “Sehat Ceria” Kelurahan Medokan Semampir Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya.
https://repository.hangtuah.ac.id/index.php?p=show_detail&id=3057&keywords=
- Dita. 2022. Efektivitas Program Keluarga Harapan Di Desa Ogobayas Kecamatan Mepanga Kabupaten Parigi Mautong. Skripsi. Palu : Universitas Tadulako
- Tri Mahnolita A. & Mursyidah L. 2018. Efektivitas Program Posyandu lansia dikabupatenSidoarjo.<https://jkmp.umsida.ac.id/index.php/jkmp/article/view/1667>
- Nainggolan, N.,A.& Sumardi, & J.Jasfar. Efektivitas Pelaksanaan Kegiatan Posyandu Harum Sari RT.01/RW.05. Kelurahan Tangkerang Selatan KecamatanBukitRayaPekanbaru.<https://media.neliti.com/media/publications/203568-efektivitas-pelaksanaan-kegiatan-posyand.pdf>
- Nuna.Vemi. Sri. 2012. Efektivitas Program Pelayanan Posyandu Di Desa Pandego Kecamatan Popayato Barat Kabupaten Pohuwato.
<https://repository.ung.ac.id/skripsi/show/121409018/efektivitas-program-pelayanan-posyandu-di-desa-padengo-kecamatan-popayatbaratkabupaten-pohuwato.html>
- Roza, Y., & Magriasti, L. 2020. Efektivitas Penyelenggaraan Program Posyandu Lansia di Wilayah Kerja Puskesmas Jua Gaek Kecamatan Gunung Talang KabupatenSolok.<http://jtrap.ppj.unp.ac.id/index.php/JTRAP/article/view/3>
- <https://id.scribd.com/document/130877603/Kumpulan-Teori-Efektivitas>
- <https://morowalikab.go.id/home/read/bkkbn-sulteng-dan-pemkab-morowali-gelar-audit-dan-manajemen-kasus-stunting>
- <https://sulteng.antaranews.com/berita/251253/pemkab-sigi-prioritaskan-pencegahan-kasus-stunting>
- <https://jateng.kemenag.go.id/2022/07/posyandu-remaja-upaya-turunkan-angka-stunting/>
- <https://sultengraya.com/read/83969/dinkes-sulteng-imbau-pemda-konsisten-galakkanposyanduremaja>

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENCEGAHAN PEMBERANTASAN PENYALAHGUNAAN DAN PEREDARAN GELAP NARKOTIKA DI BADAN NARKOTIKA NASIONAL KOTA PALU

Adilla Dewi^{1)*}, Nasir Mangngasing²⁾, Agusta Sri Astuti³⁾.

¹Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
adilladewi20@gmail.com

²Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
nasirmangngasing61@gmail.com

³Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
agustasriastuti@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Pencegahan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika di Badan Narkotika Nasional Kota Palu. Metode penelitian yang digunakan Deskriptif Kualitatif, yaitu memberikan gambaran tentang fenomena atau fokus permasalahan yang tengah diteliti yang terjadi di lokasi penelitian sesuai fakta yang ada. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara informan secara mendalam dan dokumentasi untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan berupa data primer dan sekunder. Sedangkan informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yaitu 4 dari pihak Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Palu dan 1 pengguna narkoba di Kota Palu. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori George C. Edward III dimana ada empat indikator yang digunakan dalam tahapan Implementasi Kebijakan Pencegahan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika di Badan Narkotika Nasional Kota Palu. Keempat indikator tersebut yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Pencegahan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika di Badan Narkotika Nasional Kota Palu sudah berjalan dengan baik pada beberapa indikator yaitu Komunikasi, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Sedangkan pada indikator Sumber Daya belum berjalan baik. Hal ini dapat dilihat dari staf yang masih kurang yang ada pada Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Palu, serta belum memadainya sarana dan prasarana yang ada pada kantor Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Palu. Segala bentuk masalah ini perlu adanya perbaikan dan perombakan agar kedepannya berjalan dengan baik.

Kata kunci: Implementasi , Kebijakan, Narkotika

ABSTRACT

This study aims to determine the Implementation of policies to prevent the eradication of drug abuse and illicit trafficking in the Palu City National Narcotics Agency. The research method used is Descriptive Qualitative, namely providing an overview of the phenomenon or focus of the problem being researched which occurred at the research location according to existing facts. The data collection techniques used were observation, in-depth informant interviews and documentation to collect the required data in the form of primary and secondary data. Meanwhile, there were 5 informants in this research, namely 4 from the Palu City National Narcotics Agency (BNN) and 1 drug user in Palu City. The theory used in this study is George C. Edward III's theory where there are four indicators used in the Implementation stages of the Prevention Policy for Eradicating Narcotics Abuse and Illicit Trafficking in the Palu City National Narcotics Agency. The four indicators are Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure. Based on the results of the study, it shows that the Implementation of the policy for preventing the eradication of drug abuse and illicit trafficking in the Palu City National Narcotics Agency has gone well on several indicators, namely Communication, Disposition and Bureaucratic Structure. Meanwhile, the Resource indicator has not gone well. This can be seen from the insufficient staff at the Palu City National Narcotics Agency (BNN), as well as the inadequate facilities and infrastructure at the Palu City National Narcotics Agency (BNN) office. All forms of these problems need repair and overhaul so that they run well in the future.

Keyword: *Implementation, Policy, Narcotics*

Submisi: 14-04-2024

Diterima: 22-04-2024

Dipublikasikan: 31-05-2024

PENDAHULUAN

Menurut UU Narkotika pasal 1 (ayat 1) Nomor 35 tahun 2009, narkotika didefinisikan sebagai zat atau obat yang berasal dari tanaman atau buatan yang dapat menyebabkan kecanduan, halusinasi, penurunan kesadaran, dan daya rangsang. Sementara itu, zat atau obat yang bersifat alamiah, sintesis, maupun semi sintesis dapat menyebabkan efek seperti penurunan kesadaran, halusinasi, dan daya rangsang. Apabila dikonsumsi secara berlebihan, obat-obatan ini dapat menyebabkan kecanduan. Mereka digunakan untuk mengurangi nyeri dan menenangkan. Penyalahgunaannya dapat mengakibatkan konsekuensi hukum (BNN, 2019).

Menurut perkiraan yang dibuat oleh World Health Organization (WHO) pada tahun 2012, ada sekitar 162 hingga 324 juta orang di seluruh dunia yang berusia antara 15 dan 64 tahun yang pernah menggunakan narkoba. Sementara itu, ada antara 16 dan 39 juta orang yang menggunakan narkoba secara teratur dan pecandu yang telah mengalami ketergantungan, menurut data dan analisis yang dikumpulkan oleh World Bank, United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC), dan WHO. Ada sekitar 12,7 juta orang, atau 8,9 hingga 22,4 juta orang, yang menggunakan narkoba dengan jarum suntik. Dengan perkiraan 177 juta pengguna, ganja (cannabinoids) adalah narkoba yang paling banyak digunakan. Jenis opioid, Amphetamine Type Stimulant (ATS), dan kokain adalah yang berikutnya. Selain itu, jenis zat psikoaktif baru (NPS) telah meningkat dalam sepuluh tahun terakhir, membuat masalah semakin kompleks (BNN, 2015).

Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia (MPR-RI) Nomor VI/MPR/2002, Sidang Umum Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia (MPR-RI) Tahun 2002, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR-RI) dan Presiden RI disarankan untuk mengubah Undang-Undang tentang Narkotika Nomor 22 Tahun 2009 tentang perubahan Undang-

Undang Nomor 35 Tahun 1997 sebagai tanggapan atas perkembangan masalah narkoba yang terus meningkat dan serius. Selain itu, undang-undang ini memberikan wewenang pada BNN untuk menyelidiki tindak pidana narkoba dan prekursor narkoba (Sejarah Indonesia Dalam Memerangi Narkoba). Di Indonesia, prevalensi angka paparan narkoba semakin meningkat.

Indonesia menduduki peringkat ke-4 dengan angka pengguna narkoba tertinggi di dunia. Prevalensi pengguna narkoba di Indonesia berdasarkan survei nasional penyalahgunaan narkoba tahun 2021 oleh Badan Narkotika Nasional (BNN) dalam rangka Program Pencegahan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika (P4GN). Pada tahun 2021, angka prevalensi dua tahun terakhir penyalahgunaan narkoba meningkat dari 1,80 persen dengan data pernah pakai 4.534.744 dan setahun pakai 3.419.188 pada tahun 2019 naik 0,15 persen menjadi 1,95 persen dengan data pernah pakai 4.827.616 dan setahun pakai 3.662.646 di tahun 2021 pada kelompok usia 10-64 tahun. Itu berarti sekitar 3,99 juta jiwa di Indonesia sudah terpapar narkoba. Prevalensi pengguna narkoba di Indonesia masih jauh dari angka rata-rata internasional, yakni sebesar 5,5 persen. Kenaikan ini diakibatkan karena meningkatnya pengedar narkoba. Kini para pengedar narkoba tidak lagi memasarkan di tempat-tempat hiburan, melainkan sudah masuk ke lingkungan masyarakat. Rencana aksi pemerintah Sulawesi Tengah tentang Pencegahan, Pemberantasan, Penyalahgunaan, dan Peredaran Gelap Narkotika, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya di provinsi Sulawesi Tengah tahun 2019-2021 diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 2 tahun 2019. Menurut Peraturan Gubernur ini, upaya Pencegahan, Pemberantasan, Penyalahgunaan, dan Peredaran Gelap Narkotika telah dilakukan secara efektif di seluruh Provinsi Sulawesi Tengah (PERGUB Prov. Sulawesi Tengah No. 2 Tahun 2019).

Menurut data yang dikumpulkan oleh Kepolisian Daerah Sulawesi Tengah, Sulawesi Tengah adalah Provinsi keempat tertinggi dalam hal penggunaan narkoba di Indonesia. Menurut data Ditresnarkoba Polda Sulawesi Tengah, dari Januari hingga Mei 2023, ada 230 kasus penyalahgunaan narkoba yang terjadi di wilayah tersebut. Jika jumlah dan waktu tersebut dibagi rata setiap hari, itu berarti Polisi di Sulawesi Tengah telah mengungkap satu sampai dua kasus penyalahgunaan narkoba setiap hari. Sebanyak 298 orang ditahan sebagai tersangka penyalahgunaan narkoba. Namun, barang bukti yang ditemukan dalam pengungkapan kasus tersebut termasuk ganja dengan berat 761,62 gram, sabu dengan berat 2,45 kilogram, dan 13.662 butir obat berbahaya. Karena banyaknya kasus penyalahgunaan narkoba yang diungkapkan di Sulawesi Tengah, upaya pencegahan yang lebih besar pun dilakukan.

Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 2 tahun 2019 ini juga dijalankan oleh Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Palu dengan menggunakan program Pencegahan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika (P4GN) dengan menggunakan 4 pendekatan yaitu, Softpower Approach, yaitu pendekatan BNN secara humanis ke masyarakat melalui sosialisasi dan beberapa kegiatan Sosial Lainnya, Hardpower Approach, merupakan penindakan langsung yang dilakukan oleh BNN seperti penangkapan dan Test Urine, Smartpower Approach, yaitu pendekatan teknologi dan sosial media, Cooperation, yaitu pendekatan BNN melalui kerjasama. Pemerintah Kota Palu juga mengeluarkan kebijakan tentang Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika, Prekursor Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif Lainnya yang dimuat dalam Peraturan daerah Kota Palu Nomor 7 Tahun 2022. Kota Palu menempati peringkat pertama pengguna narkoba terbanyak di Sulawesi Tengah, hal ini dapat dilihat dari data pengguna narkoba di Kota Palu menurut data BNN Kota Palu tahun 2022 sebanyak 157 orang, sedangkan di tahun 2021 data pengguna narkoba di Kota Palu sebanyak 87 orang, sehingga angka prevalensi pengguna narkoba di Kota Palu meningkat sebesar 55,41 persen dari tahun 2021-2022. Berdasarkan data tersebut, terjadi peningkatan pengguna narkoba di Kota Palu yang disebabkan sumber daya di BNN

kurang memadai untuk melaksanakan program P4GN, hal tersebut membuat kebijakan P4GN yang dilakukan oleh BNN Kota Palu tidak sesuai dengan apa yang diharapkan sebagaimana yang dikemukakan oleh Edward III yang menyatakan bahwa terdapat empat indikator yang mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, disposisi, sumber daya dan struktur birokrasi. Harapan dari program P4GN yaitu agar masyarakat tidak melakukan penyalahgunaan adiksi narkoba, psikotropika dan zat adiktif lainnya. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti Implementasi Kebijakan Pencegahan Pemberantasan Penyalahgunaan Dan Peredaran Gelap Narkotika (P4GN) Di BNN Kota Palu.

METODE

Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif (Sugiyono, 2014). Definisi konsep dalam penelitian ini yaitu menggunakan Model Implementasi Edward III terdiri atas komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian yaitu alat perekaman dan pencatatan tertulis dari peneliti. Tahapan yang digunakan dalam analisis data Model Interaktif (Miles, hubberman dan Saldana, 2014), yaitu kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam implementasi kebijakan pencegahan pemberantasan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba, Badan Narkotika Nasional Kota Palu melakukan beberapa tindakan serta menetapkan kebijakan-kebijakan untuk masalah yang terjadi mengenai kasus penggunaan narkoba di Kota Palu agar berjalan secara optimal. Dalam implementasi kebijakan pencegahan pemberantasan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba di Kota Palu, peneliti akan membahas menggunakan teori George C.Edward, (1980) dengan menggunakan 4 indikator yang dapat mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan, yaitu:

1. Komunikasi (Transmisi, Kejelasan, Konsistensi)
2. Sumber Daya (Staf, Informasi, Wewenang, Fasilitas)
3. Disposisi/Sikap Pelaksana (Efek Disposisi, Pengaturan Birokrasi, Insentif)
4. Struktur Birokrasi (Standar Operating Prosedures (SOP), Fragmentasi)

Dalam implementasi kebijakan dipengaruhi oleh berbagai faktor, begitupun dengan pelaksanaan program P4GN, sesuai dengan tujuan penelitian yaitu ingin melihat implementasi kebijakan dengan melihat indikator yang mempengaruhi. Dapat dilihat dari indikator komunikasi dengan indikator transmisi, kejelasan, dan konsistensi, peneliti melihat bahwa komunikasi yang dilakukan oleh BNN Kota Palu sudah sangat baik dilihat dengan adanya pelaksanaan penyebaran mengenai kebijakan P4GN melalui sosialisasi ke Sekolah-sekolah maupun masyarakat. BNN Kota Palu juga menggunakan berbagai macam media seperti sosial media untuk menyebarkan terkait kebijakan P4GN sendiri dimana kegiatan-kegiatan tersebut sudah konsisten dilakukan oleh pihak BNN Kota Palu. Dilihat juga dari data yang peneliti dapatkan tentang implementasi program P4GN yang ada di BNN Kota Palu, bahwa target pada setiap program P4GN tersebut sudah tercapai

secara keseluruhan. Hal ini dapat terjadi dikarenakan sosialisasi yang dilakukan dengan giat maupun penyebarluasan di berbagai media sosial oleh BNN Kota Palu, sehingga semua program yang dibuat berjalan secara maksimal dengan mencapai target yang telah ditentukan.

Pada indikator sumber daya dengan indikator di dalamnya berupa staf, informasi, wewenang, dan fasilitas, peneliti melihat bahwa sumber daya manusia dari Badan Narkotika Nasional Kota Palu masih belum maksimal, dilihat dari indikator staf dimana jumlah staf yang ada belum mencukupi, tetapi staf di BNN Kota Palu sudah memiliki kompetensi dibidangnya masing-masing. Sumber daya manusia yang masih kurang ini menyebabkan belum maksimalnya kinerja dari BNN Kota Palu dalam menangani kasus narkoba dimana yang seharusnya jumlah pegawai di bidang P2M ada 6, tetapi yang ada saat ini hanya berjumlah 5 orang dimana masih kurangnya 1 staf yaitu pada bagian analisis penyuluhan dan layanan informasi, serta pada bidang rehabilitasi yang harusnya berjumlah 6, tetapi saat ini hanya ada 5 orang dimana masih kurangnya 1 staf yaitu pada bagian asisten konselor dengan jumlah pegawai BNN Kota Palu yang hanya ada 42 orang dan harus melayani seukuran kota yang dimana terdapat sekitar 380 ribu orang. Dengan keterbatasan itu BNN Kota Palu sudah memanfaatkan sumber daya yang ada semaksimal mungkin. Pada indikator fasilitas, disini peneliti menemukan bahwa fasilitas dari BNN Kota Palu masih kurang mendukung dalam pelaksanaan kebijakan P4GN. Dilihat dari BNN Kota Palu saja masih belum mempunyai kantornya sendiri dimana mereka masih menyewa tempat untuk dijadikan kantor, klinik rehabilitasi yang ada di BNN Kota Palu yaitu klinik pratama sangurara juga masih sangat sederhana dan balai rehabilitasi yang masih belum ada di Kota Palu dan juga sarana prasarana pendukung lainnya yang dibutuhkan di beberapa bidang di BNN Kota Palu dalam menjalankan kebijakan P4GN sendiri masih sangat terbatas. Pada indikator wewenang dan informasi sendiri, BNN Kota Palu sudah memiliki informasi yang selalu update dan mudah diakses serta kewenangan yang jelas sehingga BNN Kota Palu dapat menjalankan kebijakan P4GN dengan maksimal.

Pada indikator disposisi dengan indikator di dalamnya berupa efek disposisi, pengaturan birokrasi, dan insentif, peneliti melihat bahwa sikap pelaksana sudah terbilang memadai. Para pelaksana kebijakan di BNN Kota Palu sudah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan kemampuan dan kompetensinya masing-masing.

Pada indikator struktur birokrasi dengan indikator SOP dan fragmentasi, peneliti melihat bahwa BNN Kota Palu sudah memiliki Standar Operating Prosedurs (SOP) sendiri bahkan masing-masing bidang juga sudah memiliki SOPnya sendiri dan telah dilaksanakan oleh seluruh staf. Dan juga senantiasa diperbaharui apabila ada pembaharuan dari pemerintah pusat. Struktur birokrasinya pun sudah berjalan sebagaimana mestinya. Semua bekerja sesuai dengan bidang dan kemampuannya masing-masing sehingga pelaksanaan kebijakan P4GN sudah berjalan dengan efektif.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Implementasi Kebijakan Pencegahan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika di Badan Narkotika Nasional Kota Palu secara umum pelaksanaannya belum dikatakan maksimal karena masih ada beberapa hal-hal yang harus diperhatikan. Hal ini dapat dilihat dari dua indikator pembahasan yaitu pada indikator staf dimana yang seharusnya jumlah pegawai di bidang P2M ada 6 tetapi yang ada saat ini hanya berjumlah 5 orang dimana masih kurangnya 1 staf yaitu pada bagian analisis penyuluhan dan layanan informasi, serta pada bidang rehabilitasi yang harusnya berjumlah 6, tetapi saat ini hanya ada 5 orang dimana masih kurangnya 1 staf yaitu pada bagian asisten konselor serta jumlah staf pada BNN Kota Palu hanya ada 42 pegawai yang pasti sangat kurang untuk melayani

Kota Palu yang memiliki penduduk sekitar 380 ribu orang. Hal ini sangat mempengaruhi implementasi kebijakan P4GN di kota Palu. Dan BNN Kota Palu masih belum mempunyai kantornya sendiri dimana mereka masih menyewa tempat untuk dijadikan kantor saat ini. Peneliti juga menemukan masih kurangnya fasilitas-fasilitas yang ada di kantor untuk menjalankan kebijakan P4GN seperti fasilitas yang ada pada bidang rehabilitasi yaitu klinik pratama sangurara yang masih sangat sederhana dan balai rehab yang belum ada di Palu dan hanya ada di Makassar, Kalimantan, Sumatera, dan Bogor. Namun demikian, Badan Narkotika Nasional Kota Palu tetap melaksanakan Kebijakan P4GN dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang ada..

DAFTAR PUSTAKA

- Edwards, George C., 1980. *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. (Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press).
- Sugiyono., 2004. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Affabeta.
- Ketetapan MPR-RI Nomor VI/MPR/2002 melalui Sidang Umum Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia (MPR-RI) Tahun 2002 Tentang *Rekomendasi Atas Laporan Pelaksanaan Putusan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia Oleh Presiden, Dpa, Dpr, Bpk, Ma Pada Sidang Tahunan Majelis Permusyawaratan Rakyat*.
- Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 2 Tahun 2019 Tentang *Rencana Aksi Dalam Pencegahan, Pemberantasan, Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika Di Provinsi Sulawesi Tengah Khususnya Kota Palu*.
- Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 7 Tahun 2022 Tentang *Pencegahan Dan Pemberantasan Penyalahgunaan Dan Peredaran Gelap Narkotika, Prekursor Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif Lainnya*.
- Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 Tentang *Narkotika yang menjadi landasan untuk mencegah dan memberantas penyalahgunaan dan peredaran gelap Narkotika yang sangat merugikan dan membahayakan kehidupan masyarakat, bangsa, dan Negara*.

TENTANG PENULIS

A. Identitas Diri

Nama : ADILLA DEWI
 Nomor Induk Mahasiswa : B 101 20 031
 Tempat dan Tanggal Lahir : Parigi, 20 Mei 2002
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Hindu
 Alamat : Dusun Sangeh Sari, Desa Balinggi,
 Kec. Balinggi, Kab. Parigi Moutong
 Nomor Telepon : 081243237714
 Alamat Email : adilladewi20@gmail.com



B. Identitas Orang Tua

Ayah : I Ketut Radika S.Pd.H
 Ibu : Ni Komang Sariati S.E Pendidikan

C. Riwayat Pendidikan

| Jenjang Pendidikan | Nama Sekolah | Tahun Lulus |
|--------------------|-----------------------|-------------|
| SD | SD Inpres 1 Tolai | 2014 |
| SMP | SMP Negeri 1 Balinggi | 2017 |
| SMA | SMA Negeri 1 Torue | 2020 |
| Perguruan Tinggi | Universitas Tadulako | - |

INOVASI PELAYANAN PAJAK MELALUI SAMSAT DIGITAL NASIONAL DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PENDAPATAN DAERAH WILAYAH I PALU

Vilza Zaharani^{1)*}, Syahrudin Hattab²⁾, Augusta Sri Astuti³⁾

¹Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
vilzazaharani1206@gmail.com

²Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
syahrudinhattab88@gmail.com

³Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
agustasriastuti@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Samsat Digital Nasional Di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Wilayah I Palu. Metode penelitian yang digunakan Deskriptif Kualitatif, yaitu memberikan gambaran tentang fenomena atau fokus permasalahan yang tengah diteliti yang terjadi dilokasi penelitian sesuai fakta yang ada. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara informan secara mendalam dan dokumentasi untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan berupa data primer dan data sekunder. Sedangkan informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang yaitu 3 orang dari pihak UPT. Pendapatan Daerah Wilayah I Palu, 2 masyarakat yang menggunakan aplikasi Samsat Digital Nasional dan 2 masyarakat yang menggunakan layanan samsat manual. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Everett M. Rogers dimana ada lima indikator yang digunakan dalam Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Samsat Digital Nasional Di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Wilayah I Palu. Kelima indikator tersebut yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati). Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Samsat Digital Nasional sudah berjalan dengan baik pada indikator *Relative Advantage* (keuntungan relatif) dan *Compatibility* (kesesuaian). Sedangkan pada indikator *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), dan *Observability* (kemudahan diamati) belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari masih ada masyarakat yang mengalami kesulitan yaitu gangguan pada sistem yang menghambat transaksi dan kemampuan masyarakat dalam pemahaman suatu teknologi, tidak ada fase uji coba aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) secara langsung kepada wajib pajak di Sulawesi Tengah dan sosialisasi yang dilakukan belum optimal, karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai inovasi pembayaran pajak melalui aplikasi SIGNAL, dan kualitas sistemnya yang masih mengalami gangguan saat melakukan pembayaran pajak secara online. Segala bentuk masalah ini perlu adanya perbaikan agar kedepannya dapat berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Samsat Digital Nasional (SIGNAL)

ABSTRACT

This study aims to determine the Innovation of Tax Services through National Digital Samsat in the Regional Revenue Technical Implementation Unit of Region I Palu. The research method used is Descriptive Qualitative, which provides an overview of the phenomenon or focus of the problem being studied that occurs at the research location according to existing facts. The data collection techniques used are observation, in-depth informant interviews and documentation to collect the data needed in the form of primary data and secondary data. While the informants in this study amounted to 7 people, namely 3 people from the UPT. Regional Revenue of Region I Palu, 2 people who use the National Digital Samsat application and 2 people who use manual samsat services. The theory used in this study is the theory of Everett M. Rogers where there are five indicators used in Tax Service Innovation through National Digital Samsat in the Regional Revenue Technical Implementation Unit of Region I Palu. The five indicators are: Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, Observability. Based on the results of the study, it shows that Tax Service Innovation Through National Digital Samsat has been running well on indicators of relative profit and suitability. While on the indicators of complexity, the possibility of trying, and the ease of observability have not gone well. This can be seen from the fact that there are still people who experience difficulties, namely disruptions in the system that hinder transactions and people's ability to understand a technology, not the trial phase of the National Digital Samsat (SIGNAL) application directly to taxpayers in Central Sulawesi and the socialization carried out is not optimal, because there are still many people who do not know about tax payment innovations through the SIGNAL application, and the quality of the system that is still experiencing problems when making tax payments Online. All forms of this problem need improvement so that in the future it can run well.

Keyword: Innovation, Service, National Digital Samsat (SIGNAL)

Submisi: 08-04-2024

Diterima: 01-05-2024

Dipublikasikan: 31-06-2024

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk mengembangkan pelayanan yang berkualitas bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dikenakan pada warga negara dan menjadi salah satu kewajiban yang memaksa. Pajak terbagi jadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat yaitu Direktorat Jendral Pajak dibawah naungan Kementerian Keuangan yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Sedangkan, pajak daerah adalah pajak daerah yang dikelola oleh pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota. Salah jenis pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009). Pada suatu daerah seiring bertambahnya kebutuhan masyarakat atas kendaraan bermotor menyebabkan kebutuhan pada transportasi menjadi tinggi, baik secara pribadi maupun umum. Semakin banyak jumlah kendaraan bermotor juga harus diikuti oleh kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak atas kendaraan mereka. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah sistem kerja sama terpadu antara Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), Badan Pendapatan Daerah Provinsi, dan PT. Jasa Raharja dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Sistem ini diselenggarakan di satu gedung yang bernama kantor bersama SAMSAT.

SAMSAT Palu adalah salah satu daerah yang terus berupaya meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Namun, masih ada beberapa masalah dalam proses pelayanan, seperti pungutan liar, antrian, dan penumpukan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah provinsi Sulawesi Tengah mendorong inovasi dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor agar masyarakat dapat membayar pajak dengan mudah tanpa perlu datang ke kantor SAMSAT dengan menggunakan aplikasi online yaitu Samsat Digital Nasional (SIGNAL). Aplikasi resmi bernama Samsat Digital Nasional (SIGNAL) didirikan oleh pembina SAMSAT Tingkat Nasional, yaitu POLRI, Kementerian Dalam Negeri RI, dan PT. Jasa Raharja. PT. Bomba Pasifik Indonesia bertindak sebagai pengembang (developer) Platform Digital. Aplikasi ini sudah diterapkan pada 27 Provinsi/Wilayah di Indonesia salah satunya di kota Palu provinsi Sulawesi Tengah. “Samsat Digital Nasional dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik”. Aplikasi Samsat Digital Nasional dapat diunduh menggunakan smartphone melalui PlayStore dan AppStore. Selain itu, dalam operasional pelayanan melalui aplikasi Samsat Digital Nasional juga terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat dilihat dan diakses melalui website <https://SAMSATdigital.id/>.

Inovasi daerah pemerintah provinsi Sulawesi Tengah yaitu untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik yang diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah. Salah satu inovasi daerah pelayanan publik yaitu Inovasi dalam pelayanan Samsat Digital Nasional yang memiliki tujuan sebagai suatu wadah untuk membantu memudahkan masyarakat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pengesahan STNK tahunan, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara digital dengan data kendaraan bermotor polri, data kependudukan, Kementerian Dalam Negeri karena pembayaran pajak dapat dilakukan kapan pun, dimana pun wajib pajak berada hanya dengan sebuah fitur online SIGNAL ini, sebelum adanya aplikasi SIGNAL pembayaran pajak di kantor Samsat Palu dilakukan secara konvensional yang proses pembayarannya akan memerlukan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan membayar pajak menggunakan aplikasi SIGNAL tersebut. Di Kantor SAMSAT Palu telah menerapkan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan menggunakan layanan aplikasi Samsat Digital Nasional selama dua tahun terakhir yaitu dimulai dari tahun 2021. Tetapi wajib pajak baru mulai menggunakan aplikasi ini pada Bulan Januari 2022. Berikut data yang menjelaskan jumlah kendaraan yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPT. Pendapatan Daerah Wilayah I/SAMSAT Palu.

Tabel 1
Rekapitulasi Kendaraan Bermotor Yang Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
Tahun 2021 – 2023 Di UPT. Pendapatan Daerah Wilayah I/SAMSAT Palu

| No. | Bulan/ Tahun | Jumlah/Unit Kendaraan |
|-----|--------------|-----------------------|
| 1 | 2021 | 105.780 |
| 2 | 2022 | 100.254 |
| 3 | 2023 | 100.834 |

(Sumber:UPT Pendapatan Daerah Wilayah I/SAMSAT Palu)

Tabel di atas menjelaskan bahwa jumlah kepatuhan masyarakat dalam membayar kendaraan pajak bermotor pada tahun 2021 sebanyak 105.780 unit dan mengalami penurunan pada tahun 2022 menjadi 100.254 kemudian pada tahun 2023 mengalami peningkatan sebanyak 100.834 unit di UPT. Pendapatan Daerah Wilayah I/SAMSAT Palu. Sementara jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui aplikasi SIGNAL dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2
Jumlah Wajib Pajak Yang Membayar PKB Melalui SIGNAL Tahun 2022 – 2023
Di UPT. Pendapatan Wilayah I/SAMSAT Palu

| No | Bulan | Pembayaran PKB/Unit |
|--------|----------------|---------------------|
| 1 | Januari 2022 | 1 |
| 2 | Februari 2022 | 4 |
| 3 | Maret 2022 | 2 |
| 4 | April 2022 | 2 |
| 5 | Mei 2022 | 6 |
| 6 | Juni 2022 | 6 |
| 7 | Juli 2022 | 6 |
| 8 | Agustus 2022 | 3 |
| 9 | September 2022 | 2 |
| 10 | Oktober 2022 | 4 |
| 11 | November 2022 | 4 |
| 12 | Desember 2022 | 9 |
| 13 | Januari 2023 | 4 |
| 14 | Februari 2023 | 2 |
| 15 | Maret 2023 | 3 |
| 16 | April 2023 | 5 |
| 17 | Mei 2023 | 3 |
| 18 | Juni 2023 | 4 |
| 19 | Juli 2023 | 8 |
| 20 | Agustus 2023 | 7 |
| 21 | September 2023 | 5 |
| 22 | Oktober 2023 | 7 |
| 23 | November 2023 | 9 |
| 24 | Desember 2023 | 15 |
| Jumlah | | 121 |

(Sumber : UPT. Pendapatan daerah Wilayah I/SAMSAT Palu)

Terlihat dari tabel di atas, hanya 121 kendaraan yang membayar pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL. Dari bulan pertama penerapan aplikasi SIGNAL di SAMSAT Palu hanya 1 kendaraan yang menggunakan aplikasi SIGNAL, kemudian penggunaan tertinggi terjadi pada bulan Desember 2023 yaitu sebanyak 15 kendaraan, hal ini menunjukkan bahwa setelah penerapan aplikasi SIGNAL, penerimaan pajak kendaraan bermotor masih rendah. Banyak masyarakat yang masih belum mengetahui proses pembayaran pajak melalui sistem online, sehingga masih banyak yang melakukan proses pembayaran pajak secara manual di kantor SAMSAT Palu, padahal SAMSAT telah

menyediakan aplikasi yang memudahkan pembayaran pajak. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan masyarakat dalam pemahaman suatu teknologi, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi Samsat Digital Nasional dalam pelayanan pembayaran pajak secara online dan proses pembayaran pajak lebih rumit jika mereka tidak menggunakan e-Banking. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di kantor SAMSAT Palu dengan mengangkat judul “Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Samsat Digital Nasional di Unit Pelaksana Teknis . Pendapatan Daerah Wilayah I Palu”.

METODE

Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif (Sugiyono, 2018). Definisi konsep dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori karakteristik Everett Rogers, terdiri atas *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), dan *Observability* (Kemudahan Diamati). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian yaitu alat perekaman dan pencatatan tertulis dari peneliti. Tahapan yang digunakan dalam analisis data Model Interaktif, yaitu kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan (Miles, Hubberman dan Saldana, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Membayar pajak merupakan salah satu kewajiban bagi masyarakat untuk ikut andil dalam pembangunan bangsa. Pembayaran pajak berbasis digital adalah salah satu cara pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan kesadaran untuk membayar pajak. Berbagai macam inovasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan untuk memudahkan wajib pajak dan juga dilengkapi dengan dasar hukum yang akan menjamin legalitas dan keamanannya. Informan yang diperoleh dari wawancara sebagai data primer dalam hal Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Samsat Digital Nasional Di UPT. Pendapatan Daerah Wilayah I Palu yaitu sebagai narasumber yang dianggap mampu dan dapat memberikan informasi yang akurat mengenai Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Samsat Digital Nasional di UPT. Pendapatan Daerah Wilayah I Palu. Adapun yang menjadi indikator dalam penelitian terkait inovasi pelayanan pajak menurut Rogers (2003:15-16) yaitu: *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati).

Dapat dilihat dari indikator *Relative Advantage* (keuntungan relatif), peneliti melihat bahwa Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Samsat Digital Nasional memiliki keunggulan dan nilai yang lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Keunggulan yang membedakan inovasi pelayanan pajak dengan inovasi sebelumnya adalah Kepraktisan, kemudahan akses, transparansi, keamanan, pengurangan risiko kesalahan penginputan data, efisiensi waktu dan biaya. Wajib pajak sebagai masyarakat dapat dengan mudah dan cepat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL, yang dapat diakses di mana saja selama terdapat jaringan internet yang bagus.

Sehingga inovasi ini dapat dianggap berhasil dalam memberikan pelayanan pajak yang lebih baik di UPT. Pendapatan Daerah Wilayah I Palu. Hal ini sejalan dengan konsep *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) dalam teori difusi inovasi oleh Rogers, di mana keunggulan yang dirasakan oleh pengguna menjadi faktor kunci dalam adopsi inovasi. Pada indikator *Compatibility* (kesesuaian), peneliti melihat bahwa Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Samsat Digital Nasional mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi sebelumnya. Inovasi pelayanan pajak melalui Samsat Digital Nasional memiliki prosedur pelayanan yang sama dengan inovasi sebelumnya. Meskipun terdapat beberapa kendala seperti masalah jaringan internet yang tidak stabil yang menyebabkan terjadinya kesalahan pada sistem aplikasi SIGNAL. Namun, inovasi ini dianggap kompatibel dan memberikan solusi nyata terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hadirnya inovasi pelayanan pajak melalui Samsat Digital Nasional ini sudah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, dan tuntutan perkembangan teknologi. Pada indikator *Complexity* (kerumitan), peneliti melihat bahwa sebagian informan mengatakan Inovasi Pelayanan Pajak melalui Samsat Digital Nasional memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Namun kesulitan dapat terjadi, terutama terkait dengan kesalahan sistem atau aplikasi error, akses internet, dan keterbatasan teknologi. Hal ini juga ditunjukkan dengan jumlah pengguna yang masih rendah dalam menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga indikator kerumitan dapat menjadi hambatan dalam keberhasilan Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Samsat Digital Nasional di UPT. Pendapatan Daerah Wilayah I Palu. Pada indikator *Triability* (kemungkinan dicoba), peneliti melihat bahwa Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Samsat Digital Nasional tidak adanya tahapan uji coba secara langsung kepada wajib pajak di Sulawesi Tengah tetapi pihak UPT. Pendapatan Daerah Wilayah I Palu telah melakukan sosialisasi agar masyarakat mengetahui aplikasi SIGNAL dan mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi tersebut. Namun, dapat dikatakan bahwa sosialisasi yang dilakukan belum optimal, karena sebagian masyarakat masih belum mengetahui adanya sosialisasi mengenai aplikasi SIGNAL yang diselenggarakan oleh pihak UPT. Pendapatan Daerah Wilayah I Palu, sehingga berdampak pada tingkat keberhasilan inovasi tersebut menjadi rendah. Pada indikator *Observability* (kemudahan diamati), peneliti melihat bahwa sebagian masyarakat pengguna aplikasi telah merasakan kemudahan dan kualitas yang cukup baik dari aplikasi SIGNAL tersebut. tetapi hal ini belum dapat dikatakan berhasil dalam adopsi Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Samsat Digital Nasional karena dari data yang diperoleh dilapangan bahwa yang menggunakan aplikasi SIGNAL hanya 121 wajib pajak selama diterapkan pada akhir tahun 2021. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan potensi capaian keberhasilan terhadap inovasi yang baru. Sehingga perbaikan perlu untuk terus dilakukan agar meningkatkan kelancaran dan hasil yang terlihat oleh wajib pajak di UPT. Pendapatan Daerah Wilayah I Palu.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Samsat Digital Nasional di UPT. Pendapatan Daerah Wilayah I Palu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut, bahwa : Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Samsat Digital Nasional sudah berjalan dengan baik pada indikator *Relative Advantage* (keuntungan relatif) dan *Compatibility* (kesesuaian). Bahwa Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Samsat Digital Nasional memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya. Keunggulan yang membedakan inovasi pelayanan pajak dengan inovasi sebelumnya adalah kepraktisan, kemudahan akses, transparansi, keamanan, pengurangan risiko kesalahan penginputan data, efisiensi waktu dan biaya. Serta mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi sebelumnya. Inovasi pelayanan pajak melalui Samsat

Digital Nasional memiliki prosedur pelayan yang sama dengan sebelumnya dan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Ada beberapa indikator yang mempengaruhi terhambatnya keberhasilan Inovasi pelayanan pajak melalui Samsat Digital Nasional, yaitu pada indikator *Complexity* (kerumitan) menunjukkan sebagian masyarakat menganggap mudah, namun masih ada yang menganggap sulit, perbedaan ini disebabkan oleh beberapa masalah yaitu kesalahan pada sistem atau aplikasi mengalami error yang menghambat transaksi dan keterbatasan kemampuan masyarakat dalam pemahaman suatu teknologi. Pada indikator *Triability* (kemungkinan dicoba) bahwa Aplikasi SIGNAL tidak ada fase uji coba secara langsung kepada wajib pajak di Sulawesi Tengah dan sosialisasi yang dilakukan belum optimal. Sehingga menyebabkan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai Inovasi pembayaran pajak melalui aplikasi SIGNAL. Selain itu pada indikator *Observability* (kemudahan diamati) juga terdapat masalah dalam kualitas sistemnya yang mengalami gangguan saat melakukan pembayaran di aplikasi tersebut. Hal ini menyebabkan keberhasilan adopsi inovasi menjadi rendah dan belum optimal. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Samsat Digital Nasional di UPT. Pendapatan Daerah Wilayah I Palu secara umum pelaksanaannya belum dapat dikatakan berhasil.

DAFTAR PUSTAKA

- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A. Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications.
- Rogers, E. M. 2003. *Diffusion of innovation (5th edition)*. New York: Free Press.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung : Affabeta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang *Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*.
- Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 4 Tahun 2021 Tentang *Penyelenggaraan Inovasi Daerah*.
- <https://SAMSATdigital.id/> tentang *Aplikasi Samsat Digital Nasional dapat diunduh menggunakan smartphone melalui PlayStore dan AppStore*.

TENTANG PENULIS

1. Nama : Vilza Zaharani
2. Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : B 101 20 012
3. Tempat dan Tanggal Lahir : Palu, 12 Juni 2002
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Alamat : Jalan Tolambu 05 A Palu
7. Nomor Telepon : 081242015908
8. Alamat Email : vilzazaharani1206@gmail.com
9. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Rusdin Hi.
 - b. Kando Ibu : Versa Hi. Syahrir



10. Pendidikan :

| Jenjang Pendidikan | Nama Sekolah | Tahun |
|--------------------|----------------------|-------|
| SD | SD Negeri 2 Wani | 2012 |
| | SD Negeri 12 Palu | 2014 |
| SMP | SMP Negeri 3 Palu | 2017 |
| SMA | SMA Negeri 1 Palu | 2020 |
| Perguruan Tinggi | Universitas Tadulako | |