

INTELEKTUAL

JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN ILMU KOMUNIKASI



Perempuan Dalam Profesi Marketing
(Studi Kasus Perilaku Komunikasi Pemasaran Yang Dilakukan Karyawan Perempuan Di PT. Hatsunsurya Electric)
Devi Siang Hari

PROSES KOMUNIKASI KEBIJAKAN PARIWISATA PADA DISBUDPAR PROVINSI JAWA TIMUR
Anggara Putra Harastinanda

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN KOMANDO DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP TINGKAT KINERJA BAWAHAN DI SEKSI SIM DITLANTAS POLDA JATIM
Fuji Antoro Putro¹, Solikhah Yuliatiningtyas, P.Hd.², Dr. Tony S. Soekrani, M.Si.³

STRATEGI PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO DALAM MENINGKATKAN SUMBER DAYA MANUSIA DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA PROBOLINGGO
Husni Mubaroq¹, Rahma Wati²

IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN SURAT IZIN PERDAGANGAN (SIUP)
(Studi Pada Kantor Kecamatan Tiris Kabupaten Probolinggo)
Siti Marwiyah¹, Renny Puspitarini², Abdur Rahman Sholeh³

MANAJEMEN KRISIS PR ES TEH INDONESIA DALAM PEMULIHAN IMAGE NEGATIF PASCA SOMASI KONSUMEN PADA AKUN TWITTER @GANDHOYY
Muhammad Fadeli, S.Sos.M.Si¹, Dr. Fitria Widiyani Roosinda, S.Sos, M.Si², , CiQar Cindy Meidina Trihapsari³

EFEKTIVITAS SOSIALISASI BALAI MONITOR KELAS I SURABAYA DALAM MENGURANGI FREKUENSI RADIO ILEGAL MELALUI MODEL KOMUNIKASI GRUNIG & HUNT
Fitria Widiyani Roosinda¹, Ratna Setyarahajoe², Anastasya Chintya A³

PERSEPSI REMAJA PEROKOK AKTIF DI KAMPUNG BENDUL MERISI SURABAYA TENTANG PERINGATAN BAHAYA MEROKOK PADA MEDIA IKLAN PAPAN REKLAME
Rini Ganefwati¹, Ita Nurlita², Andi Wahyudi³

PERENCANAAN PEMBANGUNAN DALAM PENGEMBANGAN INFRASTRUKTUR TAMAN BALAI KOTA SURABAYA
Susi Ratnawati¹, Fierda Nurany², Daniel Maola Robert Dinan³

PERAN UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK (UPTD PPA) KABUPATEN SIDOARJO DALAM MENANGANI KEKERASAN TERHADAP ANAK
Tri Prasetyowati¹, Fierda Nurany², Sarah Ayundasari Rudhito³

E-GOVERNMENT SEBAGAI UPAYA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PAMEKASAN
Anisa Kurniatul Azizah¹, Laili Dwi Agustina²

ISSN 2338-7521

**INTELEKTUAL
JURNAL ILMU ADMINISTRASI PUBLIK DAN ILMU KOMUNIKASI**

Volume 10 Nomor 02

Desember 2023

Dewan Redaksi

**Penanggung Jawab:
Tri Prasetyowati**

**Ketua Penyunting :
M. Fadeli**

**Wakil Ketua Penyunting :
Ratna Setyarahajoe**

**Reviewer :
Rachmat Kriyantono
Lukman Arief
Herini Sitiaisyah
Heru Irianto**

**Penyunting Pelaksana :
Bagus Ananda Kurniawan
Julyanto Ekantoro
R. Dimas
Fierda Nurany
Tira Fitriawardhani
M. Hilmy Aziz**

**Sirkulasi & Distribusi :
Tri Astuti PL.
Dodik Widjonarko
Djoko Prasetyo
Anissa Lutfita**

**Alamat Redaksi :
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Bhayangkara Surabaya
Jl.Ahmad Yani 114 Surabaya-60235
Telp. (031) 8285602 pesawat 121
Fax. (031) 8291107**

**Website: www.ubhara.ac.id
E-mail: intelektual@ubhara.ac.id**

Pengantar Redaksi

Alhamdulillah, Jurnal Intelektual edisi nomor 1 (satu) dari volume 10 (sepuluh) bisa hadir kembali dihadapan penikmat artikel ilmiah. Kehadiran edisi ini menjadi bukti eksistensi dan konsistensi dari redaksi Jurnal Intelektual untuk ikut serta menyebarkan hasil-hasil penelitian maupun artikel konseptual. Betapa pun sulitnya mengumpulkan artikel-artikel ini, redaksi hingga tahap ini mampu merampungkan sesuai edisi yang telah ditetapkan.

Tema tulisan dalam artikel edisi ini berupaya mengungkapkan khazanah perkembangan keilmuan khususnya dibidang Administrasi Publik maupun Ilmu Komunikasi. Kedua bidang ilmu ini menempati peran strategis baik dalam penerapan ilmu teoritis atau pun praktis. Tanpa kita sadari bahwa kedua bidang ilmu ini lah yang sering kali mengiasi kehidupan publik kita, sehingga menjadi sebuah keniscayaan bagi kita semua untuk terus mengkaji dan meneliti fenomena-fenomena yang terjadi.

Administrasi Publik terus mengalami perkembangan searah dengan perkembangan sistem ketatanegaraan di Republik ini. Sedangkan Ilmu Komunikasi semakin pesat perkembangannya, karena kini seakan tanpa batas dan jarak baik secara geografis maupun demografis. Untuk itu, edisi kali ini tetap menghadirkan 11 (sebelas) artikel yang kesemuanya merupakan rumpun dari Administrasi Publik maupun Ilmu Komunikasi.

Akhirnya, redaksi berharap keberadaan Jurnal ini dapat terus eksis dan mampu menjadi asa atas semua harapan civitas akademika FISIP Ubhara Surabaya sebagai media bagi dosen dan mahasiswa dalam pengembangan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Kritik dan saran konstruktif selalu kami terima untuk Jurnal Intelektual yang lebih baik lagi.

INTELEKTUAL
JURNAL ILMU ADMINISTRASI PUBLIK DAN ILMU KOMUNIKASI

Volume 10 Nomor 02

Desember 2023

DAFTAR ISI

- PEREMPUAN DALAM PROFESI MARKETING (STUDI KASUS PERILAKU KOMUNIKASI PEMASARAN YANG DILAKUKAN KARYAWAN PEREMPUAN DI PT. HATSONSURYA ELECTRIC)
Devi Siang Hari 119-125
- PROSES KOMUNIKASI KEBIJAKAN PARIWISATA PADA DISBUDPAR PROVINSI JAWA TIMUR
Anggara Putra Harastinanda 126-135
- PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN KOMANDO DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP TINGKAT KINERJA BAWAHAN DI SEKSI SIM DITLANTAS POLDA JATIM
Fuji Antoro Putro¹, Solikhah Yuliatiningtyas, P.Hd.², Dr. Tony S. Soekrani, M.Si.³ 136-144
- STRATEGI PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO DALAM MENINGKATKAN SUMBER DAYA MANUSIA DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA PROBOLINGGO
Husni Mubaroq¹, Rahma Wati² 145-154
- IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN SURAT IZIN PERDAGANGAN (SIUP) (Studi Pada Kantor Kecamatan Tiris Kabupaten Probolinggo)
Siti Marwiyah¹, Renny Puspitarini², Abdur Rahman Sholeh³ 155-160
- MANAJEMEN KRISIS *PR ES TEH* INDONESIA DALAM PEMULIHAN *IMAGE* NEGATIF PASCA SOMASI KONSUMEN PADA AKUN TWITTER @GANDHOYY
Muhammad Fadel, S.Sos.M.Si¹, Dr. Fitria Widiyani Roosinda, S.Sos, M.Si², CiQar Cindy Meidina Trihapsari³ 161-173
- EFEKTIVITAS SOSIALISASI BALAI MONITOR KELAS I SURABAYA DALAM MENGURANGI FREKUENSI RADIO ILEGAL MELALUI MODEL KOMUNIKASI GRUNIG & HUNT
Fitria Widiyani Roosinda¹, Ratna Setyarahajoe², Anastasya Chintya A³ 174-186
- PERSEPSI REMAJA PEROKOK AKTIF DI KAMPUNG BENDUL MERISI SURABAYA TENTANG PERINGATAN BAHAYA MEROKOK PADA MEDIA IKLAN PAPAN REKLAME
Rini Ganefwati¹, Ita Nurlita², Andi Wahyudi³ 187-193
- PERENCANAAN PEMBANGUNAN DALAM PENGEMBANGAN INFRASTRUKTUR TAMAN BALAI KOTA SURABAYA
Susi Ratnawati¹, Fierda Nurany², Daniel Maola Robert Dinan³ 194-196
- PERAN UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK (UPTD PPA) KABUPATEN SIDOARJO DALAM MENANGANI KEKERASAN TERHADAP ANAK
Tri Prasetijowati¹, Fierda Nurany², Sarah Ayundasari Rudhito³ 197-203

E-GOVERNMENT SEBAGAI UPAYA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN PAMEKASAN

Anisa Kurniatul Azizah¹, Laili Dwi Agustina²

204-212

Indek Jurnal INTELEKTUAL Tahun 2023 :

INDEK JURNAL INTELEKTUAL

Volume 10, Nomor 02 (2023) :

Devi Siang Hari, PEREMPUAN DALAM PROFESI MARKETING (STUDI KASUS PERILAKU KOMUNIKASI PEMASARAN YANG DILAKUKAN KARYAWAN PEREMPUAN DI PT. HATSONSURYA ELECTRIC), Vol. 10, No.02, Desember 2023, hal.119-125

Anggara Putra Harastinanda, PROSES KOMUNIKASI KEBIJAKAN PARIWISATA PADA DISBUDPAR PROVINSI JAWA TIMUR, Vol. 10, No.02, Desember 2023, hal.126-135

Fuji Antoro Putro¹, Solikhah Yuliatiningtyas, P.Hd.², Dr. Tony S. Soekrani, M.Si.³, PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN KOMANDO DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP TINGKAT KINERJA BAWAHAN DI SEKSI SIM DITLANTAS POLDA JATIM, Vol. 10, No.02, Desember 2023, hal.136-144

Husni Mubaroq¹, Rahma Wati², STRATEGI PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO DALAM MENINGKATKAN SUMBER DAYA MANUSIA DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA PROBOLINGGO, Vol. 10, No.02, Desember 2023, hal. 145-154

Siti Marwiyah¹, Renny Puspitarini², Abdur Rahman Sholeh³, IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN SURAT IZIN PERDAGANGAN (SIUP) (Studi Pada Kantor Kecamatan Tiris Kabupaten Probolinggo), Vol. 10, No.02, Desember 2023, hal.155-160

Muhammad Fadeli, S.Sos.M.Si¹, Dr. Fitria Widiyani Roosinda, S.Sos, M.Si² CiQar, Cindy Meidina Trihapsari³, MANAJEMEN KRISIS PR ES TEH INDONESIA DALAM PEMULIHAN IMAGE NEGATIF PASCA SOMASI KONSUMEN PADA AKUN TWITTER @GANDHOY, Vol. 10, No.02, Desember 2023, hal. 161-173

Fitria Widiyani Roosinda¹, Ratna Setyarahajoe², Anastasya Chintya A3, EFEKTIVITAS SOSIALISASI BALAI MONITOR KELAS I SURABAYA DALAM MENGURANGI FREKUENSI RADIO ILEGAL MELALUI MODEL KOMUNIKASI GRUNIG & HUNT, Vol. 10, No.02, Desember 2023, hal. 174-186

Rini Ganefwati¹, Ita Nurlita², Andi Wahyudi³, PERSEPSI REMAJA PEROKOK AKTIF DI KAMPUNG BENDUL MERISI SURABAYA TENTANG PERINGATAN BAHAYA MEROKOK PADA MEDIA IKLAN PAPAN REKLAME, Vol. 10, No.02, Desember 2023, hal.187-193

Susi Ratnawati¹, Fierda Nurany², Daniel Maola Robert Dinan³, PERENCANAAN PEMBANGUNAN DALAM PENGEMBANGAN INFRASTRUKTUR TAMAN BALAI KOTA SURABAYA, Vol. 10, No.02, Desember 2023, hal. 194-196

Tri Prasetyowati¹, Fierda Nurany², Sarah Ayundasari Rudhito³, PERAN UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK (UPTD PPA) KABUPATEN SIDOARJO DALAM MENANGANI KEKERASAN TERHADAP ANAK, Vol. 10, No.02, Desember 2023, hal.197-203

Anisa Kurniatul Azizah¹, Laili Dwi Agustina², E-GOVERNMENT SEBAGAI UPAYA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PAMEKASAN, Vol. 10, No.02, Desember 2023, hal. 204-212

Template Artikel untuk Jurnal INTELEKTUAL :

JUDUL TULISAN, TIMES NEW ROMAN 12, BOLD, CENTER

Nama Penulis I¹⁾ **Nama Penulis II**²⁾

¹⁾ Nama instansi, alamat, Telp/fax, e-mail ²⁾ Nama instansi, alamat, Telp/fax, e-mail

Abstract [Times New Roman 11 Cetak Tebal dan Miring]

Abstract ditulis dalam bahasa Inggris yang berisikan isu-isu pokok, tujuan penelitian, metoda/pendekatan dan hasil penelitian. Abstract ditulis dalam satu alenia, tidak lebih dari 200 kata. (Times New Roman 11, spasi tunggal, dan cetak miring).

Keywords : *Maksimum 5 kata kunci dipisahkan dengan tanda koma. [Font Times New Roman 11 spasi tunggal, dan cetak miring]*

PENDAHULUAN [Times New Roman 11 bold]

Pendahuluan mencakup latar belakang atas isu atau permasalahan serta urgensi dan rasionalisasi kegiatan (penelitian atau pengabdian). Tujuan kegiatan dan rencana pemecahan masalah disajikan dalam bagian ini. Tinjauan pustaka yang relevan dan pengembangan hipotesis (jika ada) dimasukkan dalam bagian ini. [Times New Roman, 11, normal].

1. KAJIAN LITERATUR DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS (JIKA ADA)

Bagian ini berisi kajian literatur yang dijadikan sebagai penunjang konsep penelitian. Kajian literature tidak terbatas pada teori saja, tetapi juga bukti-bukti empiris. Hipotesis penelitian (jika ada) harus dibangun dari konsep teori dan didukung oleh kajian empiris (penelitian sebelumnya). [Times New Roman, 11, normal].

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian menjelaskan rancangan kegiatan, ruang lingkup atau objek, bahan dan alat utama, tempat, teknik pengumpulan data, definisi operasional variable penelitian, dan teknik analisis. [Times New Roman, 11, normal]. Tabel dan Gambar dibuat center seperti di bawah ini.

Tabel 1. Hasil Simulasi Gambar

Nama Alat	Tegangan	Arus



Gambar 1. Diagram Konteks Prediksi Bakat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian. Hasil penelitian dapat dilengkapi dengan tabel, grafik(gambar), dan/atau bagan. Bagian pembahasan memaparkan hasil pengolahan data, menginterpretasikan penemuan secara logis, mengaitkan dengan sumber rujukan yang relevan. [Times New Roman, 11, normal].

4. KESIMPULAN

Kesimpulan berisi rangkuman singkat atas hasil penelitian dan pembahasan. [Times New Roman, 11, normal].

5. REFERENSI

Penulisan naskah dan sitasi yang diacu dalam naskah ini disarankan menggunakan aplikasi referensi (*reference manager*) seperti Mendeley, Zotero, Reffwork, Endnote dan lain-lain. [Times New Roman, 11, normal].

PEDOMAN PENULISAN NASKAH JURNAL INTELEKTUAL FISIP UBHARA SURABAYA

I. ARTIKEL HASIL PENELITIAN

- Penulisan Judul singkat dan mencerminkan isi artikel (maksimum 15 kata)
- Nama penulis tanpa gelar dibawahnya dicantumkan alamat institusi, No. HP dan email
- Abstrak ditulis dalam bahasa Inggris, terdiri dari satu paragraf, italic, dan menggambarkan keseluruhan isi naskah, dengan memperhatikan kaidah IMRC = Introductions, Methods, Result, Conclusion. (maksimum 250 kata).
- Kata kunci dicantumkan di bawah abstrak, dalam bahasa Inggris (3 kata) yang berisi kata-kata yang dianggap penting dalam Artikel.
- Pendahuluan (berisi ruang lingkup, masalah, tujuan, manfaat, teori/ kerangka berpikir yang digunakan, dan hipotesis kalau ada).
- Metode Penelitian (berisi jenis penelitian, subjek dan atau objek penelitian, teknik pengumpulan, analisis data, dan keabsahan data)
- Hasil dan pembahasan (mendeskripsikan temuan hasil peneliti dan pembahasan secara teoritis/ kerangka berpikir yang telah ditentukan dalam metode penelitian)
- Simpulan (berisi secara singkat dan jelas tentang esensi hasil penelitian – jawaban atas permasalahan penelitian dan rekomendasi pada pihak terkait)
- Daftar Pustaka (diutamakan yang mutakhir - maksimum 7 tahun terakhir dan atau dari jurnal Ilmiah).

II. ARTIKEL KAJIAN TEORITIS / KONSEPTUAL

- Penulisan Judul singkat dan mencerminkan isi artikel (maksimum 15 kata)
- Nama penulis tanpa gelar dibawahnya dicantumkan alamat institusi, No. HP dan email
- Abstrak ditulis dalam bahasa Inggris, terdiri dari satu paragraf, italic, dan menggambarkan keseluruhan isi naskah, dengan memperhatikan kaidah IMRC = Introductions, Methods, Result, Conclusion. (maksimum 250 kata).
- Kata kunci dicantumkan di bawah abstrak, dalam bahasa Inggris (antara 3 ampai 8 kata) yang berisi kata-kata yang dianggap penting dalam Artikel.
- Pendahuluan (berisi ruang lingkup, masalah, tujuan, manfaat, teori/ kerangka berpikir yang digunakan, dan hipotesis kalau ada).
- Pembahasan : Kajian dan analisa data/ fenomena yang difokuskan
- Simpulan dan saran : berisi secara singkat dan jelas tentang esensi jawaban tujuan penulisan dan rekomendasi pada pihak terkait)
- Daftar Pustaka (diutamakan yang mutakhir — maksimum 7 tahun terakhir dan atau dari jurnal Ilmiah).

III. FORMAT PENULISAN

- Naskah diketik pada kertas A4 dengan spasi tunggal dengan ukuran font 11, jenis huruf *times new roman*, panjang naskah maksimum 4000 kata termasuk abstrak
- Setiap naskah diserahkan dalam bentuk *soft copy* (by E-mail) dan *hard copy*.
- Tabel ditulis tanpa menggunakan garis vertikal.
- Tabel dan gambar, diberi nomor urut dan judul diletakkan di atas tabel atau gambar .
- Kutipan menggunakan *endnote* (catatan akhir kalimat kutipan, bukan catatan kaki) dengan menyebutkan Nama, Tahun : hal yang dikutip.
- Sub topik tidak diberi nomor, dicetak tebal, *Title Case*.
- Penulisan daftar pustaka ditulis sesuai urutan alfabet (dengan menuliskan nama keluarga terlebih dahulu-- bila ada). Dengan urutan : nama belakang, nama depan., tahun terbit, judul (dicetak miring), Kota penerbit : penerbit.

Contoh Pustaka Buku :

Morissan,2006, *Manajemen Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Prenada Media Group

**Perempuan Dalam Profesi Marketing
(Studi Kasus Perilaku Komunikasi Pemasaran Yang Dilakukan Karyawan
Perempuan Di PT. Hatsonsurya Electric)**

**Devi Siang Hari
Universitas Dr. Soetomo, Surabaya, Indonesia
dsianghari@gmail.com**

ABSTRACT

Women who work in the marketing field have their own behavior in the process of delivering communications internally and externally to the company. The purpose of this study is to find out how the marketing communication process is carried out by female employees and what factors are behind the communication process being formed. This type of research is a case study with a qualitative descriptive approach using interview, observation, and documentation techniques. The results of the study show that the communication process that occurs is non-verbal with a structural communication style and there are three factors behind the occurrence of this communication process, namely the gender factor, knowledge factor, length of service factor. This research is expected to provide new knowledge about the other side that women have in carrying out their duties and functions in maintaining a good company image through marketing.

Keywords: *Women, Marketing, Case Studies*

PENDAHULUAN

Perempuan yang berprofesi marketing pada era modern saat ini telah banyak kita jumpai. Bekerja pada bidang marketing tentu bukan hal yang bisa dianggap remeh (Jatmiko, 2020), terlebih para perempuan marketing juga harus memiliki daya tarik tersendiri untuk memasarkan produknya. Pada tahun 2021, tenaga kerja perempuan di Indonesia menduduki angka 28,6% dalam sektor penjualan yang didalamnya termasuk perempuan pemasaran. Fenomena perempuan yang bekerja dalam bidang ini ternyata masih dipandang sebagai citra yang kurang baik. Relevan dengan penelitian terdahulu yang ditulis oleh (Kartika, 2019) dalam judul “Representasi Perempuan Dalam Meningkatkan Penjualan (Studi Pada Sales Girls di PT. Astra International Tbk. Toyota Auto 2000)”, perempuan dipilih untuk menjadi sebuah objek karena perempuan dapat mempengaruhi khalayak dengan penampilan sensualitas yang dimiliki, sehingga dapat memasarkan produk

ataupun jasanya dengan mudah. Dilihat dari kaca mata sosial, hal demikian seharusnya bukan menjadi tolak ukur seseorang memandang negatif perempuan dalam pekerjaan yang digeluti. Fakta di lapangan pada penelitian (Nurlaili & Rizky, 2017) menunjukkan tentang permasalahan ekonomi menjadi dasar dari permasalahan identitas, kelangsungan hidup baik politik, fisik, kultural sehingga banyak perempuan yang berperan sebagai penopang ekonomi keluarga.

Dalam bukunya “Marketing 5.0” (Philip Kotler, dkk 2021) juga menerangkan tantangan bagi para karyawan pemasaran untuk dapat beradaptasi dengan perubahan komunikasi yang terjadi dalam pemasaran saat ini. Para pemasar harus sadar secara betul tentang fakta munculnya jaringan internet, media sosial dan *e-commerce* telah mengubah jalur konsumen untuk membeli produk yang telah dipasarkan. Dewasa ini, perusahaan dinilai penting untuk memiliki pengetahuan seputar pemasaran (Meithiana, 2019) guna untuk mengantisipasi permasalahan yang tidak

terduga seperti menurunnya pendapatan perusahaan hingga menurunnya minat beli konsumen. Jika dikaitkan dengan perubahan arus pemasaran saat ini, tentu para perempuan pemasaran harus mampu terus mengadopsi teknologi (Hermawan, 2021) untuk perkembangan pemasaran di Indonesia.

PT. Hatsonsurya Electric merupakan perusahaan retail elektronik di Indonesia yang telah menerapkan pemasaran digital di era modern saat ini. Pada tahun 2021 PT. Hatsonsurya Electric, yang selanjutnya lebih dikenal dengan Hartono elektronika, memenangkan *WOW Brand Awards 2021* dengan kategori *Best Electronic Store*. Pemasaran digital yang dilakukan Hartono Elektronika, telah berkembang di Indonesia sejak awal tahun 2000-an, dimana pemasaran digital ini telah menciptakan komunikasi dinamis dengan sosial media sebagai ruang komunikasi dua arah, interaktif dan tidak terbatas. Pada bukunya (Arianto,2021) juga menerangkan tentang pemasaran digital yang tidak hanya berfokus terhadap perkembangan teknologi saja, namun sangat penting pula untuk dipikirkan, dimengerti, dan dikelola ruang komunikasi dua arah yang tersedia. Dalam melakukan pengembangan pemasaran, tentu aspek lingkungan kerja dan aktivitas rutin kesehariannya mempengaruhi faktor-faktor perilaku komunikasi pemasaran yang terjadi pada perusahaannya, sehingga dalam hal ini peneliti akan mengkajinya lebih lanjut. Peneliti tertarik untuk mengkaji “Perempuan Dalam Profesi Marketing (Studi Kasus Perilaku Komunikasi Pemasaran Yang Dilakukan Karyawan Perempuan Di PT. Hatsonsurya Electric)” dengan rumusan masalah, bagaimana proses perilaku komunikasi pemasaran yang dilakukan karyawan perempuan marketing PT. Hatsonsurya Electric?. Adapun identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses komunikasi pemasaran yang terjadi pada karyawan perempuan PT. Hatsonsurya Electric?

2. Faktor-faktor apa saja yang melatarbelakangi proses komunikasi pemasaran pada karyawan perempuan PT. Hatsonsurya Electric?

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Studi kasus dipilih karena pendekatan ini merupakan sebuah runtutan kejadian yang sedang berlangsung (*real-life-events*) (Mudjia, 2017) yang dilakukan secara intensif tentang suatu aktivitas, program, peristiwa, baik pada tingkat perorangan, organisasi, lembaga, hingga sekelompok orang untuk mendapatkan pengetahuan secara mendalam tentang peristiwa yang terjadi. Studi kasus tentu tidak berdiri sendiri karena adanya sebuah sistem yang terpola sehingga membentuk peristiwa tersebut. Dalam lingkup perusahaan, tentu banyak kasus menarik yang bisa diteliti, namun dalam hal ini peneliti sebaiknya memilih satu kasus yang menjadi fokus penelitian atas dasar prioritas. Relevan dengan pernyataan Louis Smith dalam (Mudjia, 2017) yang menjelaskan kasus sebagai “*bounded system*”, sebuah sistem yang tidak dapat berdiri sendiri karena cukup sulit memahami satu kasus tertentu tanpa memahami kasus yang lain. Sedangkan kualitatif sendiri merupakan jenis penelitian yang bersifat alamiah atau natural dengan mengedepankan proses dan makna yang tidak dapat diukur dengan setepat-tepatnya. Pada hal ini, peneliti dapat mendeskripsikan apa yang didengar dan apa yang dilihat hingga apa yang dirasakan dari peristiwa yang diteliti. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara dengan subjek penelitian tujuh perempuan pemasaran PT. Hatsonsurya Electric. Untuk pengumpulan data, peneliti melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi dengan teknik analisis data kualitatif reduksi

data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2010).

HASIL DAN DISKUSI

1. Proses Komunikasi Pemasaran Pada Karyawan Perempuan PT. Hatsonsurya Electric

Komunikasi menjadi acuan penting dalam proses sistem kerja. Selaras dengan pernyataan (Agustin, 2020) dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Bisnis - Konsep dan Praktik, masing-masing individu didalam perusahaan harus memiliki keahlian berkomunikasi, bukan semata-mata dipandang sebagai orang yang cakap dan aktif, namun dapat juga bermanfaat untuk memecahkan masalah dan membuat keputusan. Memasuki ranah perusahaan tentu banyak bentuk komunikasi yang tercipta, dalam divisi pemasaran Hartono sendiri contohnya, bergerak pada *digital marketing* tentu banyak media yang digunakan sebagai gambaran komunikasi itu sendiri, contohnya seperti media sosial, media cetak, hingga media elektronik seperti videotron. Dalam kaitannya tersebut, tentu ada kesinambungan yang terjadi untuk menghasilkan sebuah komunikasi yang efektif dan efisien, terlebih bagi seorang pemimpin harus memiliki kepiawaiannya dalam memimpin dan mempengaruhi anggotanya (Annisa, 2015). Saat ini, Marketing Hartono Elektronik sendiri membagi tiga bagian marketing yang masing-masing berguna untuk membangun citra perusahaan, diantaranya *Marketing Communication*, *Marketing Strategy Branding* dan *Marketing Administration*. Sama halnya dengan marketing secara umum, semua kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh seorang pemasar bertujuan untuk mempertahankan kredibilitasnya terutama untuk mendatangkan keuntungan bagi perusahaan yang sedang dikelola.

Subjek Penelitian MF selaku *Head Marketing* menyadari bahwa komunikasi harus sebisa mungkin terstruktur dengan baik guna

menekan *misscom* yang terjadi. Sistem komunikasi yang terstruktur dan satu pintu ini dapat membuat jalannya komunikasi antar karyawan semakin jelas. Komunikasi yang terstruktur dan terarah tentu dapat memberikan dampak baik bagi kesuksesan perusahaan, karena sistem komunikasi yang demikian dapat meningkatkan produktivitas, meminimalisir kesimpangsiuran informasi dan melatih keprofesionalan karyawan. Lebih lanjut, MF juga menekankan bahwa awal komunikasi yang baik itu datang dari lingkup internal, sebelum pada akhirnya para pimpinan harus melakukan komunikasi dengan pihak eksternal. Dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa subjek penelitian diatas, dapat dimengerti bahwa proses komunikasi yang dilakukan oleh perempuan marketing Hartono Elektronik memiliki sistem yang terstruktur atau terarah yang terjadi pada internal dan eksternal perusahaan dimana *Head Marketing* sendiri lebih menekankan komunikasi internal guna membangun kerjasama yang baik antar divisi. Sejalan dengan kaitannya dalam Teori Komunikasi Pemasaran Kotler dan Gerald, bahwa komponen-komponen komunikasi seperti komunikator, komunikan, pesan, produk, hambatan, tujuan, dan feedback memiliki kesinambungan satu dengan yang lain sehingga tercipta sebuah sistem komunikasi yang terstruktur.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Proses Komunikasi Pemasaran Pada Karyawan Perempuan PT. Hatsonsurya Electric.

Dari hasil penjabaran proses komunikasi yang terjadi pada perempuan marketing Hartono, adapun faktor-faktor yang mempengaruhi proses komunikasi berlangsung. Seperti yang kita tahu, proses komunikasi memang tidak selalu berjalan mulus, pada tulisannya (Ambar, 2017) juga mengungkapkan bahwa proses penyampaian pesan akan selalu menemui hambatan, mulai dari hambatan komunikasi antarpribadi, organisasi, perbedaan persepsi dan konteks

lainnya. Kendati demikian, adapula faktor-faktor-faktor yang melatarbelakangi proses komunikasi perempuan marketing Hartono Elektronika.

1. Faktor Gender

Gender menjadi faktor tertinggi tingkat keberhasilan proses komunikasi pada marketing Hartono. Dari kacamata *gender*, sebagian orang melihat bahwa perempuan lebih baik bekerja sebagai ibu rumah tangga. Penelitian (Sitti, 2015) juga mengungkapkan hal yang demikian, dimana penafsiran secara biologis perempuan membawa kerugian kepada diri mereka sendiri secara tidak langsung jika bekerja diluar rumah. Namun fakta yang ditemui dilapangan, identitas diri perempuan mampu melakukan dua peran sekaligus, seperti beberapa perempuan yang saat ini juga bekerja sebagai marketing di Hartono Elektronika. Melalui wawancara singkat dengan subjek penelitian, peneliti menemukan beberapa jawaban serupa tentang sosok perempuan yang tidak hanya bekerja melalui penampilan fisiknya saja, namun juga dengan kecerdasan yang dimiliki.

Subjek penelitian LS juga menambahkan bahwa perempuan ini memiliki gaya komunikasi yang lebih luwes dalam berkomunikasi dengan lawan bicara, gaya komunikasi tersebut tentu tidak ditemukan pada beberapa laki-laki karena laki-laki sendiri secara umumnya memiliki gaya komunikasi yang cenderung cuek. Hasil penelitian (Sangra,dkk, 2015) juga menyebutkan bahwa gaya komunikasi yang dimiliki oleh pria cenderung tanpa basa-basi, to the point, sehingga lawan bicara mengasumsikan bahwa gaya komunikasi yang dimiliki oleh laki-laki cenderung membosankan. Narasumber lain, juga mengungkapkan pendapatnya tentang tingkat kepuasan yang dirasakannya selama bekerja sebagai perempuan marketing di Hartono Elektronika. CP salah satunya, subjek penelitian yang bekerja sebagai *designer* marketing komunikasi merasakan bahwa saat ini marketing jauh lebih baik dijalankan oleh

para perempuan. Berdasarkan penjelasan diatas, faktor *gender* yang ditampilkan pada perempuan marketing Hartono Elektronika memegang peranan besar dalam proses komunikasi pemasaran yang terjadi. Perempuan ternyata memiliki gaya komunikasi yang cukup signifikan berbeda dengan pola komunikasi yang dimiliki laki-laki. Dapat dilihat, bahwa sampai di era modern ini perempuan ternyata mampu bekerja dengan sama kuat dan cerdasnya dengan para laki-laki, *gender* perempuan mampu memposisikan dirinya sama dengan porsi pekerjaan yang setara.

2. Faktor Pendidikan dan Pengetahuan

Faktor kedua yang menjadi jawaban rata-rata para subjek penelitian adalah Faktor Pendidikan. Menjadi sangat penting ketika seseorang memiliki pendidikan dan pengetahuan yang baik. Bukan hanya sebagai citra personal, namun faktor ini membuat seorang individu lebih siap untuk menghadapi tantangan yang akan ditemui. Menjadi seorang marketing dituntut untuk bisa dalam banyak hal, salah satunya adalah *melek digital*. Era *modern* saat ini, membuat para perempuan marketing Hartono Elektronika terus belajar dan mengembangkan diri secara bersamaan dengan digital marketing yang dijalani. Subjek penelitian YT menganggap bahwa pendidikan adalah sebuah harga diri yang harus dijaga. Kesenjangan tingkat pendidikan didalam dunia pekerjaan menjadi sorotan yang khusus bagi YT dalam memaknai pendidikan itu sendiri.

Standart tingkat pendidikan memang masih sangat banyak dipakai oleh beberapa perusahaan dalam penerimaan karyawan. Hal ini bukan semata-mata karena perusahaan ingin terlihat *international*, namun memang ada beberapa divisi dalam pekerjaan yang dituntut untuk lebih mengasah pengetahuannya, dan divisi tersebut adalah marketing. Hartono Elektronika sendiri melakukan sistem pemasaran melalui banyak media, dengan media yang paling utamanya

adalah media sosial *Instagram*, dimana seperti yang kita ketahui bahwa media ini benar-benar harus selalu *fresh* dalam segala kontennya. Dalam jurnalnya (Erikka Dwi, 2016) juga mengungkapkan tentang kehadiran media sosial yang saat ini sudah menjadi bagian dari hidup manusia. Erikka juga menambahkan, media sosial saat ini juga dapat memberikan ruang bagi para penikmat untuk turut andil dalam proses pengisian konten tersebut. Pandangan lain juga diberikan oleh salah satu subjek penelitian yang memiliki tingkat pendidikan berbeda dari subjek penelitian lainnya. Lebih dalam lagi, menurutnya ketika seseorang belum mampu untuk menempuh pendidikan yang lebih tinggi, masih banyak pengetahuan lain yang dapat dipelajari dari lingkungan yang ada di sekitarnya.

Berdasarkan uraian diatas, pendidikan dan pengetahuan menduduki posisi kedua, faktor yang mempengaruhi proses terjadinya komunikasi. Beberapa subjek penelitian menuturkan tentang padangannya terhadap tingkat pendidikan yang mempengaruhi seseorang dalam berfikir, bertindak hingga menyelesaikan masalah dalam sebuah lingkup pekerjaan. Selain itu, pengetahuan juga dapat dipelajari dari lingkungan yang dekat dengan kita saat ini. Seseorang yang mengenyam pendidikan tingkat Sarjana dipercaya mampu menjadi seorang penyambung lidah baik dan dirasa mampu *handle* berbagai macam jenis pekerjaan terlebih para pemasar di era modern saat ini yang memiliki peran penting untuk kemajuan sebuah perusahaan. Selain mendatangkan sebuah keuntungan, kegiatan pemasaran ini juga menjadi wadah penting bagi kelangsungan hidup para karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut.

3. Faktor Masa Kerja

Tidak selamanya masa kerja seseorang mendatangkan kejenuhan. Lamanya masa kerja seseorang juga dapat membawa keberuntungan bagi personal *branding*nya.

Tak hanya itu, tingkat lamanya seseorang bekerja di sebuah perusahaan juga membawa budaya komunikasi yang berbeda pula. Seperti Hartono Elektronika yang memiliki beberapa karyawan marketing perempuan dengan masa kerja yang sudah cukup lama. Tingkat lamanya masa kerja menjadi faktor pendukung keberhasilan proses komunikasi. Seperti subjek penelitian MF, yang telah berkecimpung dalam dunia pemasaran selama 20 tahun, tentu sudah banyak mengerti arah komunikasi yang disampaikan oleh lawan bicaranya. Hasil wawancara keenam subjek penelitian, peneliti mendapatkan jawaban tentang lamanya masa bekerja para perempuan marketing di Hartono Elektronika ini. Rata-rata para perempuan marketing ini telah berjalan menjadi seorang pemasar selama sembilan tahun. Angka yang cukup besar bagi seorang karyawan di dunia marketing untuk mengenal segala aspek yang terdapat didalam marketing dan menciptakan proses komunikasi.

Berdasarkan hasil pemaparan diatas, faktor masa kerja dapat menjadi alasan proses komunikasi berjalan. Seseorang yang memiliki masa kerja paling lama dibanding dengan lainnya, tentu memiliki kacamata pekerjaan tersendiri, terlebih jika dia merupakan seorang pemasar. Jika ditarik kesimpulan dari semua faktor-faktor yang mempengaruhi proses komunikasi pemasaran, mulai dari faktor gender, faktor pendidikan dan pengetahuan, faktor masa kerja, dari hasil wawancara yang peneliti dapatkan, dapat disimpulkan secara sederhana bahwa Teori Interaksi Simbolik yang berfokus kepada perilaku masyarakat dengan tiga komponen dasar dalam berperilaku yakni, pikiran, diri sendiri dan masyarakat akan membentuk suatu komunikasi yang efektif dan efisien apabila terjadi secara berulang. Pikiran akan menimbulkan reaksi terhadap perilaku yang seseorang lakukan setiap harinya, dari sanalah akan muncul perilaku yang kemudian terjalin di kalangan masyarakat. Teori ini juga

memberikan pemahaman bahwa perilaku-perilaku yang terjadi pada masing-masing individu tidak serta merta terjadi tanpa adanya faktor-faktor yang mendorong proses tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, serta mengacu kepada tujuan penelitian, berikut kesimpulan yang dapat penelitian uraikan:

1. Proses Komunikasi

Hartono Elektronika melakukan proses pemasaran menggunakan media cetak, media elektronik dan media sosial Instagram, Facebook, Google bisnis dan Youtube. Untuk melakukan pemasarannya, Hartono Elektronika memiliki divisi Marketing dengan tiga pembagian yakni marketing komunikasi, marketing administrasi dan marketing sosial media. Ketiga marketing memiliki peran yang sama dalam membangun citra perusahaan dengan media-media yang dipilih tersebut sebagai media komunikasi kepada *customer*. Dalam menjalankan proses komunikasinya, baik dengan pihak internal dan eksternalnya, para marketing yang mayoritasnya adalah perempuan ini memiliki polakomunikasi yang sistematis, dimana para karyawan pada divisi tersebut menerima informasi atau request materi hanya dari atasan (satu pintu). Pola komunikasi yang diterapkan pada divisi marketing tersebut dirasa dapat menekan kesalahpahaman informasi yang mengalir, apabila sistem komunikasi dilakukan secara bebas, selain itu pola komunikasi yang sistematis ini juga dapat melatih keprofesionalan para karyawan dan membuat karyawan tersebut belajar tentang alur yang baik dari sebuah perusahaan. Dari hasil penelitian ini, peneliti mendapatkan kesinambungan antara teori komunikasi pemasaran dengan proses komunikasi yang terjadi pada karyawan marketing perempuan Hartono Elektronika, dimana komponen-komponen komunikasi pemasaran tersebut

secara sistematis membentuk sebuah tatanan proses komunikasi yang efektif dan efisien di dalamnya.

2. Faktor-Faktor Terjadinya Proses Komunikasi

Proses komunikasi sistematis yang terdapat pada divisi marketing Hartono Elektronika tentu terbentuk dari adanya sebuah perilaku yang secara terus-menerus terulang dan menjadi sebuah budaya organisasi yang dijalankan. Dalam memaknai proses komunikasi tersebut, tentu ada faktor-faktor pendukung didalamnya yang mendorong keberhasilan proses komunikasi mencapai tujuan yang diharapkan. Dari hasil wawancara peneliti dengan enam narasumber adapun beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya proses komunikasi pada perempuan marketing Hartono Elektronika. Faktor gender menduduki faktor utama yang memiliki peluang keberhasilan tertinggi dalam proses komunikasi yang dijalankan. Perempuan yang bekerja pada bidang pemasaran ini memiliki gaya komunikasi yang luwes serta mampu memahami situasi dan kondisi dari lawan bicaranya. Perempuan memiliki keunikan tersendiri dalam membentuk interaksi dengan para individu lainnya.

Faktor berikutnya adalah tingkat pendidikan dan pengetahuan, dimana dari adanya perbedaan tingkat pendidikan ini maka akan berbeda pula seseorang berkomunikasi, menyelesaikan masalah, hinggamenciptakan suatu inovasi tertentu. Faktor terakhir adalah lamanya masa kerja. Beberapa narasumber sepakat dengan lamanya masa kerja di marketing sendiri, akan menimbulkan sebuah siklus komunikasi yang beda pula. Lawan bicara pada dasarnya akan saling mengenal, mengerti, dan mengetahui sedikit banyak tentang para perempuan marketing ini sehingga beberapa pekerjaan yang membutuhkan kesepakatan dua belah pihak ini akan berjalan dengan lebih mudah.

*Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi
UNIKOM, 5.*

3. Saran

Sehubungan dengan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, adapun saran-saran yang dikemukakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk lebih meningkatkan kemampuan secara profesionalisme dalam pekerjaan, dapat dilakukan pembekalan tentang digital marketing mengingat para karyawan di divisi marketing memiliki umur yang beragam.
2. Mengingat berkembangnya perusahaan, dibutuhkan beberapa sumber daya manusia baru pada beberapa bidang pekerjaan marketing, untuk menghindari overload pekerjaan dan tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan lebih cepat.
3. Kepada peneliti lainnya yang memiliki pembahasan ataupun fokus penelitian serupa, sebaiknya menindaklanjuti hasil penelitian ini dan lebih mengembangkan variable penelitian atau menggunakan metode penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Asih, A. K. (2019). REPRESENTASI PEREMPUAN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN. *Jurnal Studi Gender dan Anak*, 6(1).

Fitriani, A. (2015). Gaya kepemimpinan perempuan. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 11(2), 1-22.

Habibah, S. (2015). Kepemimpinan perempuan dalam perspektif gender. *Jurnal Sosioreligius*, 1(1), 65-79.

Juliano P, S. (2015). Komunikasi dan gender: Perbandingan gaya komunikasi dalam budaya maskulin dan feminim. *JIPSI-*

Kartajaya, H., Setiawan, I., & Kotler, P. 2021. *Marketing 5.0: Technology for humanity*. JohnWiley & Sons.

Meithiana, I. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan.

Nurlaili, N., & Muhartono, R. (2017). Peran perempuan nelayan dalam usaha perikanan tangkap dan peningkatan ekonomi rumah tangga pesisir teluk Jakarta. *Jurnal Sosial Ekonomi Kelautan Dan Perikanan*, 12(2), 203-212.

Rahardjo, M. (2017). Studi kasus dalam penelitian kualitatif: konsep dan prosedurnya. Rahayu, N. T. (2010). Teori Interaksi Simbolik dalam Kajian Komunikasi. *Jurnal Widyatama*, 9(1), 99-107.

Rozalena, A., Sos, S., & Kom, M. I. (2020). *Komunikasi Bisnis-Konsep dan Praktik*. Penerbit Andi.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, hlm 246.

Watie, E. D. S. (2016). Komunikasi dan media sosial (communications and social media). *Jurnal The Messenger*, 3(2), 69-7

PROSES KOMUNIKASI KEBIJAKAN PARIWISATA PADA DISBUDPAR PROVINSI JAWA TIMUR

Anggara Putra Harastinanda
Universitas Dr. Soetomo, Surabaya, Indonesia
anggaraph17@gmail.com

ABSTRACT

After the Covid-19 Pandemic in 2022 the tourism sector has reopened so that it requires an active role from government agencies to restore the tourism sector. One of these government agencies is DISBUDPAR East Java Province. To carry out its policies, of course, organizational communication is needed. To see how the internal communication of the East Java Province DISBUDPAR organization runs, research is needed to see the tourism policy communication process. The purpose of this study is to determine the internal organizational communication process related to tourism policy at DISBUDPAR of East Java Province and see the similarities and differences in the period before and after the Covid-19 pandemic (2019-2022). This research uses organizational communication theory that focuses on internal institutions and government communication that focuses on staff management. The type of research is qualitative with a case study approach. Data collection methods are interviews with four employees of DISBUDPAR East Java Province, observation and documentation. The results of the study are communication in DISBUDPAR East Java Province is still dominated by one-way communication, namely orders from leaders to their members. During the period before to after the Covid-19 pandemic (2019-2022) there were several changes in the DISBUDPAR of East Java Province related to tourism policy communication. From this research, it can be seen how the organizational communication process within the internal DISBUDPAR of East Java Province and what has changed and remains consistent in the communication process during the period before to after the Covid-19 pandemic (2019-2022).

Key Word : *Communication Process, Organizational Communication, Government Communication.*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang memiliki budaya serta objek wisata yang sangat beragam. Dengan begitu, Indonesia memiliki daya tarik serta peluang yang besar dalam sektor pariwisata. Pada masa sebelum pandemi Covid-19 melanda Indonesia, wisatawan baik lokal maupun mancanegara itu sangat banyak yang mengunjungi objek pariwisata yang tersedia namun pada saat pandemi Covid-19 melanda jumlah wisatawan yang berkunjung itu menurun dengan sangat drastis. Badan Pusat Statistik mencatat pada tahun 2019 sebelum Pandemi Covid-19 wisatawan yang ke Jawa Timur paling tinggi dapat mencapai 29.180 orang. Namun setelah pandemi Covid-19 terjadi di Indonesia pada

tahun 2020, jumlah wisatawan menurun dan semakin merosot sampai pada tahun 2021 dan bahkan pada bulan Desember tahun 2021 tidak ada wisatawan yang berkunjung ke Jawa Timur (Peni, 2022).

Memasuki tahun 2022, Pandemi Covid-19 di Indonesia semakin membaik dan sektor pariwisata telah dibuka kembali sehingga jumlah kunjungan wisatawan di Jawa Timur juga semakin meningkat. Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur telah mencatat terkait kunjungan wisatawan mancanegara yang berkunjung di Jawa Timur pada periode Januari hingga Agustus tahun 2022 telah meningkat mencapai 25.318 pengunjung apabila dibandingkan dengan periode yang

sama pada tahun 2021 yang hanya mencapai total 650 pengunjung (Bisnis.com, 2022).

Dengan terbukanya kembali sektor pariwisata, maka dibutuhkan peran aktif lembaga pemerintah. Salah satu lembaga pemerintah yang bertanggung jawab adalah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa timur atau yang sering disebut DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur. Tugas dan fungsi DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur adalah menyelenggarakan beragam kebijakan seperti menjalankan visi, misi, program, kegiatan dan sebagainya. Untuk mengimplementasikan kebijakan-kebijakan tersebut tentu saja dibutuhkan komunikasi organisasi. Menurut Hovland, Janis dan Kelly perihal komunikasi adalah sebuah proses melalui seorang komunikator yang menyampaikan stimulus berbentuk pesan atau kata-kata dengan tujuan untuk mengubah perilaku komunikan (Kurniawan, 2018). Sedangkan pengertian komunikasi organisasi itu sendiri yakni sebuah proses penciptaan serta saling menukarkan pesan di dalam satu jaringan hubungan yang saling bergantung antara satu dengan yang lainnya untuk mengatasi lingkungan yang sering berubah (Lestari et al., 2022).

Peran dari Komunikasi organisasi pada sebuah lembaga sangat penting untuk menyampaikan informasi ke sesama anggota organisasi, membuat kinerja organisasi menjadi lebih baik, menangani konflik dan sebagainya. Untuk memahami mengenai komunikasi organisasi, berikut merupakan penelitian yang pernah dilakukan dengan beragam fokus yang berbeda-beda. Yang pertama adalah penelitian oleh Ade Juliani F., Eka Syahfitri F. S., Tiara Aulia P. Dan Dedi Saputra dengan judul “Komunikasi Organisasi Dalam Pengembangan Organisasi” yang dimuat dalam Jurnal Tabularasa : Jurnal Ilmiah Magister Psikologi Vol. 3 (2) 2021. Dalam penelitian tersebut menunjukkan hasil yaitu pemimpin harus mempunyai gaya komunikasi yang mampu menggambarkan kombinasi

perilaku antara gaya yang telah menjadi kepribadiannya serta gaya seorang pimpinan. Dalam hal ini seorang pimpinan yang efektif harus menggunakan gaya komunikasi yang berbeda dalam situasi yang berbeda (Firdaus et al., 2021).

Selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Redi Panuju dan I Kadek Narena yang berjudul “Komunikasi Organisasi Bidang Reservasi Hotel” yang dimuat dalam Jurnal Komunikasi Vol. 11 No. 1, Juli 2019. Dalam penelitian tersebut menemukan bahwa hasil dari penelitian ini adalah gaya komunikasi yang digunakan sangatlah beragam, seperti gaya komunikasi mengendalikan. Terstruktur, dua arah dan dinamis. Iklim komunikasi di kantor reservasi Hotel Pullman Bali Legian Beach (PBLB) juga baik. Sejauh ini terlihat kemampuan berkomunikasi dari tim reservasi baik dan tim reservasi menyadari hal tersebut sebagai modal utama untuk menjalani profesinya (Panuju & Narena, 2019).

Dan yang terakhir adalah penelitian oleh Mia Rahma Romadona dan Sigit Setiawan dengan judul “Komunikasi Organisasi Dalam Fenomena Perubahan Organisasi di Lembaga Penelitian dan Pengembangan” yang diterbitkan pada “Jurnal Pekommas, Vol. 5 No. 1 April 2020”. Hasil dari penelitian tersebut adalah fenomena perubahan organisasi diawali dengan beragam penolakan dari berbagai level karyawan baik peneliti dan nonpeneliti yang menuntut pada keterbukaan dan kepastian serta terjaganya marwah lembaga sebagai lembaga litbang. Terdapat tuntutan keterbukaan informasi merupakan cerminan ketidakmampuan manajemen organisasi dalam mengkomunikasikan strategi rencana perubahan yang dilakukan sehingga menimbulkan resistensi pada proses tersebut (Mia & Sigit, 2020).

Dari ketiga penelitian terdahulu yang telah dijabarkan, belum ada penelitian yang meneliti tentang proses komunikasi kebijakan

pariwisata pada DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur serta penelitian untuk mencari persamaan dan perbedaan proses komunikasi baik sebelum pandemi Covid-19 tahun 2019 hingga setelah pandemi Covid-19 tahun 2022. Maka dari itu, dalam penelitian ini akan meneliti tentang proses komunikasi dalam organisasi khususnya pada proses komunikasi kebijakan pariwisata DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur hal tersebut dikarenakan dengan mengetahui proses komunikasi yang terjadi pada DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur adalah cara yang dianggap tepat untuk memahami kondisi komunikasi organisasi yang terjalin antar pegawai pada DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur pada masa sebelum hingga setelah Pandemi Covid-19.

Dengan melakukan penelitian terkait proses komunikasi pada periode sebelum pandemi Covid-19 tahun 2019 hingga setelah pandemi Covid-19 tahun 2022, diharapkan dapat melihat persamaan serta perbedaan komunikasi organisasi yang diterapkan dan dilakukan oleh pegawai DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur. Elemen-elemen yang akan diteliti pada proses komunikasi adalah terapan model dan proses komunikasi dalam DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur, lalu saluran dan media komunikasi, ketepatan waktu komunikasi, kejelasan arti pesan dalam komunikasi, umpan balik, keterbukaan dan kejujuran, peran dan fungsi anggota organisasi, pemecahan masalah dan pembuatan keputusan, kepemimpinan serta penghargaan dan sanksi yang diterapkan oleh DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif merupakan tipe penelitian yang dapat menghasilkan penemuan yang tidak dapat diperoleh dengan menggunakan metode kuantitatif (pengukuran) atau statistik. Dengan tipe penelitian kualitatif, dapat menemukan

serta memahami hal-hal yang tersembunyi dibalik fenomena yang merupakan sesuatu yang sulit untuk dipahami secara memuaskan (Mekarisce, 2020). Bogdan dan Taylor berpendapat, penelitian kualitatif adalah suatu teknik penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yang dapat berupa kata-kata yang ditulis atau diucapkan dari belakang oleh seseorang secara utuh dan menyeluruh. Kualitatif mengacu pada aspek kualitas serta nilai yang mendasari atau pentingnya fakta (Gunawan, 2014). Dengan pengertian kualitatif yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif bersifat *natural setting* yang artinya tidak ada campur tangan peneliti di dalamnya. Selain itu, penelitian kualitatif juga bersifat eksploratif dan harus diverifikasi dengan perspektif dan pendekatan yang baru. Selain itu, penyajian hasil penelitian kualitatif biasanya melibatkan deskripsi berupa kata-kata tersusun menjadi kalimat.

Selanjutnya mengenai pengertian studi kasus, menurut Sugiyono studi kasus merupakan penelitian yang dimana peneliti mengeksplorasi secara rinci terhadap program, peristiwa, proses atau kegiatan satu orang atau lebih. Sebuah kasus yang diteliti terikat dengan waktu serta aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi terperinci menggunakan berbagai metode pengumpulan data selama periode waktu yang berkelanjutan (Sugiyono, 2016). Sederhananya, studi kasus merupakan penelitian tentang sebuah kasus yang setiap prosesnya dilakukan dengan rinci, tajam serta mendalam. Dalam hal yang diteliti bisa berupa individu, kelompok, organisasi ataupun lembaga.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik wawancara dan peneliti telah melakukan wawancara dengan empat orang informan yaitu pegawai DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur yang memahami betul terakit kondisi dan situasi tentang proses

komunikasi kebijakan pariwisata baik sebelum pandemi Covid-19 tahun 2019 hingga setelah pandemi Covid-19 tahun 2022. Selain menggunakan teknik wawancara, pengumpulan data juga menggunakan teknik observasi dan dokumentasi. Selanjutnya, teknik analisis data menerapkan tiga langkah teknik analisis data yang sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman yaitu mereduksi data, menyajikan data serta menarik kesimpulan (Purnamasari & Afriansyah, 2021).

HASIL DAN DISKUSI

Telah dijelaskan terkait tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi organisasi internal terkait Kebijakan Pariwisata DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur serta mencari persamaan dan perbedaan baik sebelum pandemi Covid-19 tahun 2019 hingga setelah Pandemi Covid-19 tahun 2022. Temuan dalam penelitian ini mengacu pada hasil wawancara dengan empat informan penelitian yaitu Ibu Janti Paseru yang menjabat sebagai Sub. Koordinator Pengelolaan dan Peningkatan SDM Parekraf, Ibu Diah Listiyokarti yang menjabat sebagai Pengelola Data SDM Parekraf, Ibu Ichdiana yang menjabat sebagai Sub. Koordinator Perlindungan dan Pengembangan Cagar Budaya dan Sejarah dan Bapak R. Dwi Nugroho Gunarso yang menjabat sebagai Penyusun Dokumentasi Sejarah dan Nilai Budaya. Setelah melakukan wawancara dengan empat informan, maka hasil yang didapat yaitu sebagai berikut :

1. Terapan Proses dan Model Komunikasi Organisasi

Proses komunikasi terkait kebijakan pariwisata pada organisasi internal DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur terdapat beragam bentuk tergantung alur komunikasinya yaitu komunikasi vertikal dan horizontal.

Jika proses komunikasi vertikal dari pimpinan kepada bawahan maka berbentuk perintah, sedangkan jika dari bawahan kepada pimpinan biasanya berupa laporan terkait pekerjaan. Lalu pada proses komunikasi horizontal yang terjadi antara sesama rekan kerja yang memiliki jabatan setara maka berbentuk koordinasi. Hal tersebut dikarenakan pada DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur memiliki struktur serta hierarki, sehingga alur komunikasi juga mengikuti struktur serta hierarki yang ada. Oleh karena itu, model-model komunikasi yang ditemukan pada proses komunikasi kebijakan pariwisata pada organisasi internal DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur adalah komunikasi vertikal yang meliputi downward dan upward communication, lalu model komunikasi rantai (chain) dan juga model komunikasi horizontal.

Selanjutnya, pada periode baik sebelum pandemi Covid-19 tahun 2019 hingga setelah pandemi Covid-19 tahun 2022 tidak terdapat perubahan dalam penerapan proses dan model komunikasi yang terjadi pada DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur, yang berubah hanya cara menyampaikan atau media yang digunakan saja dengan menggunakan Whatsapp dan Zoom Meeting, hal tersebut karena pada saat pandemi Covid-19 tahun 2020-2021 metode kerja dalam DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur diterapkan work from home sehingga penyampaian pesan menyesuaikan keadaan dan kondisi yang ada.

2. Terapan Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi yang diterapkan DISBUDPAR Provinsi

Jawa Timur adalah structuring style, dynamic style dan juga equalitarian style. terdapat beragam gaya komunikasi yang diterapkan internal DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur dalam melakukan kebijakan pariwisata seperti visi, misi, kegiatan dan program. Lalu pada periode sebelum pandemi Covid-19 tahun 2019 hingga setelah pandemi Covid-19 tahun 2022 tidak ditemukan perbedaan dalam penerapan gaya komunikasi di DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur yang artinya pegawai di dalam DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur konsisten menggunakan tiga macam gaya komunikasi tersebut baik sebelum pandemi Covid-19 tahun 2019 hingga setelah pandemi Covid-19 tahun 2022.

3. Saluran dan Media Komunikasi

Saluran dan media komunikasi yang digunakan pada DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur adalah dengan menggunakan saluran komunikasi secara verbal baik lisan maupun tulisan, lalu media yang digunakan juga difokuskan menjadi dua yaitu media untuk internal dan eksternal. Jika media komunikasi untuk internal organisasi adalah surat dan nota dinas, Whatsapp, telepon dan Zoom Meeting. Namun, untuk ruang lingkup eksternal media yang digunakan adalah Instagram, Website, Facebook, Twitter, Youtube dan Brosur.

Ditemukan perbedaan pada periode sebelum pandemi Covid-19 tahun 2019 hingga setelah pandemi Covid-19 tahun 2022. Jika sebelum Pandemi Covid-19 tahun 2019, media yang digunakan untuk berkomunikasi dalam lingkup internal adalah surat dan nota dinas, Whatsapp dan telepon. Lalu

saat Pandemi Covid-19 tahun 2020-2021 adalah surat dan nota dinas, Whatsapp , telepon dan juga Zoom Meeting karena saat pandemi metode kerja DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur berubah menjadi work from home sehingga menggunakan Zoom Meeting merupakan solusi untuk tetap bisa berkomunikasi secara tatap muka meskipun melalui panggilan video. Lalu pada tahun 2022 sudah kembali normal dan metode bekerja DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur sudah bekerja secara tatap muka, media yang digunakan adalah surat dan nota dinas, Whatsapp , telepon dan juga Zoom Meeting. Zoom Meeting tetap digunakan untuk menunjang komunikasi apabila terkendala kondisi dan situasi yang tidak memungkinkan.

4. Ketepatan Waktu Berkomunikasi

Terkait konteks ketepatan waktu dalam pengiriman pesan, pegawai DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur sudah tepat waktu karena pada dasarnya pegawai-pegawai tersebut tidak menetapkan waktu khusus dalam menyampaikan pesan, begitu ada pesan yang harus disampaikan maka akan segera disampaikan terlebih pada saat ini didukung dengan media komunikasi yang dapat menunjang komunikasi serta dapat memangkas ruang dan waktu.

selanjutnya, tidak ditemukan perbedaan dalam menentukan waktu penyampaian pesan. Hanya saja, saat pandemi Covid-19 tahun 2020-2021 komunikasi menjadi lambat karena metode kerja di DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur menjadi work from home.

5. Frekuensi Komunikasi

Terkait frekuensi komunikasi yang paling sering terjadi adalah antara

sesama rekan kerja yang seajar, sub, koordinator dengan bawahannya, kepala bidang dengan sub koordinator. Sedangkan yang paling jarang terjadi adalah antara kepala bidang dengan pegawai seperti pengolah data, analisis, penyusunan dokumentasi dan sebagainya. Hal tersebut dipengaruhi oleh hierarki yang ada dan juga peletakan pegawai pada ruangannya.

Pada periode sebelum pandemi Covid-19 tahun 2019 hingga setelah pandemi Covid-19 tahun 2022 ditemukan perbedaan, tepatnya saat pandemi Covid-19 tahun 2020-2021 frekuensi komunikasi antar pegawai menurun dikarenakan work from home serta jumlah kegiatan atau program berkurang sangat drastis sehingga mempengaruhi frekuensi komunikasi antar pegawai DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur.

6. Kejelasan Arti Pesan Dalam Komunikasi

Terkait kejelasan arti pesan dalam komunikasi, dalam menyampaikan pesan dan informasi pegawai DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur selalu memperhatikan detail informasi, point-point yang akan disampaikan, menerapkan gaya komunikasi yang tepat, pesan dikemas dengan padat dan jelas serta tidak bertele-tele, sehingga dengan begitu pesan atau informasi dapat tersampaikan dengan jelas. Selanjutnya, tidak ditemukan perbedaan terkait konteks kejelasan arti pesan dalam komunikasi yang terjadi antar pegawai di DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur baik sebelum pandemi Covid-19 tahun 2019 hingga setelah pandemi Covid-19 tahun 2022.

7. Umpan Balik

Terkait konteks umpan balik, terdapat beragam bentuk umpan balik misalnya saja umpan balik dari pimpinan terhadap laporan dari bawahannya adalah dengan memberikan persetujuan, memberikan revisi atau memberikan informasi terkait program atau kegiatan. Lalu bentuk umpan balik dari bawahan terhadap pesan atau informasi dari pimpinan maka bawahan tersebut langsung melaksanakannya. Sedangkan umpan balik ke sesama rekan kerja yang setara dengan memberikan detail informasi atau hal teknis terkait kegiatan atau program yang sedang dijalankan. Selanjutnya, tidak ada perubahan atau perbedaan dalam memberikan umpan balik terhadap pesan yang diberikan oleh pimpinan, bawahan, ataupun ke sesama rekan kerja baik sebelum pandemi Covid-19 tahun 2019 hingga setelah pandemi Covid-19 tahun 2022.

8. Keterbukaan Dan Kejujuran

Terkait konteks keterbukaan dan kejujuran, di dalam internal organisasi DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur juga diterapkan keterbukaan dan kejujuran namun seringkali berlaku hanya saat rapat. Pada saat rapat, pegawai DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur dapat memberikan saran dan masukan secara terbuka dan jujur. Berbeda pada saat diberikan tugas melalui surat atau nota dinas, maka tidak ada pilihan lain selain melaksanakannya. Selanjutnya, tidak ada perubahan dalam menerapkan keterbukaan dan kejujuran di dalam DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur. Namun pada saat pandemi Covid-19 dalam tahun 2020- 2021 memiliki efek yaitu untuk menyampaikan pendapat sedikit susah dan kurang leluasa dalam

menyampaikan pendapat dikarenakan metode kerja work from home sehingga menggunakan media komunikasi seperti Whatsapp dan Zoom Meeting dan tentu saja dengan menggunakan media tersebut akan terdapat beragam *noise* (hambatan) yang muncul jika berkomunikasi melalui media tersebut.

9. Peran dan Fungsi Masing-Masing Anggota

Terkait konteks peran dan fungsi masing-masing anggota, dalam DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur peran dan fungsi masing-masing anggota sudah sesuai dan pada saat ini telah memiliki jabatannya masing-masing sehingga lebih mengerti tanggung jawabnya. Lalu pada saat ini pegawai DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur sedang menyesuaikan dengan perubahan terkait peran dan fungsi masing-masing anggota. Hal tersebut dikarenakan adanya perubahan pada tahun 2022 yang sebelumnya adalah struktural dan saat ini menjadi fungsional, Selain itu, dengan adanya perubahan dari struktural menjadi fungsional terdapat jabatan yang belum terpenuhi akibat kekurangan sumber daya manusia.

Terdapat perbedaan terkait peran dan fungsi masing-masing anggota yaitu setelah pandemi Covid-19 pada tahun 2022 terdapat perubahan struktur pada DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur, struktural telah diganti menjadi fungsional dan ekselon empat dihapuskan. Lalu dengan adanya perubahan menjadi fungsional, pimpinan seperti kepala dinas maupun kepala bidang, dapat langsung menunjuk pegawai seperti pengelola data, analis, penyusun dokumentasi dan sebagainya untuk melakukan sebuah

pekerjaan tanpa harus melalui sub koordinator, secara singkat dapat memotong hierarki yang ada dan menjadi lebih cepat untuk penyampaiannya kepada bawahan.

10. Pemecahan Masalah dan Pembuatan Keputusan

Terkait pemecahan masalah dan pembuatan keputusan dalam DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur biasanya diadakan rapat dengan pegawai terkait untuk memecahkan masalah yang ada pada saat menjalankan kegiatan atau sebuah program. Dalam rapat tersebut setiap pegawai yang bersangkutan dapat memberikan pendapat dan masukan untuk solusi permasalahan setelah itu pimpinan rapat akan memutuskan salah satu solusi yang paling tepat. Selanjutnya, tidak ada perbedaan terkait cara pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, hanya saja saat pandemi Covid-19 tahun 2020-2021 lebih cenderung perintah saja dari pimpinan ke bawahannya. Hal tersebut dikarenakan selain pegawai DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur bekerja dengan sistem work from home namun kuantitas kegiatan atau program untuk sektor budaya dan pariwisata sangat menurun dan berkurang yang diakibatkan karena pandemi Covid-19.

11. Norma-Norma Yang Diterapkan Saat Berkomunikasi

Terkait konteks norma komunikasi, tidak terdapat norma secara tertulis namun pegawai DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur tetap menerapkan norma yang baik dalam berkomunikasi antar sesama pegawai DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur. Karena dengan menerapkan

norma yang baik, maka dapat menjaga hubungan baik antar pegawai DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur. Selanjutnya tidak ditemukan perbedaan dalam penerapan norma berkomunikasi baik sebelum pandemi Covid-19 tahun 2019 hingga setelah pandemi Covid-19 tahun 2022.

12. Komunikasi Kepemimpinan

Terkait komunikasi kepemimpinan yang diterapkan adalah demokratis, hal tersebut karena pimpinan dapat terbuka mengenai pendapat dan masukan dari anggotanya pada saat rapat. Selanjutnya tidak ditemukan perbedaan dalam penerapan komunikasi kepemimpinan di dalam DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur baik sebelum pandemi Covid-19 tahun 2019 hingga setelah pandemi Covid-19 tahun 2022.

13. Penghargaan dan Sanksi Yang Diterapkan

Terkait penghargaan dan sanksi dalam DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur, bentuk penghargaan tersebut merupakan nilai-nilai untuk masing-masing pegawai yang diberikan secara langsung oleh pimpinan. Selain itu ada penghargaan lain yaitu Satya Lencana yang merupakan penghargaan untuk pegawai yang telah mengabdikan selama periode tertentu. Bentuk dari sanksi dilihat dari tingkat pelanggaran. Jika ringan hanya diberikan teguran ataupun tidak diberikan dinas lapangan. Namun jika pelanggaran berat, pegawai tersebut akan ditindak lanjuti secara langsung oleh bidang kepegawaian. Dengan diterapkannya sanksi dalam DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur maka dapat mengendalikan serta

menjaga suasana kerja di dalam DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur agar tetap kondusif. Sedangkan dengan diterapkannya penghargaan untuk pegawai, dapat memunculkan motivasi dan semangat kerja bagi pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawabnya. Selanjutnya tidak ada perbedaan dalam penerapan penghargaan dan sanksi pada DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur baik sebelum pandemi Covid-19 tahun 2019 hingga setelah pandemi Covid-19 tahun 2022.

Dengan beragam konteks yang telah dibahas dan dianalisis, proses komunikasi kebijakan pariwisata pada internal DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur dapat dikatakan bahwa komunikasi dalam DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur masih didominasi *one way communication* (komunikasi satu arah), hal tersebut karena didukung dengan hierarki, struktur serta media yang digunakan untuk memberikan pekerjaan yaitu surat atau nota dinas. Dengan menggunakan surat atau nota dinas, maka secara otomatis sifatnya adalah perintah dari atasan kepada bawahannya.

Meskipun di dalam DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur diterapkan keterbukaan dan kejujuran serta komunikasi kepemimpinan pun bertipe demokratis namun tidak setiap saat pegawai DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur dapat dengan bebas mengemukakan pendapat ataupun memberikan masukan. Namun pada saat rapat, pegawai yang bersangkutan dapat memberikan masukan atau pendapatnya untuk sebuah kegiatan atau program.

Terkait perbedaan perihal proses komunikasi kebijakan pariwisata pada DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur baik sebelum pandemi Covid-19 tahun 2019 hingga setelah pandemi Covid-19 tahun 2022, perbedaan-perbedaan banyak ditemukan pada

saat pandemi Covid-19 terjadi pada tahun 2020-2021, hal tersebut dikarenakan pegawai DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur harus menyesuaikan dengan kondisi dan situasi yang ada.

KESIMPULAN

Dari temuan serta analisis data yang dijabarkan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa proses komunikasi kebijakan pariwisata dalam organisasi internal DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur masih didominasi komunikasi satu arah yaitu perintah dari pimpinan kepada bawahannya. hal tersebut juga didukung dengan hierarki, struktur serta media komunikasi yang digunakan pimpinan untuk memberikan pekerjaan kepada bawahannya dengan menggunakan surat atau nota dinas, sehingga dengan begitu sifatnya adalah perintah. Meskipun di dalam DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur terdapat keterbukaan untuk pegawai dan kepemimpinan pun bertipe demokratis, namun tidak setiap saat pegawai dapat mengemukakan pendapat dan masukan untuk sebuah kegiatan namun pada saat rapat pegawai-pegawai yang bersangkutan dapat memberikan masukan atau pendapatnya untuk sebuah kegiatan atau program.

Terkait persamaan dan perbedaan pada saat sebelum pandemi Covid-19 tahun 2019 hingga setelah pandemi Covid-19 tahun 2022. Hal-hal yang tidak berubah atau tetap berlaku sama, baik sebelum pandemi Covid-19 tahun 2019 hingga setelah pandemi Covid-19 tahun 2022 adalah seperti proses komunikasi dan model komunikasi yang diterapkan, gaya komunikasi yang digunakan, ketepatan waktu dalam menyampaikan pesan, kejelasan arti pesan, umpan balik, penerapan keterbukaan dan kejujuran, cara pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, norma-norma yang diterapkan, kepemimpinan yang diterapkan dan penerapan penghargaan serta sanksi untuk pegawai.

Selanjutnya untuk perbedaan dalam melakukan komunikasi banyak ditemukan saat pandemi Covid-19 tahun 2020-2021. Hal tersebut karena dipengaruhi metode bekerja yang dirubah menjadi *work from home* selain itu kuantitas kegiatan atau program yang berkurang drastis akibat pandemi Covid-19. Dengan begitu hal-hal yang berubah saat pandemi Covid-19 tahun 2020-2021 pada DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur adalah saluran serta media komunikasi yang digunakan, frekuensi komunikasi yang menurun, waktu komunikasi menjadi lambat dan kurangnya leluasa dalam menyampaikan pendapat ketika rapat. Selain itu, setelah pandemi Covid-19 tahun 2022 terdapat perubahan pada struktur organisasi pada DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur, yaitu perubahan dari struktural menjadi jabatan fungsional sehingga terdapat beberapa jabatan yang masih belum terisi atau kosong. Dengan beberapa kekosongan jabatan pada DISBUDPAR Provinsi Jawa Timur akan membuat pegawai yang lain harus mengerjakan tanggung jawab yang sesungguhnya bukan tanggung jawabnya dan bahkan dapat menimbulkan kesulitan untuk beberapa pegawai yang mengerjakan pekerjaan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Firdaus, A. J., Siregar, E. S. F., Pratiwi, T., & Sahputra, D. (2021). Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pengembangan Organisasi. *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, 3(2), 134–140.
- Gunawan, I. (2014). Model penelitian kualitatif teori dan praktik. *Bumi Aksara, Jakarta*.
- Kurniawan, D. (2018). Komunikasi Model Laswell Dan Stimulus-Organism-Response Dalam Mewujudkan Pembelajaran Menyenangkan. *Jurnal*

Komunikasi Pendidikan, 2(1), 60–68.

- Lestari, E., Ajrina, N., Febriyan, R., Ristika, T. I., Amalia, C., Hasibuan, S. B., Syuhadi, F., & Hayati, F. (2022). Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 13076–13083.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151.
- Mia, R. R., & Sigit, S. (2020). Komunikasi organisasi dalam fenomena perubahan organisasi dilembaga penelitian dan pengembangan. *Jurnal Pekommas*, 5(1), 91–104.
- Panuju, R., & Narena, I. K. (2019). Komunikasi Organisasi Bidang Reservasi Hotel. *Jurnal Komunikasi*, 11(1), 30–41.
- Purnamasari, A., & Afriansyah, E. A. (2021). Kemampuan komunikasi matematis siswa smp pada topik penyajian data di pondok pesantren. *Plusminus: Jurnal Pendidikan Matematika*, 1(2), 207–222.
- Sugiyono, M. P. P. (2016). Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D (cetakan ke-23). *Bandung: Alfabeta*.

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN KOMANDO DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP TINGKAT KINERJA BAWAHAN DI SEKSI SIM DITLANTAS POLDA JATIM

Fuji Antoro Putro ¹, Solikhah Yuliatiningtyas, P.Hd.², Dr. Tony S. Soekrani, M.Si.³
^{1,2,3} Universitas Dr. Soetomo, Surabaya-Indoensia
fujiantoro10@gmail.com ¹, mbak.titin@gmail.com ², soekrani@gmail.com ³

ABSTRACT

This research was conducted on the basis of revealing the influence of the Command Leadership Style and Interpersonal Communication of leaders on the performance carried out by their subordinates. In addition, this study aims to obtain further clarity about the level of increase in the performance of subordinates of the SIM section of the East Java Regional Police which is the influence of the application of Leadership Style and Interpersonal Communication by their leaders. The research was conducted using a quantitative approach with a survey method through distributing and filling out questionnaires, the data collected will be processed and analyzed using testing with the help of the SPSS 26 for windows application. The results of the study showed that significantly and partially the Command Leadership Style and Interpersonal Communication on the Performance Level of subordinates. Through this research, it is hoped that it will be able to contribute to other papers and the agencies studied.

Keywords: *leadership style, interpersonal communication, performance, police*

PENDAHULUAN

Publik akhir-akhir ini disugahi dengan berita atau informasi perihal beberapa oknum kepolisian yang melakukan tindak pidana mulai dari kasus pembunuhan, kasus judi online hingga kasus peredaran narkoba. Hal itupun membuat citra Korps Bhayangkara turun secara drastic. Dikutip dari Survei *Populi Center* dibulan Oktober 2022, secara garis besar institusi yang kepolisian yang saat ini dipimpin oleh Jenderal Listyo Sigit Prabowo mendapatkan nilai 6,06 dan menduduki peringkat 10 dari 13 lembaga pemerintahan yang disurvei. Dari kasus-kasus yang menjerat oknum kepolisian, yang menjadi sorotan utama adalah tertangkapnya beberapa anggota polisi berpangkat perwira tinggi berpangkat Inspektur Jenderal (Irjen) dan melibatkan personil atau anggota bawahannya, seperti kasus pembunuhan Brigadir Nofriansyah Yosua Hutabarat yang

dilakukan oleh Irjen Ferdy Sambo dan bawahannya.

Hal itu sesuai dengan karakteristik kepolisian yang kental dengan hierarki antara atasan dan bawahan. Seperti yang tercantum dalam Pasal 6 Ayat (1) huruf e Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Kode Etik Profesi dan Komisi Kode Etik Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) disebutkan bahwa Polri wajib mematuhi hierarki atasan dalam pelaksanaan tugas, wewenang dan tanggung jawab. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa selama ini dalam menjalankan atau melaksanakan instruksi pimpinan di dalam instansi kepolisian berkaitan dengan kepatuhan bawahan terhadap atasan atau pimpinan. Kepatuhan bawahan kepada perintah pimpinan

diperlakukan sebagai penerapan fungsi manajerial instruksional oleh bawahan terhadap atasan dengan baik, hal itu pun dapat dihubungkan dengan gaya kepemimpinan memerintah atau komando.

Seperti yang diungkapkan Daniel Goleman dalam buku "*Primal leadership: kepemimpinan berdasarkan kecerdasan emosi*", gaya memerintah merupakan gaya yang dibangun dengan menenangkan rasa takut dengan memberi arah yang jelas di dalam keadaan darurat. Gaya ini merupakan warisan dari hierarki memerintah dan mengendalikan kuno yang khas menandai bisnis abad ke-20. Organisasi yang mengadopsi gaya kepemimpinan ini adalah organisasi dengan model kepemimpinan militer (dari atas ke bawah, "kerjakan") yang sangat cocok untuk medan perang (Goleman, 2004). Gaya memerintah atau komando kerap dihubungkan dengan gaya kepemimpinan otoriter dimana keduanya diterapkan dengan cara atasan memberikan perintah ke bawahan secara vertikal. Namun, dalam organisasi militer modern saat ini, gaya memerintah telah diseimbangkan dengan gaya-gaya lain untuk membangun komitmen, semangat korps dan kerja kelompok. Salah satu organisasi yang menerapkan gaya komando atau memerintah yaitu Polri.

Menurut Kriminolog dari Universitas Indonesia, Bambang Widodo Umar mengatakan bahwa dari kemungkinan yang terjadi, bisa saja atasan bersikap otoriter (memerintah) sehingga yang diutamakan adalah powernya. Sebaliknya, bawahan merasa tertekan dengan kondisi tersebut sehingga terjadi kasus penembakan tersebut. Selain itu, pekerjaan polisi itu banyak dan hal itu juga bisa menyebabkan anggota Polri menjadi stres jika atasannya berperilaku otoriter (Purnama, 2014). Pendapat tersebut menunjukkan bahwa perilaku memerintah dari atasan yang disampaikan secara otoriter dapat memberikan pengaruh kepada anggota atau bawahannya.

Mohammad Bagus Kurniawan di Korps Brimob Polri (Kurniawan & Yuliastina, 2021), menyatakan bahwa masih ada pendapat dan anggapan dari kalangan Perwira yang mengatakan bahwa pola kepemimpinan yang masih harus diterapkan adalah dengan gaya-gaya komando atau otoriter. Hal ini dimaksudkan untuk tetap membina dan membiasakan anggota agar tidak mudah putus asa dan selalu siap jika menerima perintah-perintah mendadak untuk melaksanakan tugas dalam lingkup seluruh wilayah Nusantara. Dari pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan komando atau otoriter dapat memberikan dampak yang berbeda-beda sesuai dengan penerapannya sesuai atau tidak.

Sebagai atasan, pada dasarnya tidak hanya menjalankan fungsi instruksional, tetapi juga menjalankan fungsi interaksional kepada sosial masyarakat. Sebuah organisasi dalam hal ini instansi kepolisian, tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya komunikasi, karena membangun komunikasi dapat berfungsi sebagai sarana mengeluarkan gagasan pikiran dengan lisan dan tulisan. Komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi interpersonal yang merupakan sebuah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di sekelompok kecil orang dengan beberapa efek atau umpan balik seketika (Harapan et al., 2022). Apabila dalam sebuah instansi tidak ada jalinan komunikasi antara atasan dan bawahannya, maka yang terjadi adalah atasan tidak dapat menerima informasi ataupun memberikan perintah sehingga menimbulkan kinerja menjadi rendah, sehingga komunikasi efektif sulit diwujudkan karena mendapat hambatan dari berbagai faktor salah satunya yang berkaitan dengan lingkungan maupun sikap individunya.

Oleh karena itu fenomena yang terjadi dalam instansi kepolisian berkaitan dengan tingkat kinerja bawahan dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal menarik untuk diteliti. Meskipun ada beberapa penelitian yang membahas tentang gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal seperti yang sudah dijelaskan, hanya sedikit yang membahas secara spesifik terhadap gaya kepemimpinan yang digunakan terutama kepemimpinan komando. Selain itu obyek yang akan digunakan peneliti merupakan salah satu instansi pemerintah yang sering menjadi perbincangan publik. Sehingga gaya kepemimpinan komando dipilih sebagai salah satu variabel penelitian yang diasumsikan berpengaruh terhadap tingkat kinerja sesuai dengan karakteristik kepolisian yang kental dengan sistem komando atau hierarkis, dimana dalam pelaksanaan tugasnya terdapat komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan. Sesuai dengan hakekat penelitian kuantitatif, penelitian yang dilakukan merupakan konfirmatori terhadap asumsi teori yang menyebutkan bahwa gaya kepemimpinan dan komunikasi dapat memberikan pengaruh kepada tingkat kinerja anggota.

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran dan pengisian kuesioner responden. Creswel (Creswell, 2002) menyebutkan bahwa Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian pendidikan dimana peneliti memutuskan apa yang akan diteliti, menyusun pertanyaan spesifik, membatasi pertanyaan, mengumpulkan data terukur dari partisipan, menganalisis angka-angka dengan menggunakan statistik, melakukan penyelidikan yang tidak memihak, dengan cara-cara yang obyektif. Selain itu dalam literatur lain, Craswell mengungkapkan bahwa metode penelitian kuantitatif merupakan metode-

metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel.

Sedangkan Donald Ary memaknai metode kuantitatif sebagai metode tradisional, karena metode ini telah cukup lama digunakan sehingga telah menjadi tradisi sebagai metode dalam penelitian dan metode ini disebut juga metode positivistik karena dilandasi pada filsafat *positivism* (Santoso & Madiistriyatno, 2021). Berdasarkan penjelasan tersebut, Jenis penelitian ini digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak, pengambilan data menggunakan data primer dan data sekunder.

Pengambilan sampel yang akan digunakan adalah teknik random sampling yaitu teknik pengambilan sampel secara acak dari seluruh populasi tanpa terkecuali. Teknik ini memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 44 responden dari 50 kesuluruhan anggota seksi SIM Ditlantas Polda Jatim yang merupakan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan angket/kuesioner.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pengujian data Validitas yang dimaksudkan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner, uji reliabilitas digunakan untuk mengukur variabel yang digunakan melalui pertanyaan/pernyataan yang digunakan, Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak, Analisa Korelasi Ganda (R)

untuk menunjukkan seberapa besar hubungan antar variabel dan Analisis Determinasi (Koefisien Determinasi R²) yang menjelaskan seberapa jauh data dependen dapat dijelaskan oleh data independen (Darma, 2021).

Setelah dilakukan pengujian data, selanjutnya peneliti akan melakukan uji hipotesis yaitu dengan Uji Koefisien Regresi secara Bersama-sama (uji F) untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji T) untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dan Uji Penyimpangan Asumsi Klasik (Darma, 2021).

pertanyaan valid atau tidak, maka dilakukan dengan dasar jika nilai *Sig* < 0,05 maka pertanyaan Valid namun sebaliknya jika nilai *Sig* > 0,05 maka item pertanyaan bisa diartikan Tidak Valid. Sehingga setiap pertanyaan yang memiliki Signifikansi > 0,05 dapat dikatakan tidak Valid dan wajib diganti atau dibuang.

		KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	TOTAL
KK1	Pearson Correlation	1	.500 ^{**}	.136	.294	.431 ^{**}	.107	.335 ^{**}	.381 ^{**}	.074	.572 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.001	.378	.053	.003	.488	.026	.011	.634	.000
KK2	Pearson Correlation	.500 ^{**}	1	.173	.638 ^{**}	.588 ^{**}	.275	.623 ^{**}	.405 ^{**}	.022	.684 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.001		.260	.000	.000	.071	.000	.006	.886	.000
KK3	Pearson Correlation	.136	.173	1	.223	.200	.629 ^{**}	.274	.084	.360 ^{**}	.608 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.378	.260		.146	.181	.000	.072	.590	.017	.000
KK4	Pearson Correlation	.294	.638 ^{**}	.223	1	.874 ^{**}	.397 ^{**}	.374 ^{**}	.451 ^{**}	.176	.887 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.053	.000	.146		.000	.008	.012	.002	.253	.000
KK5	Pearson Correlation	.431 ^{**}	.588 ^{**}	.200	.874 ^{**}	1	.325 ^{**}	.490 ^{**}	.652 ^{**}	.230	.737 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.181	.000		.031	.001	.000	.133	.000
KK6	Pearson Correlation	.107	.275	.629 ^{**}	.397 ^{**}	.325 ^{**}	1	.450 ^{**}	.230	.340 ^{**}	.715 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.488	.071	.000	.008	.031		.002	.134	.022	.000
KK7	Pearson Correlation	.381 ^{**}	.405 ^{**}	-.084	.451 ^{**}	.450 ^{**}	.450 ^{**}	1	.511 ^{**}	.005	.675 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.378	.001	.001	.002		.000	.974	.000
KK8	Pearson Correlation	.074	.022	.084	.451 ^{**}	.652 ^{**}	.230	.511 ^{**}	1	.149	.565 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.634	.886	.608	.001	.000	.000	.000		.446	.002
TOTAL	Pearson Correlation	.572 ^{**}	.684 ^{**}	.608 ^{**}	.887 ^{**}	.737 ^{**}	.715 ^{**}	.675 ^{**}	.565 ^{**}	.446 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

Gambar 1. Hasil Uji Validitas Variabel Gaya Kepemimpinan Komando

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil dalam penelitian ini diperoleh dengan menguji hipotesis. Pengujian hipotesis adalah prosedur penting dalam statistik. Tentu saja dalam berbagai jenis pengujian, peneliti ingin membuktikan apakah hipotesis atau pendapat yang diyakini tersebut benar atau tidak. Pengujian hipotesis dapat membantu dalam membuktikan berbagai hal yang telah terjadi, apakah itu fakta atau hanya sekedar teori sederhana. Peneliti menguji hipotesis dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS untuk mengetahui nilai dari masing-masing variabel dalam penelitian ini. Dimulai dari uji data sebagai berikut:

		KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	TOTAL
KK1	Pearson Correlation	1	.523 ^{**}	.662 ^{**}	.317	.675 ^{**}	.654 ^{**}	.839 ^{**}	.922 ^{**}	.649 ^{**}	.806 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.036	.000	.000	.000	.000	.000	.000
KK2	Pearson Correlation	.523 ^{**}	1	.427 ^{**}	.216	.714 ^{**}	.419 ^{**}	.452 ^{**}	.590 ^{**}	.550 ^{**}	.674 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.160	.000	.005	.002	.000	.000	.000
KK3	Pearson Correlation	.662 ^{**}	.427 ^{**}	1	.201	.487 ^{**}	.397 ^{**}	.684 ^{**}	.684 ^{**}	.417 ^{**}	.742 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.097	.001	.009	.000	.000	.005	.000
KK4	Pearson Correlation	.317	.216	.201	1	.239	.153	.269	.300 ^{**}	.257	.247 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.036	.160	.097		.130	.370	.077	.041	.090	.000
KK5	Pearson Correlation	.675 ^{**}	.714 ^{**}	.487 ^{**}	.239	1	.629 ^{**}	.663 ^{**}	.663 ^{**}	.700 ^{**}	.785 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.135		.000	.000	.000	.000	.000
KK6	Pearson Correlation	.654 ^{**}	.419 ^{**}	.397 ^{**}	.153	.629 ^{**}	1	.829 ^{**}	.829 ^{**}	.540 ^{**}	.805 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.370	.000		.000	.000	.000	.000
KK7	Pearson Correlation	.839 ^{**}	.452 ^{**}	.684 ^{**}	.269	.663 ^{**}	.829 ^{**}	1	.832 ^{**}	.700 ^{**}	.850 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.077	.000	.000		.000	.000	.000
KK8	Pearson Correlation	.922 ^{**}	.590 ^{**}	.684 ^{**}	.300 ^{**}	.663 ^{**}	.829 ^{**}	.832 ^{**}	1	.700 ^{**}	.863 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.041	.000	.000	.000		.000	.000
TOTAL	Pearson Correlation	.806 ^{**}	.674 ^{**}	.742 ^{**}	.247 ^{**}	.785 ^{**}	.685 ^{**}	.850 ^{**}	.863 ^{**}	.775 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

Gambar 2. Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal

1. Uji Validitas

Dalam hal ini cukup membaca korelasi antar skor tiap item pertanyaan/pernyataan dalam setiap variabel dengan signifikasi 0,000. untuk mempermudah mengetahui apakah setiap

		TK1	TK2	TK3	TK4	TK5	TK6	TK7	TK8	TK9	TOTAL
TK1	Pearson Correlation	1	.744**	.795**	.744**	.851**	.398**	.752**	.204	.825**	.848**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.007	.000	.184	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
TK2	Pearson Correlation	.744**	1	.946**	.877**	.771**	.508**	.704**	.129	.596**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.402	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
TK3	Pearson Correlation	.795**	.946**	1	.734**	.834**	.423**	.753**	.112	.642**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.004	.000	.471	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
TK4	Pearson Correlation	.744**	.877**	.734**	1	.896**	.410**	.802**	.265	.784**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.006	.000	.082	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
TK5	Pearson Correlation	.851**	.771**	.834**	.896**	1	.438**	.704**	.263	.702**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.003	.000	.085	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
TK6	Pearson Correlation	.398**	.508**	.423**	.410**	.438**	1	.519**	.109	.427**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.004	.006	.003		.000	.479	.004	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
TK7	Pearson Correlation	.752**	.704**	.753**	.802**	.704**	.519**	1	.146	.867**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.344	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
TK8	Pearson Correlation	.204	.129	.112	.265	.263	.109	.146	1	.391	.498**
	Sig. (2-tailed)	.184	.402	.471	.082	.085	.479	.344		.087	.001
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
TK9	Pearson Correlation	.825**	.599**	.642**	.784**	.702**	.427**	.867**	.261	1	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.087		.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
TOTAL	Pearson Correlation	.848	.809	.820	.859	.877	.813	.839	.498	.839	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44

Gambar 3. Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kinerja

Berdasarkan data hasil tabel di atas, dapat dilihat bahwa hasil analisis variabel X dan Y didapat nilai korelasi untuk semua item lebih besar dari 0,251, maka dinyatakan semua item valid.

2. Uji Reliabilitas

Jika nilai reliabilitas kurang dari 0,6 maka dapat dikatakan kurang baik, sedangkan jika nilainya 0,7 maka dapat diterima dan apabila nilai diatas 0,8 maka dapat dikatakan baik.

Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.749	10	.770	10	.767	10

Gambar 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Dari hasil analisis di atas didapat nilai Alpha pada variabel X sebesar 0,749 dan 0,770 sedangkan variabel Y sebesar 0,767. Karena nilai yang diperoleh lebih dari 0,251, maka dapat diambil

kesimpulan bahwa butir-butir instrumen penelitian yang digunakan reliabel.

3. Uji Normalitas

Uji Normalitas dengan menggunakan SPSS 26 for windows dalam uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, apabila residual mempunyai *Asymp. Sig. (2-tailed)* dibawah taraf sebesar 0,05 (*probabilitas < 0,05*) artinya variabel tersebut mendapatkan distribusi yang tidak normal dan begitu pula sebaliknya.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		44
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.24851491
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Gambar 5. Hasil Uji Normalitas

Hasil uji statistik di atas, didapatkan hasil *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,200 lebih dari 0,05, maka bisa dikatakan bahwa data terdistribusi secara Normal.

4. Uji Analisa Korelasi Ganda (R) dan Determinasi (Koefisien Determinasi R2)

Analisis ini akan menunjukkan seberapa besar hubungan antar variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y dengan melihat nilai R mulai dari angka 0 sampai angka 1, apabila nilai yang didapat semakin mendekati ke angka 1 maka dapat diartikan bahwa hubungan antar variabel semakin erat/kuat dan sebaliknya jika mendekati ke angka 0 maka hubungan antar variabel semakin lemah.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.806 ^a	.650	.633	2.303	.650	38.073	2	41	.000

a. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI INTERPERSONAL, GAYA KEPEMIMPINAN KOMANDO
b. Dependent Variable: TINGKAT KINERJA

Gambar 6. Hasil Analisis Korelasi Ganda (R)

Berdasarkan hasil peneliti dapat dilihat angka R adalah 0,806. Angka ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Gaya Kepemimpinan Komando dan Komunikasi Interpersonal terhadap Tingkat Kinerja memiliki hubungan yang erat/kuat.

Selain itu berdasarkan hasil yang terdapat pada kolom R2 (R Square) sebesar 0,650 (65%), maka dari hasil yang telah diteliti presentase sumbang pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent sebesar 65% dan sisanya sebesar 35% dijelaskan oleh variabel yang tidak ada dalam penelitian ini. Regresi dengan lebih dari 2 nilai variabel independen menggunakan Adjuste R2 sebagai koefisien determinasi.

Setelah dilakukan pengujian data, maka Langkah selanjutnya adalah pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Uji Koefisien Regresi secara Bersama-sama (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	403.759	2	201.879	38.073	.000 ^b
	Residual	217.400	41	5.302		
	Total	621.159	43			

a. Dependent Variable: TINGKAT KINERJA
b. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI INTERPERSONAL, GAYA KEPEMIMPINAN KOMANDO

Gambar 7. Hasil Uji Koefisien Regresi secara Bersama-sama (Uji F)

Tahapan untuk melakukan uji F dan hasilnya adalah sebagai berikut:

a. Merumuskan Hipotesis

Ho : Tidak ada pengaruh secara signifikan antara Gaya Kepemimpinan Komando dan Komunikasi Interpersonal secara bersama-sama terhadap Tingkat Kinerja bawahan.

Ha : Ada pengaruh secara signifikan antara Gaya Kepemimpinan Komando dan Komunikasi Interpersonal secara bersama-sama terhadap Tingkat Kinerja bawahan.

b. Menentukan tingkat signifikansi
Menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05 yang merupakan ukuran standar dan sering digunakan dalam penelitian).

c. Menentukan F hitung yang berdasarkan pada tabel yang diperoleh F hitung sebesar 38,073

d. Menentukan F table
Penelitian ini menggunakan tingkat keyakinan 95% $\alpha = 5\%$, dengan df 1 (jumlah variabel – 1) = 2 dan df 2 (n-k-1) = 44-2-1 = 41 (n adalah jumlah kasus/responden dan k adalah jumlah variabel independen), hasil diperoleh untuk F tabel sebesar 3,23.

e. Kriteria pengujian

- Ho diterima bila F hitung < F tabel

- Ho ditolak bila $F_{hitung} > F_{tabel}$
- f. Membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel}
 Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($38,073 > 3,23$), maka H_0 ditolak.
- g. Kesimpulan
 Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, hal ini dapat diartikan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara Gaya Kepemimpinan Komando dan Komunikasi Interpersonal secara bersama-sama terhadap Tingkat Kinerja. Jadi dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa Gaya Kepemimpinan Komando dan Komunikasi Interpersonal secara bersama-sama berpengaruh terhadap Tingkat Kinerja bawahan seksi SIM Ditlantas Polda Jatim.

2. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji T)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.304	3.502		2.085	.043
	GAYA KEPEMIMPINAN KOMANDO	.349	.145	.365	2.411	.020
	KOMUNIKASI INTERPERSONAL	.454	.142	.486	3.206	.003

a. Dependent Variable: TINGKAT KINERJA

Gambar 8. Hasil Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji T)

Tahapan untuk melakukan uji T dan hasilnya adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan Hipotesis
 H_0 : Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara Gaya Kepemimpinan

Komando dan Komunikasi Interpersonal dengan Tingkat Kinerja
 H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara Gaya Kepemimpinan Komando dan Komunikasi Interpersonal dengan Tingkat Kinerja

- b. Menentukan tingkat signifikansi
 Menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$
- c. Menentukan t hitung
 Berdasarkan tabel diperoleh t hitung sebesar 2,411 dan 3,206
- d. Menentukan t tabel
 Tabel distribusi t yang dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1 = 44-2-1 = 41$. Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 2,02.

e. Kriteria Pengujian

- H_0 diterima jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$
- H_0 ditolak jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$

- f. Membandingkan t hitung dengan t tabel
 Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,411 dan 3,206 > 2,02) maka H_0 ditolak.

- g. Kesimpulan
 Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan antara Gaya Kepemimpinan Komando dan Komunikasi Interpersonal dengan Tingkat Kinerja. Jadi

dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial Gaya Kepemimpinan Komando berpengaruh terhadap Tingkat Kinerja pada mahasiswa bawahan si SIM Ditlantas Polda Jatim.

3. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih besar dari 5, maka dalam penelitian ini variabel mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel independen lain.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	Tolerance	...
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	7.304	3.502		2.085	.043			
GAYA KEPEMIMPINAN KOMANDO	.349	.145	.385	2.411	.020	.372	2.687	
KOMUNIKASI INTERPERSONAL	.454	.142	.486	3.206	.003	.372	2.687	

a. Dependent Variable: TINGKAT KINERJA

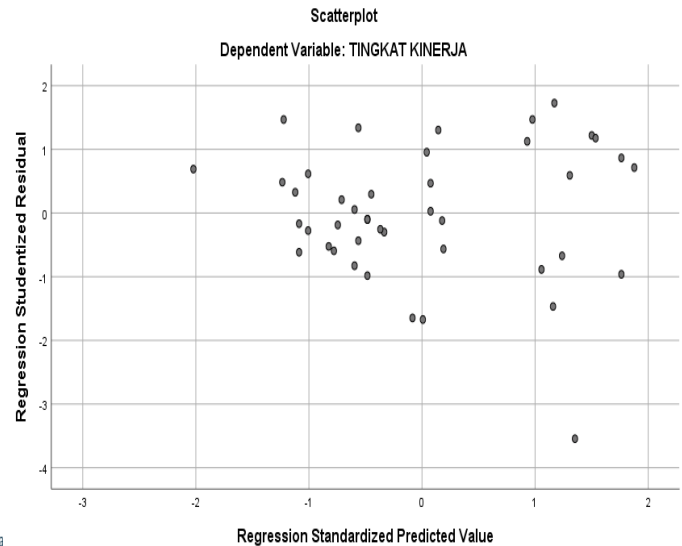
Gambar 9. Hasil Uji Multikolinearitas

Dari hasil diatas dapat diketahui nilai VIF kedua variabel bebas adalah produk dan promosi yaitu 2,687 dan 2,687, dimana semuanya lebih kecil dari 5, sehingga bisa dapat diduga bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Syarat yang wajib dipenuhi metode regresi penelitian ialah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. salah satu metode yang digunakan adalah Uji Glejser. Uji Glejser merupakan uji regresi antara variabel bebas terhadap nilai residu mutlak model,

jika variabel bebas signifikan secara statistik, hal ini menunjukkan adanya heteroskedastisitas. Hasilnya seperti pada grafik dibawah ini:



Gambar 10. Hasil Uji Glejser

Berdasarkan grafik scatterplot di atas, maka dapat dilihat titik-titik distribusi tidak membentuk pola linier, pola bergelombang atau gambar pola lainnya, sehingga dapat diketahui bahwa data yang diteliti terbebas dari masalah Heteroskedastisitas, bukti lain untuk memperkuat dengan uji statistik dibawah ini :

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4.647	1.988		-2.338	.024
GAYA KEPEMIMPINAN KOMANDO	.136	.082	.375	1.647	.107
KOMUNIKASI INTERPERSONAL	.035	.080	.099	.433	.667

a. Dependent Variable: Abs_RES

Gambar 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel di atas, hasil Uji Glejser memperlihatkan angka *Sig* masing-masing variabel pada *Abres* berada di atas 0,05 (0,107 dan 0,667) yang menjelaskan bahwasanya tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Oleh karena itu, dari Uji Glejser dalam pengujian ini tidak mengandung masalah heteroskedastisitas.

Dari rangkaian pengujian data dan pengujian hipotesis di atas, dapat diambil simpulan bahwa data yang diteliti sudah lulus uji statistik dan didapat hasil bahwa penerapan Gaya Kepemimpinan Komando dipadukan dengan Komunikasi Interpersonal yang baik, maka akan membuat tingkat kinerja anggota atau bawahannya menjadi lebih baik.

KESIMPULAN

Dilihat dari hasil analisis yang telah dilakukan, maka peneliti mendapatkan jawaban dari rumusan masalah dan pembuktian hipotesis penelitian serta analisis melalui pembahasan yang telah dilakukan sebagai berikut:

- a. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Gaya Kepemimpinan Komando dan Komunikasi Interpersonal terhadap Tingkat Kinerja bawahan, sehingga dari hasil yang sudah diteliti menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan Komando dan Komunikasi Interpersonal secara bersama - sama berpengaruh terhadap Tingkat Kinerja anggota seksi SIM Ditlantas Polda Jatim.
- b. Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara Gaya Kepemimpinan Komando dengan Tingkat Kinerja, sehingga hasil yang sudah diteliti bisa disimpulkan bahwa secara perhitungan parsial antara Gaya Kepemimpinan Komando ada pengaruh terhadap Tingkat Kinerja anggota seksi SIM Ditlantas Polda Jatim.

- c. Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara Komunikasi Interpersonal dengan Tingkat Kinerja bawahan, sehingga dari hasil yang sudah diteliti dapat disimpulkan bahwa secara perhitungan parsial Komunikasi Interpersonal ada pengaruh terhadap Tingkat Kinerja anggota seksi SIM Ditlantas Polda Jatim.

Selain itu, dari hasil uji menunjukkan bahwa Komunikasi Interpersonal pimpinan yang baik disandingkan dengan Gaya Kepemimpinan Komando maka dapat meningkatkan kinerja anggota atau bawahannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2002). *Desain penelitian. Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif*. Jakarta: KIK, 121–180.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia.
- Goleman, D. (2004). *Primal leadership: kepemimpinan berdasarkan kecerdasan emosi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Harapan, E., Ahmad, S., & MM, D. (2022). *Komunikasi antarpribadi: Perilaku insani dalam organisasi pendidikan*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.
- Kurniawan, M. B., & Yuliastina, R. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Anggota Korps Brimob POLRI. *Public Corner*, 16(1), 58–78.
- Santoso, I., & Madiistriyatno, H. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Indigo Media.

STRATEGI PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO DALAM MENINGKATKAN SUMBER DAYA MANUSIA DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA PROBOLINGGO

Husni Mubaroq¹, Rahma Wati²

Universitas Panca Marga Probolinggo¹²

Email: husni999fisip@upm.ac.id¹, rahmafndi@gmail.com²

Nomor Hp: [085258086281](tel:085258086281)¹, [085732507204](tel:085732507204)²

ABSTRACT

Human Resources or HR has an important role in the process of administering government, both at the Central and Regional levels. Human Resources, which includes all the potential or abilities that exist in humans, both physical and non-physical potential. HR in the context of an agency or institution concerns the employees or workers in an agency. Civil Servant is a person who has fulfilled certain requirements that have been determined by the agency in accordance with the law. One of them is a Civil Servant at the Probolinggo City Personnel and Human Resources Development Agency. BKPSDM itself is an abbreviation of the Agency for Personnel and Human Resources Development which is in charge of or functions as an agency or agency that handles personnel and human resource development. To form professional and humility human resources, especially Civil Servants in the BKPSDM, it is necessary to develop strategies made or carried out by the Probolinggo City Government in improving human resources in the Probolinggo City Personnel and Human Resources Development Agency. Based on the observations of researchers about the Probolinggo City Government Strategy in Improving Human Resources at the Probolinggo City Personnel and Human Resources Development Agency, the results of this study are in accordance with the programs or activities carried out by the Probolinggo City Government as a strategy to increase human resources in the Personnel and Development Agency. Probolinggo City Human Resources.

Keywords: *Strategy, Human Resources, Civil Servants, BKPSDM, and Probolinggo City Government.*

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia seringkali menjadi perbincangan yang menarik untuk dibahas. Pasalnya sumber daya manusia ini menjadi komponen penting didalam suatu organisasi atau instansi baik yang berada di pusat maupun daerah. Sumber Daya Manusia yaitu sebuah aset yang harus dirawat dan dikembangkan. Hamali menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia atau SDM adalah pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya. Sumber daya dapat dipahami sebagai kekuatan

yang bersumber pada potensi manusia yang beraada didalam suatu instansi atau lembaga dan merupakan modal dasar suatu instansi untuk mencapai tujuan. Dengan adanya sumber daya manusia yang profesional dan cekatan untuk menunjang proses penyelenggaraan pemerintah terutama sumber daya manusia yang berkaitan dengan para pegawai. Pegawai yakni seseorang yang bekerja atau bertugas disuatu perusahaan atau lembaga untuk melakukan operasional tempat kerjanya dengan balas jasa berupa uang.

Pegawai yang dimaksudkan disini itu pegawai negeri sipil yang berada di Badan kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya

Manusia Kota Probolinggo. Kita sering mendengar tentang pegawai negeri sipil yang sudah tiada asing lagi di telinga kita. Pegawai Negeri Sipil itu sendiri merupakan seseorang yang telah memenuhi syarat-syarat tertentu yang telah ditetapkan dan menjalankan tugasnya sesuai dengan yang ditetapkan dalam Undang-Undang. Pemerintah Kota Probolinggo yang memiliki sumber daya manusia yang terampil dapat meningkatkan kinerja pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia yang akhirnya berdampak pada kinerja pemerintah Kota Probolinggo. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya manusia atau yang lebih sering kita dengan dengan sebutan BKPSDM Kota Probolinggo yakni instansi atau badan yang bertugas menangani mengenai kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia. Pada awalnya BKPSDM ini bagian dari Badan Kepegawaian dibawah Sekretariat Daerah Kota Probolinggo seiring berjalannya waktu berubah menjadi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Probolinggo seperti yang kita kenal sekarang dengan visi terwujudnya Aparatur Pemerintah yang Profesional dan Berakhlak mulia. Dengan adanya visi tersebut pastinya para pegawai yang berada di dalam Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Probolinggo sudah memiliki atau bisa dibilang sudah mencerminkan sikap dan perilaku profesional dan berakhlak mulia, karena mereka yang nantinya memberikan contoh dan memberikan pengembangan kepada Aparatur Pemerintahan yang lainnya khususnya yang berada di Pemerintah Kota Probolinggo.

Pemerintah Kota Probolinggo adalah kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah. Para pegawai (ASN) yang berada dalam pemerintahan menjadi masalah penting jikalau mereka nantinya tidak sesuai dengan yang kita harapkan. Oleh karena itu,

untuk meningkatkan sumber daya manusia (SDM) pegawai yang berada di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber daya Manusia tersebut diperlukan strategi-strategi yang tepat untuk dilakukan oleh pemerintah Daerah khususnya Kota Probolinggo. Strategi menunjukkan arah umum yang hendak ditempuh untuk mencapai tujuan. Menurut Chandler yang dikutip oleh Triton dalam bukunya yang berjudul *Marketing Strategic* bahwa strategi merupakan tujuan dasar jangka panjang, sasaran dan serangkaian tindakan serta alokasi sumber daya yang penting untuk melaksanakan sasaran tersebut.

Strategi menurut Arifin yakni keseluruhan keputusan kondisional mengenai tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan. Strategi digunakan untuk dalam segala hal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan tidak akan mudah dicapai tanpa strategi, karena pada dasarnya segala tindakan atau perbuatan itu tidak terlepas dari strategi. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis membuat makalah yang berjudul Strategi Pemerintah Kota Probolinggo dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Probolinggo.

TINJAUAN PUSTAKA

Pemerintah Kota Probolinggo

Pemerintah lokal secara historis berasal dari kata Yunani dan Latin kuno seperti koinotes (komunitas) dan demos (rakyat), *komune* (Perancis), sebuah organisasi yang dikendalikan oleh perwakilan terpilih dalam komunitas pemerintahan sendiri dari sekelompok penduduk dari suatu daerah (Kaloh, 2007). Sementara itu, Hossein menjelaskan dalam Nurcholis (2010) bahwa pemerintah daerah mencakup tiga ungkapan, yaitu: 1. Mengacu pada pengertian kelembagaan. Yang dimaksud dengan instansi pemerintah di tingkat daerah, atau wadah penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di daerah. Pemerintah daerah menunjuk dewan dan

kepala daerah (dewan dan bupati) yang merekrut petugas secara elektif. 2. Merujuk pada makna fungsi atau aktivitasnya. Pemerintah daerah merupakan bentuk aktif, sehingga pemerintah daerah merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah itu sendiri. 3. Pemerintah daerah didefinisikan sebagai daerah otonom, yaitu pembagian politik negara yang diatur oleh undang-undang dan memiliki kontrol atau urusan lokal yang substansial, termasuk kekuasaan untuk memungut pajak atau memecat pegawai untuk tujuan tertentu.

Dengan diberlakukannya Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pengertian pemerintah daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah otonom. Perubahan keempat UUD 1945 menyatakan mengenai bentuk dan susunan pemerintahan daerah dalam kerangka Negara Republik Indonesia. Pasal 18 ayat (1) berbunyi : Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur Undang-Undang. Sedangkan Pasal 18 ayat (5) UUD 1945 menyebutkan bahwa: Pemerintah Daerah merupakan Daerah otonomi yang dapat menjalankan urusan pemerintahan dengan seluas-luasnya serta mendapat hak untuk mengatur kewenangan pemerintahan kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintahan pusat.

Pemerintah daerah khususnya Pemerintah Kota Probolinggo merupakan Pemerintah yang dipimpin oleh seorang walikota yang bernama Habib Zainal Abidin. Kota Probolinggo memiliki visi: membangun bersama rakyat untuk Kota Probolinggo yang lebih baik, berkeadilan, sejahtera, transparan, aman, dan berkelanjutan. Dengan misi: pembangunan ekonomi yang berdaya saing

berbasis sektor potensial, Sumber daya manusia dan kesejahteraan sosial yang berkualitas, infrastruktur dan lingkungan hidup yang berkelanjutan, serta tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang baik.

Strategi

Secara etimologis, strategi berasal dari Bahasa Yunani "*strategos*" dan terdiri dari kata *stratos* atau prajurit dan *ego* atau pemimpin. Dalam *Oxford Learner's Pocket Dictionary*, strategi adalah sebuah rencana tindakan yang ditujukan untuk mencapai tujuan jangka panjang atau menyeluruh. Strategi merupakan; (1) ilmu dan seni melaksanakan kebijakan tertentu dengan menggunakan semua sumber daya negara dalam perang dan damai; (2) ilmu dan seni memimpin tentara melawan musuh dalam perang memperoleh kondisi yang menguntungkan; (3) merencanakan kegiatan dengan hati-hati untuk mencapai tujuan tertentu; (4) mengatur lokasi sesuai dengan taktik perang. Berdasarkan pengertian strategi dari arti bahasa yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa strategi adalah rencana jangka panjang yang disusun untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu.

Strategi yaitu pendekatan holistik yang terkait dengan ide, rencana, dan kegiatan selama periode waktu tertentu. Strategi yang baik harus mencakup koordinasi tim kerja, mengidentifikasi faktor pendukung berdasarkan prinsip pelaksanaan ide yang sehat, efisiensi modal, dan strategi yang efektif. Falk dan Johnson menjelaskan strategi harus memperhatikan arah jangka panjang dan ruang lingkup organisasi. Johnson dan Scholes menjelaskan bahwa strategi merupakan arah dan ruang lingkup organisasi, idealnya jangka panjang, dan mengadaptasi sumber dayanya untuk mengubah keadaan untuk memenuhi harapan pemangku kepentingan. Griffin menyampaikan bahwa strategi adalah rencana yang komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi (*Strategy is a comprehensive plan to*

reach organization goals). Dalam pandangan Jauch dan Glueck, strategi yakni rencana terpadu, komprehensif yang menghubungkan kekuatan perusahaan dengan tantangan dan desain lingkungan, memastikan bahwa tujuan tercapai melalui implementasi perusahaan yang tepat. Menurut Hamel dan Prahalad, strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan melalui tujuan jangka panjang, rencana tindak lanjut, dan prioritas sumber daya.

Armstrong menambahkan, setidaknya ada tiga konsep strategis. Pertama strategi, yaitu manifesto yang mengacu pada jalur yang jelas untuk mencapai tujuan, memperhatikan alokasi sumber daya penting jangka panjang perusahaan, dan mencocokkan sumber daya dan kemampuan dengan lingkungan eksternal. Kedua strategi yaitu lensa di mana isu-isu kunci atau faktor keberhasilan dan keputusan strategis yang dirancang untuk memiliki dampak jangka panjang pada perilaku dan kesuksesan organisasi dapat didiskusikan. Ketiga, strategi pada dasarnya tentang menetapkan tujuan dan mengalokasikan atau mencocokkan sumber daya dengan peluang. Dari berbagai pengertian strategi yang dikemukakan oleh para ahli, dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan sintesis ideal dari arah, ruang lingkup, dan perspektif jangka panjang individu atau organisasi, dengan mempertimbangkan keunggulan kompetitif, idealnya berkelanjutan, komparatif dan sinergis. Dalam ilmu manajemen, strategi terdiri dari beberapa tahapan yaitu:

1. Analisis Lingkungan

Melakukan analisis terlebih dahulu sebelum kita menetapkan misi dan tujuan yang ingin kita capai agar nantinya permasalahan-permasalahan yang ada tersebut bisa diatasi atau diselesaikan.

b. Penetapan Misi dan Tujuan

Menetapkan misi dan tujuan apa yang ingin dicapai oleh suatu instansi atau lembaga agar instansi mereka menjadi lebih baik.

c. Perumusan Strategi

Merumuskan berbagai alternatif strategi yang memungkinkan untuk dijalankan oleh

instansi atau lembaga sesuai dengan misi dan tujuan yang dipilih.

d. Penetapan atau Implementasi Strategi

Langkah selanjutnya yaitu menetapkan atau mengimplementasikan strategi yang telah ditetapkan sebelumnya didalam suatu instansi atau lembaga setelah memilih strategi yang tepat bagi mereka ke depannya.

e. Evaluasi dan Pengendalian

Setelah suatu strategi diimplementasikan atau dijalankan oleh suatu instansi atau lembaga maka langkah terakhirnya pasti selalu ada evaluasi dari apa yang mereka lakukan agar nantinya strategi yang mereka ambil bisa lebih bermanfaat dan pengendalian strategi itu sendiri dilakukan untuk melakukan pengendalian strategi yang sedang dijalankan, mendeteksi masalah atau perubahan yang terjadi, dan melakukan penyesuaian yang diperlukan.

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia atau SDM seperti yang sering kita katakan adalah kemampuan berpikir dan kekuatan fisik secara menyeluruh yang dimiliki oleh individu. Perilaku dan sifat ditentukan oleh genetika dan lingkungan, dan prestasi kerja didorong oleh keinginan untuk memuaskan pemenuhannya. Hamali menyatakan bahwa SDM merupakan pendekatan strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan pengelolaan sumber daya organisasi. Sunyoto menjelaskan selain faktor lain seperti aset dan modal, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dari suatu organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia yaitu aset perusahaan yang harus dijaga, dipelihara dan dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan perusahaan.

Triasmoko dibandingkan dengan unsur lain seperti modal, teknologi dan uang, sumber daya manusia menjadi unsur utama dalam suatu organisasi karena manusia sendirilah yang mengendalikan orang lain. Sumber daya manusia mencakup semua orang yang tergabung dalam suatu organisasi, dan masing-masing

memiliki peran dan fungsi. Sunyoto berpendapat bahwa sumber daya manusia adalah potensi intrinsik dari keberadaan seseorang, baik fisik maupun non fisik. Sedangkan dalam konteks organisasi publik, sumber daya manusia dipahami sebagai potensi yang melekat pada keberadaan pegawai, baik fisik maupun non fisik. Potensi fisik yakni akumulasi kemampuan fisik pegawai, sedangkan potensi non fisik disebut sebagai kemampuan yang dihimpun pegawai dalam rangka pengetahuan, kecerdasan, keahlian, keterampilan, dan hubungan interpersonal.

Bintoro dan Daryanto menjelaskan sumber daya manusia merupakan ilmu atau metode untuk secara efektif mengelola hubungan dan peran sumber daya yang dimiliki oleh individu dan dapat digunakan secara optimal untuk mencapai kerjasama yang maksimal dengan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Hamali mengatakan bahwa sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, emosi, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, tenaga, dan karya. Sumber daya manusia adalah satu-satunya dengan proporsi, rasa, dan niat. Nawawi dalam Sunyoto, sumber daya manusia mencakup 3 pengertian, yaitu: Sumber daya manusia sebagai orang-orang yang bekerja dalam suatu lingkungan organisasi, disebut juga orang, tenaga kerja, pegawai atau karyawan, Sumber daya manusia sebagai orang yang potensial. Kekuatan pendorong di balik keberadaan organisasi, dan Sumber daya manusia sebagai potensi yang merupakan aset yang berfungsi sebagai modal (*non-material* atau *non-financial*) di dalam organisasi bisnis, yang dapat mewujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non-fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Pegawai Negeri Sipil

Menurut Mardiasmo, 2011 pegawai merupakan orang yang bekerja pada pemberi kerja baik sebagai pegawai tetap maupun

pegawai tidak tetap atau tenaga kerja lepas berdasarkan perjanjian kerjasecara tertulis ataupun tidak tertulis untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan sesuai periode, penyelesaian pekerjaan ditetapkan oleh pemberi kerja, dan termasuk juga orang yang melakukan pekerjaan dalam jabatan negeri (badan milik negara atau badn milik daerah). A. W. Widjaja menjelaskan bahwa pegawai adalah tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan menjadi salah satu modal pokok dalam suatu usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Lalu berpendapat juga pegawai sebagai orang-orang yang dipekerjakan dalam suatu badan tertentu, baik lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha. Musanaef menjelaskan pegawai yakni orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta. Selanjutnya Ia juga menjelaskan pegawai sebagai pekerja yang digerakkan langsung oleh manajer yang bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan untuk mencapai tujuan yang ada.

Menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Pegawai Sipil Negara atau ASN adalah pekerjaan pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah yang bekerja pada instansi pemerintah. Menurut UU No. 5 Tahun 2014, pegawai negeri sipil adalah warga negara Indonesia yang memenuhi persyaratan tertentu dan diangkat oleh pegawai sebagai pegawai tetap ASN untuk menduduki jabatan pemerintahan. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Kepegawaian Bab 1 Bab 1, Pegawai Negeri Sipil adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang memenuhi persyaratan yang ditentukan, diangkat oleh

pejabat resmi di Negara lain, upah tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku. Pasal 92 KUHP menjelaskan pengertian pegawai negeri sebagai berikut:

- a. Sekalian orang yang dipilih dalam pemilihan yang didasarkan atas aturan-aturan umum, juga orang-orang yang bukan karena pemilihan menjadi anggota badan pembentukan Undang-Undang, Badan Pemerintah atau Badan Perwakilan Rakyat yang dibentuk pemerintah atas nama pemerintah, juga Dewan Daerah serta semua Kepala Rakyat Indonesia asli dan kepala golongan Timur Asing yang menjalankan kekuasaan yang sah.
- b. Yang disebut pejabat dan hakim termasuk juga ahli pemutus perselisihan yang disebut hakim termasuk orang yang menjalankan peradilan administrasi serta anggota dan ketua peradilan Agama.
- c. Semua anggota Angkatan Perang yang termasuk pegawai atau penjabat.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2003 pada bab 1 pasal 1 dalam ketentuan umum menjelaskan bahwa Pegawai Negeri Sipil Daerah merupakan PND Daerah yang provinsi atau kabupaten/kota yang gajinya dibebankan pada APBD dan bekerja pada pemerintahan daerah atau dipekerjakan diluar instansi induknya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif untuk menemukan, menyelidiki, menjelaskan, dan menggambarkan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif menurut Saryono (2010). Alasan menggunakan pendekatan kualitatif diantaranya yaitu karena tidak semua subyek yang diteliti dalam rumpun ilmu-ilmu sosial yang dapat dikuantifikasi oleh hitung-hitungan layaknya ilmu pendekatan kuantitatif. Sebaliknya justru dengan metode yang peneliti ambil dapat menggali fenomena sedalam-dalamnya untuk menguak hal-hal yang belum terangkat.

Apabila ditinjau dari aspek pendekatan penelitian dan pertimbangan secara efisiensi baik dari dana, tenaga maupun waktu. Maka penelitian ini dilengkapi dengan studi pustaka dan melalui observasi, wawancara yang mendalam, dan lain-lain. Pada dasarnya yang paling kuat dalam pendekatan kualitatif deskriptif ini bertujuan untuk menjelaskan serta menjawab secara lebih rinci dari permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setiap Pemerintah khususnya Pemerintah Kota Probolinggo pasti memiliki langkah strategi yang akan mereka jalankan untuk meningkatkan sumber daya manusia (SDM) pegawai yang berada di instansi tersebut agar bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam merencanakan, mengembangkan, dan mengimplementasikan perencanaan strategi tersebut Pemerintah Kota Probolinggo memerlukan banyak informasi baik dari internal ataupun eksternal yang bisa saja sewaktu-waktu berubah. Dengan mengetahui informasi mengenai kekuatan dan kelemahan dari sumber daya manusia pegawai yang berada di instansi tersebut, maka pemerintah Kota Probolinggo bisa mengambil langkah yang tepat dalam memanfaatkan peluang dan menghindari ancaman. Dalam hal tersebut dapat kita lihat bahwa perencanaan strategi diperlukan untuk meningkatkan sumber daya manusia pegawai yang ada di suatu instansi.

Sejak rekrutmen CPNS tahun 2018, Pemerintah kota Probolinggo telah menggunakan sistem CAT dalam pelaksanaan Seleksi Kompetensi Dasar (SKD) dan Seleksi Kompetensi Bidang (SKB). Disamping itu naskah soal yang diujikan dalam SKD selalu dievaluasi setiap tahunnya. Untuk mewujudkan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bersih, kompeten, dan melayani. Setiap ASN wajib memiliki standar nilai kompetensi dasar bagi Pegawai Negeri Sipil serta nilai kompetensi

teknis, manajerial, dan sosio kultural (bagi PPPK) supaya sesuai dengan tuntutan jabatan dan perannya sebagai penyelenggara pemerintahan dan pelayan masyarakat.

Strategi-strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Probolinggo dalam meningkatkan sumber daya manusia (SDM) Pegawai yaitu:

a. pengembangan pegawai berbasis kompetensi. Dalam mendorong terciptanya ASN atau pegawai yang unggul dan berdaya saing tinggi, maka Pemerintah Kota Probolinggo menerapkan:

- 1) *Talent Pool* ASN sejak 2016 sebagai dasar pengembangan karir ASN yang transparan, kompetitif, dan berbasis merit.
- 2) Diklat sesuai dengan jabatan ASN dan evaluasi atas pengembangan pegawai berbasis kompetensi secara berkala. Contohnya, Pemerintah Kota Probolinggo gelar Diklat *Service excellent* selama 5 hari kerja. Dalam rangka meningkatkan kompetensi aparatur pelayanan publik di lingkungan Kota Probolinggo sebagai aparatur pemberi layanan agar memiliki kemampuan berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap untuk melayani masyarakat, Pemerintah Kota Probolinggo melalui Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Probolinggo menyelenggarakan diklat *service excellent* dalam rangka manajemen pengembangan karir PNS di lingkungan Kota Probolinggo.
- 3). Pelatihan Bahasa Inggris bagi ASN Pemerintah Kota Probolinggo tahun 2022. Yang telah dilaksanakan mulai tanggal 19-23 September 2022 bagi Aparatur Sipil Negara sebagai Admin Website atau Admin Media Sosial Perangkat Daerah (OPD) dalam rangka pelaksanaan program dari oleh untuk ASN (Dou ASN). Kegiatan

tersebut dilaksanakan dengan maksud dan tujuan untuk pengembangan Kompetensi Teknis Aparatur Sipil Negara Pemerintah Kota Probolinggo sehingga ke depannya dapat terwujud *Smart* ASN Pemerintah Kota Probolinggo melalui kompetensi penguasaan Bahasa Inggris.

- 4) *Assesment* pegawai atau uji kompetensi untuk jabatan pimpinan tinggi.
- 5) Sosialisasi Orientasi Pelaksanaan Pelatihan Dasar CPNS secara *Blended Learning* bagi CPNS dan Mentor CPNS. Sebagai bentuk pelaksanaan pengembangan kompetensi teknis bagi ASN dalam rangka memberikan pemahaman kepada CPNS dan mentor CPNS mengenai penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS dengan metode *Blended Learning* bertepatan di Ruang Puri Manggala Bhakti Kantor Walikota Probolinggo pada tanggal 22 April 2022 telah dilaksanakan kegiatan Sosialisasi orientasi program pelaksanaan Pelatihan Dasar CPNS secara *Blended Learning* bagi CPNS dan mentor CPNS. Kegiatan ini dilaksanakan dengan tujuan memberikan pemahaman kepada CPNS dengan metode *Blended Learning* sehingga kegiatan pelatihan dasar dan mentoring dapat berjalan dengan baik. Dalam kegiatan ini, BKPSDM bekerja sama dengan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Timur.
- 6) Sosialisasi Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 2019 tentang penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo. Undang-Undang yang mengatur penilaian kinerja pegawai yang bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan dengan siste prestasi dan karir. Melalui Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Kota Probolinggo telah dilaksanakan sosialisasi Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 2019 tentang penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil.

7) Pembinaan dalam peningkatan kapasitas sumber daya manusia Ketua RT, RW, dan LPM se-kecamatan Kota Probolinggo Bagian Kesra Setda Kota Probolinggo melalui Subbag Kesejahteraan Sosial mengadakan acara pembinaan dalam rangka peningkatan kapasitas SDM dan pemberian reward atas prestasi kepada ketua RT, RW, dan LPM se Kecamatan Kota Probolinggo.

8) Pembinaan Aparatur Sipil Negara melalui Metode ESQ. Dalam hal ini Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Probolinggo bekerja sama dengan ESQ Leadership Center Jawa Timur menyelenggarakan kegiatan pembinaan bagi Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo dengan tema “Pembentukan Karakter Unggul dan Peningkatan Disiplin Aparatur Sipil Negara dengan Metode ESQ 165” yang dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 3 November 2020 bertepatan di Paseban Sena Ballroom Hotel and Restaurant. Tujuan dari kegiatan tersebut yaitu untuk meningkatkan disiplin dan kinerja serta menghilangkan budaya koruptif di kalangan Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo.

b. Penegakan Aturan Disiplin/ kode etik/ kode perilaku, melalui upaya penerapan Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai Berbasis Kinerja dengan memberikan sanksi berupa potongan tunjangan kinerja bagi pegawai yang terlambat masuk kerja, cuti, dan pemberian disiplin berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi pegawai yang melanggar jam kerja serta telah memenuhi

akumulasi 5 (lima) hari tidak masuk kerja atau lebih pemberian sanksi dimaksud.

c. Pelaksanaan Evaluasi jabatan melalui penyusunan peta jabatan yang ditetapkan dengan Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 121 tahun 2019 tentang Penetapan nomenklatur dan peta jabatan Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo dan Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pemerintah daerah merupakan kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah otonom. Pemerintah daerah khususnya Pemerintah Kota Probolinggo yang dipimpin oleh Walikota Habib Hadi Zainal Abidin. Strategi adalah rencana jangka panjang yang disusun untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu. Sumber daya manusia yaitu segala potensi yang berada dalam diri manusia baik potensi fisik maupun non fisik. Pegawai itu sendiri yakni seseorang yang bekerja di suatu instansi atau lembaga yang telah memenuhi persyaratan tertentu. Strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Probolinggo dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Probolinggo seperti pengembangan pegawai berbasis kompetensi (*Talent Pool* ASN, Diklat sesuai dengan jabatan ASN, Pelatihan Bahasa Inggris bagi ASN Pemerintah Kota Probolinggo tahun 2022, Assesment pegawai atau uji kompetensi, Sosialisasi orientasi program pelaksanaan Pelatihan Dasar CPNS secara Blended Learning bagi CPNS dan mentor CPNS, Sosialisasi Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 2019 tentang penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kota

Probolinggo, Pembinaan dalam peningkatan kapasitas sumber daya manusia Ketua RT, RW, dan LPM se-kecamatan Kota Probolinggo), Penegakan Aturan Disiplin/ kode etik/ kode perilaku, dan pelaksanaan evaluasi jabatan.

DAFTAR PUSTAKA

admin_bkpsdm. "Pembinaan Aparatur Sipil Negara Melalui Metode ESQ." BKPSDM Probolinggo Kota , <https://bkpsdm.probolinggokota.go.id/index.php/berita/pembinaan-aparatur-sipil-negara-melalui-metode-esq>. Diakses 18 Oktober 2022.

admin_bkpsdm. "Pemerintah Kota Probolinggo Gelar Diklat Service Excellent." BKPSDM Probolinggo Kota, <https://bkpsdm.probolinggokota.go.id/index.php/berita/pemerintah-kota-probolinggo-gelar-diklat-service-excellent>. Diakses 11 Oktober 2022.

admin_bkpsdm. "Sosialisasi Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo." BKPSDM Probolinggo Kota, <https://bkpsdm.probolinggokota.go.id/index.php/berita/sosialisasi-peraturan-pemerintah-nomor-30-tahun-2019-tentang-penilaian-kinerja-pegawai-negeri-sipil-di-lingkungan-pemerintah-kota-probolinggo>. Diakses 11 Oktober 2022.

Amanda, Vista Risky. 2013. Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia pada PT. Bank Bengkulu Pusat. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Banking School.

BKD Kota Probolinggo Angkat Isu Strategis SDM Aparatur – PPID KOTA PROBOLINGGO. <https://ppid.probolinggokota.go.id/bkd-kota-probolinggo-angkat-isu-strategis->

sdm-aparatur/. Diakses 11 Oktober 2022.

Choiryah, M.Ap, Ilmi Usrotin, Lailatul Mursyidah, M.Ap. 2020. Buku Ajar Administrasi Pemerintah Daerah. Sidoarjo: UMSIDA Press.

Dr. Andriansyah., M.Si. 2015. Administrasi Pemerintah Daerah Dalam Kajian dan Analisa. Jakarta: Fakultas Ilmu dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.

Krisnanto, Wahyu, dan Nany Suryawati. "Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintah Daerah dalam Perencanaan Pembangunan (Studi Kasus di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo)." Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, vol. 19, no. 3, 2019, hlm. 481.

Laksono, Bayu Tri. 2018. Pengaruh Pelatihan, Disiplin Kerja, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Outlet Kampoeng Steak di Surabaya. Surabaya: Universitas Katolik Dharma Cendika.

Pembinaan Dalam Peningkatan Kapasitas SDM Ketua RTR, RW Dan LPM Se-Kecamatan Kota Probolinggo . <https://bag-kesra.probolinggokota.go.id/pembinaan-dalam-peningkatan-kapasitas-sdm-ketua-rtr-rw-dan-lpm-se-kecamatan-kota-probolinggo/>. Diakses 11 Oktober 2022.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal.

prakom.bkpsdm. "Pelatihan Bahasa Inggris Bagi ASN Sebagai Admin Website/Media Sosial OPD." BKPSDM Probolinggo Kota , <https://bkpsdm.probolinggokota.go.id/index.php/berita/pelatihan-bahasa-inggris-bagi-asn-sebagai-admin-website-media-sosial-opd>. Diakses 17 Oktober 2022.

- prakom.bkpsdm. “Penutupan Pelatihan Bahasa Inggris Bagi ASN Pemerintah Kota Probolinggo Tahun 2022.” BKPSDM Probolinggo Kota, <https://bkpsdm.probolinggokota.go.id/index.php/berita/penutupan-pelatihan-bahasa-inggris-bagi-asn-pemerintah-kotaprobolinggo-tahun-2022>. Diakses 17 Oktober 2022.
- prakom.bkpsdm. “Sosialisasi Orientasi Program Pelaksanaan Pelatihan Dasar CPNS Secara Blended Learning Bagi CPNS Dan Mentor CPNS.” BKPSDM Probolinggo Kota , <https://bkpsdm.probolinggokota.go.id/index.php/berita/sosialisasi-orientasi-program-pelaksanaan-pelatihan-dasar-cpns-secara-blended-learning-bagi-cpns-dan-mentor-cpn>. Diakses 17 Oktober 2022.
- Priyono, Marnis. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Rahim, H. Abd. Rahman, Enny Radjab. 2016. *Manajemen Strategi*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.

IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN SURAT IZIN PERDAGANGAN (SIUP) (Studi Pada Kantor Kecamatan Tiris Kabupaten Probolinggo)

Siti Marwiyah¹, Renny Puspitarini², Abdur Rahman Sholeh³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik – Universitas Panca Marga Probolinggo
sholehabdurrahman1@gmail.com³

Abstract

Problems with public services still often occur, many abuses are committed by the government, starting from the regional to village levels. The lack of implementation and knowledge of good governance makes the public service bureaucracy a bad value in the eyes of society. The application of good governance can be used as part of an effort to implement democratic principles in public services, in view of the current situation of public services that need to be applied regarding good governance in order to achieve good organizational goals, in achieving these goals it is necessary to be supported by human resources. namely employees have the attitude of the principle of good governance. This paper intends to examine the Implementation of the Principles of Good Governance in improving the performance of SIUP servers at the Tiris District Office based on analytical theory according to the United Nations Development Program (UNDP) Sedarmayanti (2012: 5) in Serdamayanti which consists of the Principles of Accountability and the Principle of Transparency, the principle openness and the principle of legal certainty. This study used descriptive qualitative method. The selection of informants was deliberately selected who were considered to understand the matter to be studied, taking data from sources deemed relevant according to the issues and themes raised, so as to produce reliable data and determine the accuracy of research results. The results of this study indicate that the application of the principles of good governance namely Accountability, Transparency, Openness, and Legal Supremacy of the Bureaucratic Apparatus indicates that it has been quite effective and carried out optimally in improving the performance of public service apparatus, especially in serving trade permits at the Tiris District Office.

Keywords: Good governance, Implementation, Public service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan pemenuhan hak-hak kebutuhan dasar dari negara kepada masyarakatnya. Salah satu kebutuhan mendasar dari masyarakat adalah kesehatan. Dalam pelayanan publik, pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur jelas, waktu ringkas, dan biaya pantas terus meningkat dari waktu ke waktu.

Dari survey yang dilakukan oleh komite pemantau pelaksanaan otonomi daerah, masih ditemukan permasalahan klasik dalam pelayanan perizinan yaitu terkait dengan

waktu maupun biaya untuk mendapatkan perizinan dasar, ditemukan ada lebih dari 20% pelaku usaha menyatakan bahwa waktu dan biaya lebih besar dibandingkan dengan yang dijanjikan oleh instansi yang terkait. Hanya sekitar 2% pelaku usaha yang menyatakan waktu untuk mendapatkan perizinan dasar lebih cepat dari peraturan resmi atau yang dijanjikan oleh instansi terkait (Kompas.com, 2022). Hal tersebut mengakibatkan pelayanan yang diberikan penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit serta tidak terkoordinasi.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, diketahui bahwa pengurusan perijinan yang paling dominan dilakukan dan mendapat paling banyak keluhan masyarakat karena keterlambatan waktu penyelesaian

penerbitan perijinan adalah pengurusan Surat Ijin Usaha Perdagangan(SIUP). Sudah sejak lama masyarakat mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan perijinan yang dirasakannya amat jauh dari harapannya. Tetapi sejauh ini ternyata tidak ada perbaikan yang berarti dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan. Bahkan, harapan masyarakat bahwa pergantian rezim akan membawa perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan perijinan ternyata masih jauh dari kenyataan dan ini dapat membawa dampak kurang baik terhadap citra Pemerintah.

Dengan melihat yang terjadi tersebut, upaya-upaya dalam mewujudkan Prinsip-Prinsip Good Governance dengan baik dan benar sehingga dapat mempersiapkan para aparatur pelayanan publik yang mempunyai integritas dan kapabel, agar dapat mengembangkan dan menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya demi mencapai hasil kerja yang baik pula. Kondisi ini sering juga terjadi dalam era pemerintahan modern dewasa ini, fungsi pokok birokrasi dalam negara adalah menjamin terselenggaranya kehidupan negara dan menjadi alat rakyat/masyarakat dalam mencapai tujuan ideal suatu negara (Suhardono,2010, p. 72)

Pemerintahan yang baik (good governance) sebagai bagian dari agenda reformasi dengan tujuan agar terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih (good clean governance), meliputi profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, supremasi hukum, bervisi strategis. Upaya menjamin pelayanan publik yang baik diwujudkan dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 32 pasal 02 Tahun 2009 Asas Tata Kelola Pemerintahan yang baik. Pemberlakuan kedua undang-undang tersebut menjadi harapan baru untuk mendorong terciptanya good governance dalam pelayanan publik.

Pemerintah merupakan suatu entitas yang mempunyai fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi non profit. Pelayanan publik didasarkan atas

fungsi, peran, kewajiban, dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Pemerintah berkewajiban melayani setiap warga negara atau penduduk untuk memenuhi hak serta kebutuhan dasarnya (fundamental human rights). Oleh karena itu dalam melayani masyarakat harus mempertimbangkan aspek kebutuhan dan kepuasan masyarakat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Kinerja (performance) adalah suatu kondisi yang dimana untuk mengetahui tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi. (Rismawati dan Mattalata, 2018:3)

Implementasi prinsip-prinsip good governance untuk menciptakan pemerintahan yang baik salah satunya melalui sistem pelayanan Publik yang Akuntabel. Penerapan good governance adalah merupakan kebutuhan mutlak ayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang berpihak pada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip – prinsip demokrasi yang umum. Dalam sudut pandang otonomi daerah, khususnya di Indonesia. Penerapan Good governance merupakan suatu urgenisitas dalam upaya mewujudkan pemerintahan daerah yang efektif dan efisien mandiri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (Nubatonis et.al, 2014).

Selanjutnya terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri kepemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut :

a.) Akuntabilitas : Adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan.

b.) Transparansi : Pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah.

c.) Keterbukaan : Menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang nilainya tidak transparan.

d.) Aturan Hukum : pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Terselenggaranya pelayanan publik yang baik, memberikan indikasi membaiknya kinerja manajemen pemerintahan, disisi lain adanya perubahan pola pikir yang berpengaruh terhadap perubahan yang lebih baik terhadap sikap mental dan perilaku aparat pemerintah yang berorientasi pada pelayanan publik. Untuk mempercepat peningkatan kesejahteraan rakyat maka peran birokrasi diperbesar agar banyak perubahan dapat dilakukan. Akibatnya birokrasi pemerintah menjadi Lembaga yang paling dominan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Kegiatan pemerintah dan penyelenggaraan pelayanan publik didominasi oleh birokrasi pemerintah. Dengan posisi yang demikian, maka birokrasi pemerintah memiliki peran yang sangat strategis dalam reformasi praktik Governance.

Salah satu kecamatan yang juga menerapkan prinsi-prinsip good governance dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah Kecamatan Tiris Kabupaten Probolinggo, hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, efektif dan efisien kepada masyarakat termasuk dalam pelayanan surat izin perdagangan (SIUP).

Berdasarkan uraian di atas maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini. Agar dapat dijadikan rekomendasi bagi instansi pemerintah Kecamatan Tiris untuk dapat menerapkan prinsip - prinsip good governance didalam pelayanan SIUP. Menariknya penelitian tersebut karena akan mendeskripsikan tentang bagaimana pengimplementasian prinsip – prinsip good governance dengan menggunakan indikator instrumen wawancara dan checklist, hal ini membuat penulis tertarik untuk melakukan peneelitan yang hasil penelitiannya dideskripsikan dalam jurnal ini mengenai

pelaksanaan Prinsip - Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)Di Kantor Kecamatan Tiris Kabupaten Probolinggo.

Metode Penelitian

Penggunaan metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yang pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara dan telaah dokumentasi kemudian mendeskripsikan hasil penemuan dilapangan. Objek observasi dalam penelitian ini dilakukan di kantor Kecamatan Tiris Kabupaten Probolinggo. Selain itu sumber data yang dimanfaatkan melalui kajian literatur yang berasal dari sumber tertulis seperti laman jurnal ilmiah , buku, dan arsip resmi dengan dianalisis menggunakan teori United Nations Development Program (UNDP) Sedarmayanti (2012:5) dalam Serdamayanti yang terdiri atas Prinsip Akuntabilitas, Prinsip Transparansi dan Prinsip Kepastian Hukum.

Data hasil penelitian kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk menggambarkan temuan dilapangan. Selanjutnya adalah tahap keabsahan data untuk mengkaji data yang diperoleh yang mana pada riset ini menggunakan teknik keabsahan data triangulasi. Triangulasi merupakan proses menguji keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu di luar data untuk keperluan pengecekan data atau pembanding data (Meleong, 2017). Peneliti menggabungkan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran.

Hasil Dan Pembahasan

Dalam hal ini terdapat beberapa jawaban jawaban atau informasi dari informan yang kemudian ini akan menjadi bahan pendiskusian dalam kajian ini, dalam hal penentuan informan perlu memperhatikan agar informan mengetahui implementasi pemerintahan dan pelayanan public di lingkungan Kantor Kecamatan Tiris Kabupaten Probolinggo. Adapun informan

yang sudah ditetapkan atau diperoleh dalam hasil penelitian ini yaitu yang sekilas yang dapat ditangkap dari peneliti bahwasanya banyak hal yang disampaikan dari informan terkait Implementasi Prinsip – prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB) di Kecamatan Tiris yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Prinsip akuntabilitas

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan perihal prinsip akuntabilitas dengan indikator kesesuaian antara pelaksanaan dengan standart prosedur pelaksanaan dalam pelayanan nomor induk berusaha dan adanya faktor pendukung kesadaran, Aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan, sarana pelayanan pertanggung jawaban yang jelas oleh pemerintah terhadap masyarakat di Kecamatan Tiris bahwa pelayanan NIB/Nomor Induk Berusaha yang dilaksanakan oleh pemerintah kecamatan Tiris sudah sesuai dengan SOP, dan dengan adanya peraturan dari Lembaga OSS, pemerintah kecamatan Tiris sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart prosedur pelaksanaan. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa prinsip akuntabilitas dalam pelayanan NIB ini sudah di laksanakan dan dengan tata cara pengelolaan yang cukup baik dengan adanya peraturan dari Lembaga OSS yang sudah di realisasikan.

pelayanan NIB di Kecamatan Tiris sudah berkembang mengikuti perkembangan zaman, masyarakat bisa membuat NIB sendiri dengan adanya website yang sudah dibuat, untuk mempermudah masyarakat Tiris dalam mengakses pembuatan NIB, karena pemerintah Kecamatan Tiris hanya sebagai jembatan informasi masyarakat dan sudah sesuai dan benar, dari prosedur dan pelaksanaannya sesuai dengan SOP yang ada.

2. Prinsip Transparansi

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan perihal prinsip transparansi bahwa prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat di Kecamatan Tiris bahwa pelayanan NIB di kantor Kecamatan Tiris terbuka terkait apa saja yang harus di penuhi oleh masyarakat, selain itu pemerintah Kecamatan Tiris juga memberi informasi kepada masyarakat, hal itu sudah cukup baik dan pemerintahan kecamatan tiris sudah menjalankan tugas dan wewenang sebagai seorang public service.

salah satu contoh keterbukaan yang dilakukan oleh pemerintahan Kecamatan Tiris yaitu mensosialisasikan digitalisasi terkait pelayanan NIB kepada masyarakat di Kecamatan Tiris. Mekanisme pelayanan yang ada di kecamatan Tiris sudah di kelola dengan baik dan benar, dengan adanya keterbukaan pemerintah Tiris terhadap masyarakat dengan melakukan sosialisasi secara langsung dan tidak langsung. Langkah-langkah pelayanan pemerintahan di kecamatan Tiris sudah baik, dengan adanya keterbukaan dan sosialisasi lansung dan sosialisasi secara digital.

Keterbukaan dan penyebaran informasi terkait pelayan sudah di lakukan dengan baik dan di kelola dengan baik. Langkah-langkah pelayanan di kantor kecamatan sudah di kelola dengan baik, dari pembuatan website dan penyebaran infor masi secara langsung, maupun secara digital.

3. Prinsip Supremasi Hukum

Supremasi hokum pelaksanaannya dapat dilihat dengan indikator adanya peraturan perundang - undangan yang tegas dan konsisten dengan kesadaran dan kepatuhan terhadap hokum dalam pelayanan di kantor kecamatan tiris. bahwa masyarakat kecamatan tiris, sudah dikatan cukup patuh dengan peraturan undang undang yang berlaku di Kecamatan Tiris, salah satunya masyarakat Kecamatan Tiris, memenuhi prosedur dan syarat-syarat kelengkapan dalam pembuatan Nomer induk Berusaha.

Dan dalam pelaksanaannya cukup baik dalam mematuhi peraturan undang-undang, terkait prosedur administrasi NIB. Namun disayangkan masih adanya beberapa masyarakat yang awam kurang mengerti tentang pelayanan NIB melalui website, maka dari itu masyarakat, lebih meilih melakukan pelayan di kantor kecamatan Tiris, untuk mempermudah pembuatan NIB. Pemerintah Kecamatan memenuhi prosedur pembuatan NIB yang benar, dengan adanya hukum. Tanggapan masyarakat Tiris sudah bisa dikatakan cukup baik dan di kelola dengan pengelolaan hukum yang ada di kecamatan.

4. Prinsip keterbukaan

Pinsip keterbukaan dapat dilihat dengan Indikator yang menjelaskan bahwa bagaimana pemerintah atau dalam hal ini pihak Kecamatan Tiris menghendaki terbukanya atau memberikan kesempatan bagi rakyat atau peserta untuk memberikan suatu masukan, tanggapan kritik dan saran serta pendapatnya mereka sendiri terhadap instansi-instansi yang dinilainya transparan. Berdasarkan hasil wawancara bahwa perangkat desa sadar akan peran dan fungsinya sebagai seorang public service bahwa sudah sewajarnya memberikan keleluasaan perihal informasi – informasi di Kecamatan Tiris.

Pelayanan NIB di kantor Kecamatan Tiris, sudah terbuka terhadap publik salah satu contoh keterbukaan yang dilakukan oleh pemerintahan Kecamatan Tiris yaitu mensosialisasikan secara online dan offline terkait pelayanan NIB kepada masyarakat di Kecamatan Tiris dan sudah memberikan kemudahan untuk masyarakat tiris, dalam pembuatan NIB dengan mengakses website yang sudah disediakan.

Masih banyak yang belum mengetahui tentang pelayanan NIB karena beberapa masyarakat masih menggunakan SIUP, maka dari itu pelayan sosialisasi terkait NIB di tingkatkan lagi, agar masyarakat mengetahui tentang pelayanan tersebut. langkah-langkah pelayanan NIB sudah di lakukan dengan benar, mungkin sosialisasi yang kurang menyeluruh sehingga beberapa masyarakat masih menggunakan SIUP. Pemerintah Kecamatan Tiris menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan

tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang nilainya tidak transparan.

Kesesuaian antara pelaksanaan dengan standart prosedur pelaksanaan Pelayanan NIB di Kecamatan Tiris sudah melakukan pelayanan dengan tata cara dan pengelolaan yang cukup baik. dengan adanya peraturan dari lembaga OSS. Adanya pertanggung jawaban yang jelas oleh pemerintah terhadap masyarakat Pengelolaan tanggung jawab di kecamatan tiris sudah cukup baik, dimana pemerintah sudah menetapkan peraturan tugas, fungsi dan wewenang yang harus dipenuhi oleh camat yang bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. dengan adanya undang undang ini kecamatan tiris bisa melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik dan benar. Tingkat keterbukaan pada proses penyelenggaraan publik Keterbukaan dan penyebaran informasi terkait pelayan sudah di lakukan dengan baik dan di kelola engan benar Transparansi pada peraturan dan prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat Langkah-langkah pelayanan di Kantor Kecamatan Tiris sudah di kelola dengan baik, dari pembuatan website dan penyebaran infor masi secara langsung, maupun secara digital.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan NIB ini sudah dilakukan dengan tata cara dan pengelolaan yang cukup baik. Dengan adanya peraturan dari Lembaga OSS, sehingga pemerintah kecamatan dapat dikatakan sudah melakukan pelayanan sesuai dengan SOP dan sudah berkembang mengikuti perkembangan zaman, dengan adanya website dan sosialisasi tata kelola yang ada di kantor pemerintahan Kecamatan Tiris bisa dibilang cukup baik. pemerintah kecamatan Tiris memberi akses masyarakat dalam memudahkan pembuatan NIB melalui webiste resmi, mekanisme pengelolaan pelayanan dikecamatan Tiris sudah tersistematis dengan adanya sosialisasi secara langsung dan digitalisasi.

Pengelolaan hukum dan aturan kepada masyarakat merupakan tugas bagi pelayan

public untuk mematuhi peraturan yang ada sesuai undang-undang yang berlaku. Pemerintah atau dalam hal ini pihak Kecamatan di Tiris menghendaki terbukanya atau memberikan kesempatan bagi rakyat atau peserta untuk memberikan suatu masukan, tanggapan kritik dan saran serta pendapatnya mereka sendiri terhadap instansi-instansi yang dinilainya transparan.

Saran

Adapun saran yang diberikan untuk penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan melakukan studi kasus mendalam pada daerah-daerah yang berhasil menerapkan prinsip good governance dalam tata kelola pemerintahan mereka. Melalui analisis mendalam terhadap faktor-faktor keberhasilan dan hambatan yang dihadapi, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga dalam upaya meningkatkan good governance di daerah lain dan dapat difokuskan pada evaluasi efektivitas kebijakan- kebijakan yang telah diterapkan untuk mendorong good governance di tingkat pemerintahan daerah. Evaluasi ini dapat melibatkan pengukuran kinerja, dampak kebijakan, serta tingkat kepatuhan terhadap prinsip good governance.

Daftar Pustaka

- Artana, I. M. (2014). Implementasi Prinsip – Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung. Universitas Warmadewa Denpasar.
- Dwiyanto.A. (2006). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik: Gadjah Mada University Press.Yogyakarta
- Nubatonis, S. E., Rusmiwari, S., & Suwasono, S. (2015). IMPLEMENTASI PRINSIP-

PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 3(1).
<https://doi.org/10.33366/jisip.v3i1.68>

Rismawati, dan Mattalata. 2018. Evaluasi Kinerja: Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan. Celebes Media Perkasa. Makassar.

SULISTYO, P. D. (2021, December 23). Dislokasi Politik Lokal Akibat Rendahnya Serapan Anggaran. *kompas.id*.
<https://www.kompas.id/baca/polhuk/2021/12/23/visi-misi-pemerintah-daerah-dengan-pusat-dinilai-tidak-sinkron>

Suhardono. (2010). Teori Peran Konsep, Derivasi dan Implementasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Yuliono, R. N., & Ngumar, S. (2019). IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(6), Article 6.
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2144>

Undang – Undang Nomor 14 Tahun (2008) tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang – undang tahun Nomor 23 (2014) Tentang Pemerintah Daerah.

Undang – undang Nomor 25 Tahun (2009) tentang pelayanan publik

Undang-Undang No. 32 pasal 02 Tahun 2009 Asas Tata Kelola Pemerintahan yang baik

Manajemen Krisis PR Es Teh Indonesia dalam Pemulihan *Image* Negatif Pasca Somasi Konsumen pada Akun Twitter @gandhoyy

Muhammad Fadeli, S.Sos.M.Si¹, Dr. Fitria Widiyani Roosinda, S.Sos, M.Si², , CiQar Cindy Meidina Trihapsari³

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik¹²³
Universitas Bhayangkara Surabaya¹²³

Email: fadeli@ubhara.ac.id¹, fitria@ubhara.ac.id², cindymeidi24@gmail.com³

Abstract

The purpose of this research is to find out the crisis management of Indonesian Ice Tea PR in the recovery of the negative image after consumer subpoenas on the Twitter account @gandhoyy in three phases, namely pre-crisis, crisis-response, and post-crisis. This study uses a qualitative descriptive method with the object of PR Es Teh Indonesia and the Twitter account @gandhoyy. Data was taken by observation, interview, and documentation techniques. The interview was conducted with the Head of Public Relations of PT. Es Teh Indonesia via company email. The results showed that during the pre-crisis phase, PR representatives from PT. Es Teh Indonesia identified the problem by discussing tweets from the Twitter account @gandhoyy with related parties. Then the organization gives a subpoena for defamation. Instead of taking legal action, PT. Es Teh Indonesia only wants the account owner named Gandhi to admit his guilt because the criticisms conveyed are insulting and not actual facts. Then, in the post-crisis phase, PT. Es Teh Indonesia withdrew the subpoena given to Gandhi's brother because he had already apologized. The Indonesian Ice Tea party has also made improvements by conducting an evaluation in the form of product differentiation, namely by providing a choice of sweetness level or variant of sweetness starting from no sugar (0%), slight (30%), half (50%), less (80%), and normal (100%) so that it can be adjusted to consumer tastes.

Keywords: crisis management, public relations, negative image restoration, socializatio

PENDAHULUAN

Salah satu profesi utama manusia adalah pelayanan publik sebagai hubungan masyarakat (humas) atau dalam bahasa Inggris disebut *Public relations* (PR) (Herlina & Yudha, 2022). PR mempunyai tanggung jawab untuk menciptakan peluang dan sebaik-baiknya guna mencapai tujuannya dan menyediakan lingkungan yang sehat dan aman. Karena humas memiliki hubungan yang sangat erat dan luas dengan berbagai aspek manajemen atau pimpinan dalam suatu perusahaan harus dapat menghargai pentingnya dan manfaat humas (Sahputra Sitepu, 2011). Akibatnya, hubungan masyarakat sebenarnya memiliki kepentingan yang jauh lebih besar untuk bisnis. Keunggulan khusus humas sebagai pengelola atau pelaksana antara lain kemampuannya dalam menghadapi krisis atau masalah yang timbul dalam suatu

bisnis, yang disebut sebagai manajemen krisis. Reputasi perusahaan yang telah dibangun dalam jangka waktu yang lama, sewaktu-waktu dapat memburuk akibat krisis (Karahana, 2019). Oleh karena itu, masyarakat akan kehilangan kepercayaan terhadap bisnis tersebut jika krisis tidak segera diselesaikan.

Ketika berhadapan dengan krisis, hubungan masyarakat memainkan peran penting. Humas dapat dianggap sebagai fungsi manajemen strategis karena dampak negatif krisis terhadap citra perusahaan (Hamidovic, 2012). Mempersiapkan situasi krisis dan menanggapi dengan tepat jika terjadi dapat berarti perbedaan antara penutupan dan kelangsungan hidup, atau bahkan berkembang. Lagi pula, krisis bisa menjadi peluang subur untuk belajar dan

berubah jika organisasi dilengkapi dengan alat yang tepat untuk menanganinya. Ada dua sisi untuk mengelola krisis apa pun: perencanaan dan respons. Organisasi yang mengantisipasi kemungkinan krisis dan melakukan persiapan dengan baik akan lebih siap untuk mengelola situasi seperti itu atau menghindarinya sama sekali. Krisis dan manajemen krisis adalah kejadian normal dan tak terhindarkan dalam organisasi (Babatunde, 2022).

Komunikasi merupakan hal yang sangat vital dalam sebuah organisasi dan ketika terjadi krisis maka seni berkomunikasi harus diperhatikan dengan seksama, agar tidak terjadi kesesatan atau miskomunikasi terutama dari pihak media dan masyarakat. Berkomunikasi di tengah krisis lebih sulit daripada dalam interaksi sehari-hari (Akhyar & Pratiwi, 2019). Selama krisis, komunikasi yang konsisten menjadi prioritas organisasi. Salah satu anggota tim tanggap krisis harus diberi tugas sebagai juru bicara, dengan yang lain dipilih sebagai cadangan (Saputra, 2020). Ketika masalah telah mereda dan krisis mulai terkendali, adalah tanggung jawab organisasi untuk mendapatkan kembali kepercayaan pelanggan dengan menilai dampak krisis terhadap merek dan reputasi organisasi (Imran, 2017).

Salah satu perusahaan yang baru-baru ini mengalami masalah adalah Es Teh Indonesia. Dikutip dari liputan6.com, masalah ini bermula ketika pengguna Twitter dengan *username* @gandhoyy menyampaikan kritik dengan kata-kata yang cukup pedas kepada Es Teh Indonesia. Inti dari cuitan tersebut adalah bahwa Es Teh Indonesia terlalu banyak mengandung gula dan bisa membuat orang terkena diabetes. Beragam komentar muncul dan terus meramaikan *postingan* ini, di mana ada yang setuju, namun ada pula yang mengingatkan bahwa ia bisa terkena pasal UU ITE. Komentar terus meningkat yang mencapai PT. Es Teh Indonesia Setelah akun @gandhoyy meminta maaf kepada Es Teh Indonesia yang ternyata milik Nagita Slavina (CEO), istri Raffi Ahmad, Es Teh Indonesia pun disebut-sebut oleh

sejumlah netizen. Perusahaan Es Teh telah mengirimkan surat panggilan kepada pelanggannya secara online. Hal itu disertai dengan screenshot somasi yang dikirimkan ke Gandhi, pemilik akun, oleh PT. Es Teh Indonesia Makmur. *Postingan* permintaan maaf Gandhi pun mengundang 39 ribu suka dan 14 ribu komentar.

Namun, menanggapi kejadian ini, sejumlah netizen mengecam perusahaan Es Teh tersebut. Banyak dari masyarakat yang menyayangkan respon PT. Es Teh Indonesia yang dinilai kurang bijak dan tidak dewasa dalam menerima kritik dan saran dari konsumennya. Padahal, dengan adanya kritik seharusnya perusahaan bisa berbenah dengan menanggapi kritikan tersebut dengan lebih bijak, sehingga ini juga bisa dijadikan sebagai cara menaikkan *brand image* dari PT. Es Teh Indonesia itu sendiri. Apalagi usaha ini masih terbilang cukup baru dan perlu adanya perbaikan maupun evaluasi lagi.

Karena permasalahan tersebut viral, pihak Es Teh Indonesia berusaha mengambil langkah bijak dengan memanfaatkan digital PR nya untuk memulihkan *image* yang sempat memburuk disebabkan oleh perusahaan yang dianggap tidak menerima kritik dan saran dari konsumen, dan malah memberikan somasi kepada konsumennya tersebut. Padahal semestinya, PR harus menanggapi keluhan dan kritik pelanggan dengan baik, kemudian bekerja secara pribadi untuk menyelesaikan masalah. Seorang PR profesional membutuhkan perencanaan yang matang untuk memperbaiki citra buruk. Berdasarkan permasalahan ini, peneliti bermaksud untuk melakukan analisis dengan judul “**Manajemen Krisis PR Es Teh Indonesia dalam Pemulihan Image Negatif Pasca Somasi Konsumen pada Akun Twitter @gandhoyy**”.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Objek dari penelitian ini adalah PR Es Teh Indonesia dan akun twitter @gandhoyy. Penelitian ini diawali dengan mewawancarai Ketua Humas Es Teh Indonesia. Kemudian dilanjutkan dengan menganalisis akun twitter @gandhoyy terkait cuitannya yang mengundang problematika serta respon warganet atas adanya somasi dari cuitan tersebut. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Somasi diberikan kepada pengguna Twitter @gandhoyy oleh PT Esteh Indonesia Makmur, yang bernama asli Esteh Indonesia. Pasalnya, pengguna Twitter tersebut dianggap telah mendistorsi minumannya untuk varian *Chizu Red Velvet*. Sementara perusahaan Nagita Slavina menerima kritik, mereka tidak akan mentolerir pelanggan yang meremehkan produk. Dalam surat tersebut, klien Twitter @gandhoyy telah membuat berbagai proklamasi yang menyesatkan sehubungan dengan versi *Chizu Red Velvet*. Esteh Indonesia mengklaim bahwa gagasan bahwa tiga kilogram gula sama dengan rasa manis menyampaikan informasi yang salah. Selain itu, orang yang memiliki nama Gandhi menggunakan bahasa yang menyinggung. Menurut keterangan Esteh Indonesia di atas, kicauan yang dimaksud rupanya telah dihapus oleh pengguna Twitter @gandhoyy. Selain mengirimkan surat panggilan dari Esteh Indonesia, klien Twitter @gandhoyy juga menyayangkan hal tersebut. Selain itu, Gandhi menggunakan akun Twitter pribadinya untuk meminta maaf kepada masyarakat umum karena mengkritik produk Esteh Indonesia untuk varian *Chizu Red Velvet*. Somasi yang dikeluarkan Esteh Indonesia kepada Gandhi, seorang pengguna Twitter, membuat nama Esteh dan Nagita langsung trending di Twitter. Sebagai

CEO, Nagita Slavina belum angkat bicara saat perusahaannya mendapat tanggapan positif dan negatif dari netizen.

Gambar 4. 1 Kronologi Pemberian Somasi terhadap akun Twitter @gandhoyy



Di kanal Twitternya, publik kerap membahas perusahaan makanan dan minuman PT Esteh Indonesia. Pemilik akun Twitter @gandhoyy yang memulai keributan ini menyebut minuman Esteh Indonesia itu manis, dan diakhiri dengan somasi. Selain itu, panggilan pengadilan tersebut menekankan bahwa produk seperti 3 kg gula memberikan informasi yang tidak akurat atau menyesatkan kepada konsumen.

Bahwa pemilik merek dan pembuat minuman ini, menjadi sasaran komentar negatif, termasuk "binatang". Menurut Legal PT Esteh Indonesia Makmur Brian Michel yang dikutip pada Minggu 25 September 2022, "jadi kami merasa terhina atau difitnah atas pernyataan yang Anda berikan yang dapat melukai hati keluarga besar Es Teh Indonesia." Brian menekankan

bahwa Gandhi telah diperingatkan, ditegur keras, atau dipanggil oleh partainya untuk menghapus dan mengklarifikasi pernyataan tersebut dalam waktu dua jam. Sebelum mengeluarkan somasi tersebut, pihak PT. Es Teh Indonesia bersama manajemen PR telah merancang *pre-crisis*, *crisis-response*, serta *post-crisis*

Pembahasan

Manajemen krisis adalah fungsi organisasi yang kritis. Kegagalan dapat mengakibatkan kerugian serius bagi pemangku kepentingan, kerugian bagi organisasi, atau mengakhiri keberadaannya. Praktisi PR adalah bagian integral dari tim manajemen krisis. Jadi serangkaian praktik dan pelajaran terbaik yang diperoleh dari pengetahuan kita tentang manajemen krisis akan menjadi sumber yang sangat berguna bagi mereka yang bekerja di bidang hubungan masyarakat. Volume telah ditulis tentang manajemen krisis oleh para praktisi dan peneliti dari berbagai disiplin ilmu sehingga tantangan untuk mensintesis apa yang kita ketahui tentang manajemen krisis dan tempat hubungan masyarakat dalam basis pengetahuan tersebut. Tempat terbaik untuk memulai upaya ini adalah dengan mendefinisikan konsep kritis.

Manajemen krisis tidak hanya melakukan dan berharap yang terbaik. Dibutuhkan perencanaan strategis dan pemantauan tindakan yang cermat agar seefektif mungkin. Komunikasi melalui masa krisis adalah kunci untuk membuat semuanya berjalan lancar. Berkomunikasi melalui organisasi menciptakan pemahaman yang lebih dalam tentang krisis dan merupakan alat untuk menemukan solusi yang sesuai di semua ujung. Karena tidak hanya memperbaiki satu hal tertentu, mampu berkomunikasi melalui semua pemangku kepentingan dan anggota organisasi setidaknya sama pentingnya jika tidak lebih. Karena pada akhirnya, satu-satunya hal yang dimiliki organisasi adalah reputasi mereka sendiri, yang membuat mereka terus maju.

Ada banyak definisi untuk krisis. Untuk entri ini, definisi tersebut mencerminkan poin-poin penting yang ditemukan dalam berbagai diskusi tentang apa yang dimaksud dengan krisis. Krisis didefinisikan di sini sebagai ancaman signifikan terhadap operasi yang dapat menimbulkan konsekuensi negatif jika tidak ditangani dengan baik. Dalam manajemen krisis, ancaman adalah potensi kerusakan yang dapat ditimbulkan oleh krisis pada organisasi, pemangku kepentingan, dan industri. Krisis dapat menciptakan tiga ancaman terkait: (1) keamanan publik, (2) kerugian finansial, dan (3) kehilangan reputasi. Beberapa krisis, seperti kecelakaan industri dan kerusakan produk, dapat mengakibatkan cedera bahkan kematian. Krisis dapat menimbulkan kerugian finansial dengan mengganggu operasi, menciptakan hilangnya pangsa pasar/niat membeli, atau menimbulkan tuntutan hukum terkait krisis. Seperti yang dicatat Dilenschneider (2000) dalam *The Corporate Communications Bible*, semua krisis mengancam akan merusak reputasi organisasi. Krisis berdampak buruk pada organisasi dan akan merusak reputasi sampai taraf tertentu. Jelas ketiga ancaman ini saling terkait. Cedera atau kematian akan mengakibatkan kerugian finansial dan reputasi sementara reputasi berdampak finansial pada organisasi.

Manajemen krisis yang efektif menangani ancaman secara berurutan. Perhatian utama dalam suatu krisis haruslah keamanan publik. Kegagalan untuk mengatasi keamanan publik meningkatkan kerusakan akibat krisis. Masalah reputasi dan keuangan dipertimbangkan setelah keamanan publik diperbaiki. Pada akhirnya, manajemen krisis dirancang untuk melindungi organisasi dan pemangku kepentingannya dari ancaman dan/atau mengurangi dampak yang dirasakan oleh ancaman.

Manajemen krisis adalah proses yang dirancang untuk mencegah atau mengurangi kerusakan yang dapat ditimbulkan oleh krisis pada organisasi dan pemangku kepentingannya (Bhaskara *et al*, 2023). Sebagai sebuah proses, manajemen krisis bukan hanya satu hal. Manajemen krisis dapat dibagi menjadi tiga fase: (1) pra-krisis, (2) respons krisis, dan (3) pasca-krisis. Fase pra-krisis berkaitan dengan pencegahan dan persiapan. Fase respons krisis adalah ketika manajemen harus benar-benar merespons krisis. Fase pasca krisis mencari cara untuk mempersiapkan diri dengan lebih baik menghadapi krisis berikutnya dan memenuhi komitmen yang dibuat selama fase krisis termasuk informasi tindak lanjut. Pandangan tiga bagian dari manajemen krisis berfungsi sebagai kerangka pengorganisasian untuk entri ini.

1. *Pre-Crisis* Pemberian Somasi oleh PT. Es Teh Indonesia terhadap Akun Twitter @gandhoyy

Ketika krisis melanda sebuah organisasi adalah momen ketidakpastian, untuk mempersiapkan peristiwa semacam itu adalah tugas yang sulit dan hampir mustahil bagi sebuah organisasi. Krisis adalah situasi yang mengancam tujuan prioritas tinggi dari unit pembuat keputusan, membatasi jumlah waktu yang tersedia untuk tanggapan sebelum keputusan diubah dan mengejutkan anggota unit pembuat keputusan dengan kemunculannya.

Upaya sistematis anggota suatu sistem dengan kerjasama para pemangku kepentingan untuk mencegah atau mengelola krisis disebut manajemen krisis, suatu proses siklus yang mencakup fase pra-krisis, krisis, dan pasca krisis. Tuntutan opini publik tinggi dan tidak ada ruang untuk kegagalan. Fase pra-krisis mencakup deteksi sinyal krisis yang akan datang, persiapan krisis, dan pencegahan krisis. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa organisasi dengan keandalan tinggi lebih mampu mencegah krisis. Faktor-faktor lain dapat mempengaruhi kemungkinan terjadinya krisis, termasuk budaya dan struktur organisasi. Dapat diasumsikan bahwa faktor budaya dan

struktural yang meningkatkan kemungkinan terjadinya krisis juga mempersulit pengorganisasian untuk keandalan. Organisasi lebih mampu menangani krisis ketika mereka (1) memiliki rencana manajemen krisis yang diperbarui setidaknya setiap tahun, (2) memiliki tim manajemen krisis yang ditunjuk, (3) melakukan latihan untuk menguji rencana dan tim setidaknya setiap tahun, dan (4) pra-draf beberapa pesan krisis.

Dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa fase pre-krisis yang dialami oleh PT. Es Teh Indonesia terkait pemulihan *image* negatif pasca somasi konsumen pada akun twitter @gandhoyy diawali dengan kronologi kejadian, yaitu ketika akun twitter tersebut memberikan cuitan yang berisi kritik disertai ujaran kebencian. Pihak Es Teh Indonesia pertama-tama menganalisis terlebih dahulu cuitan tersebut dengan melakukan *meeting* dengan tim terkait. Membahas antara dampak positif dan negatif dari pesan yang disampaikan. Setelah adanya pertemuan dan pembahasan yang cukup panjang, akhirnya diambil keputusan untuk melakukan somasi terhadap akun twitter @gandhoyy atas cuitan yang viral tersebut terkait pasal pencemaran nama baik.

Pihak PT. Es Teh Indonesia dalam hal ini menyangkal cuitan yang *diposting* oleh @gandhoyy dalam akun twitternya, karena apa yang disampaikan terkait “*Chizu Red Velvet* mengandung 3kg gula” adalah tidak benar. Yang terjadi pada saat itu kemungkinan adalah minumannya terlalu manis dan tidak cocok dengan selera Gandhi, si pemilik akun twitter tersebut. Sehingga ia kemudian memberikan kritikan yang sayangnya bernada ujaran kebencian. Taktik ini mencakup pesan-pesan yang menganggap semua tuntutan dan tuduhan itu palsu dan tidak berdasar serta menolak atau mengingkari semuanya. Strategi penyangkalan ini juga dapat digunakan untuk menyangkal bahwa tindakan yang

dilakukan direncanakan atau disengaja, daripada hanya menyangkal bahwa itu memang disengaja.

Dalam iklim bisnis yang sangat kuat dan persaingan yang ekstrim, erosi sosial karena praktik hierarkis yang memengaruhi iklim semakin normal. Penggilingan meningkatkan analisis atau permintaan pada latihan otoritatif. Melalui wacana ini, organisasi atau perusahaan ingin mempertahankan reputasinya. Meskipun pernyataan penyesalan itu penting baginya, permintaan maaf karenanya diartikan sebagai sentimen pendamaian, dua hal itu unik. Klarifikasi menurut dengar pendapat harus diartikan sebagai legitimasi organisasi dengan memperkenalkan terjemahan organisasi atas realitas yang benar-benar terjadi, sehingga membangun reputasi lebih lanjut adalah hal yang wajar. Menurut Coombs (2010), permintaan maaf perusahaan lebih dari sekedar taktik komunikasi yang digunakan untuk mempertahankan reputasi organisasi dari segala serangan, termasuk tuduhan dan kritik. Namun, itu juga mencakup setiap dan semua tindakan yang diambil dalam menanggapi krisis untuk mempertahankan operasi.

Kasus di atas tentu mempengaruhi operasional dari PT. Es Teh Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan adanya manajemen krisis untuk memulihkan *image* atau reputasi perusahaan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Singh & Chanal (2015) bahwa krisis dapat memengaruhi pemangku kepentingan organisasi dan merugikan mereka secara fisik, emosional, dan/atau finansial. Lebih jauh lagi, pemangku kepentingan bagi suatu organisasi dapat berupa anggota masyarakat, karyawan, pelanggan, pemasok, dan pemegang saham. Potensi kerugian dalam hal keuangan dan reputasi dapat dihindari dengan manajemen krisis yang dilakukan dengan baik, jadi jika sebuah organisasi mengabaikan krisis dan berharap untuk yang terbaik, kerugian tidak dapat dihindari. Saat memperbaiki kerusakan reputasi atau mencoba mencegah kerusakan reputasi yang disebabkan oleh krisis organisasi,

komunikasi dapat digunakan untuk mencapai tujuan ini. Aliran informasi tentang peristiwa krisis kemungkinan besar akan disampaikan kepada para pemangku kepentingan melalui internet atau media berita, kecuali korban atau calon korban krisis yang akan mengalaminya secara langsung atau langsung diberitahu oleh organisasi. Jika reputasi berubah dari menguntungkan menjadi tidak menguntungkan, hal ini dapat mengubah cara pemangku kepentingan berinteraksi dengan organisasi. Oleh karena itu, manajemen krisis penting ketika peristiwa krisis terjadi untuk melindungi organisasi dari potensi kerugian.

2. *Crisis-Response* PR Es Teh Indonesia dalam Pemulihan *Image* Negatif Pasca Somasi *Konsumen* pada Akun Twitter @gandhoyy

Saat ini, kata krisis mungkin adalah salah satu kata yang paling sering digunakan dalam percakapan sehari-hari. Ini digunakan untuk menggambarkan pribadi, yaitu situasi pribadi tetapi, lebih sering, ini digunakan untuk menggambarkan keadaan di mana masyarakat secara keseluruhan atau organisasi dan sistem individu di dalamnya menemukan diri mereka sendiri, dengan konsekuensi yang berpotensi negatif. Namun, meskipun sering digunakan, istilah “krisis” tidak memiliki isi konseptual yang jelas atau seragam. Sebaliknya, ada banyak interpretasi yang sering berbeda.

Pemahaman yang baik tentang penyebab krisis diperlukan untuk respons krisis yang tepat. Penyebab umumnya beragam, di mana faktor politik, sosial, budaya, dan ekonomi memainkan peran kunci, sehingga tindakan di satu sisi saja tidak mungkin berhasil. Misalnya, solusi politik mungkin tidak akan mengakhiri kekerasan jika terlibat dalam konflik lebih menguntungkan daripada terlibat dalam pekerjaan yang sah. Kesuksesan jangka panjang dari respons bergantung pada

sejauh mana program dirancang untuk mengatasi akar penyebab dan peristiwa pemicu, yang memerlukan koordinasi di antara para pelaku untuk mengatasi berbagai penyebab.

Menurut Firsan Nova (2011) dalam bukunya *Bagaimana Public Relations (Humas) Menangani Krisis Perusahaan*, krisis terjadi karena disebabkan oleh hal-hal seperti produk yang kurang sempurna. Dalam bisnis perusahaan menghasilkan produk yang terdiri dari barang (goods) dan jasa (service). Barang dan jasa juga memiliki potensi krisis. Hal ini mungkin saja terjadi karena produk yang dihasilkan cacat (defect) atau kurang sempurna. Walaupun sebelumnya perusahaan telah melakukan riset dan teknik pengembangan produk. Salah satu contoh kasus krisis karena produk yang kurang sempurna adalah konsumen yang mengkritik produk Es Teh Indonesia.

Menanggapi permasalahan yang terjadi, PT. Es Teh Indonesia mengambil jalan yaitu somasi terhadap akun twitter @gandhoyy sehingga akun tersebut memberikan pernyataan berupa permohonan maaf. Ini juga yang menjadikan citra dari Es Teh Indonesia menjadi kurang baik karena dianggap anti kritik. Padahal, maksud dan tujuan dari somasi itu sendiri bukan mengenai kritik yang disampaikan, tetapi ujaran kebenciannya. Hal ini bisa dilihat dari bagaimana PT. Es Teh Indonesia yang kemudian melakukan perbaikan setelah adanya somasi tersebut, yakni dengan menyediakan berbagai pilihan tingkat kemanisan mulai dari 0, medium, hingga manis.

Perspektif umum seperti itu mengarah pada pendekatan yang lebih dinamis. Krisis tidak memiliki awal yang jelas. Akar dari proses gangguan merupakan kombinasi faktor eksogen dan endogen. Konsekuensi dari krisis dirasakan di masa depan; lama setelah dianggap bahwa krisis telah padam, krisis dapat menyala kembali (Maarif, 2018). Proses penalaran dan definisi memiliki dinamika yang sangat berbeda. Kadang-kadang tumpang tindih dengan dinamika krisis itu sendiri, menciptakan rasa malapetaka yang meluas, yang dijelaskan Barton dengan konsep tekanan kolektif. Jauh

lebih sering, proses ini mengikuti jalur waktu berbeda yang terfragmentasi melalui ruang dan waktu. Krisis kadang-kadang dinyatakan tanpa tanda-tanda gangguan yang jelas, menciptakan krisis *ipso facto* (atau bahkan malapetaka) akibat konsekuensinya. Atau suatu krisis mungkin secara formal berakhir meskipun, sejauh menyangkut beberapa aktor, itu hanya pada permulaannya. Dinamika krisis dan proses penalaran dan definisi saling mempengaruhi dalam banyak cara.

Krisis juga merupakan situasi yang menuntut tanggapan segera, tetapi jauh lebih sulit untuk menentukan risiko yang dihadapi oleh pembuat keputusan kritis karena kurangnya kejelasan dan/atau kompleksitas situasi itu sendiri (Hutahaean, 2021). Khas untuk situasi ini adalah bahwa efek tanggapan terhadapnya tidak jelas atau menjadi jelas hanya setelah fakta. Yakni, tidak jelas apakah langkah-langkah yang diambil berdampak pada meredanya krisis.

3. *Post-Crisis PR Es Teh Indonesia dalam Pemulihan Image Negatif Pasca Somasi Konsumen pada Akun Twitter @gandhoyy*

Lama setelah krisis berakhir, orang akan terus memiliki pertanyaan, terutama karena pencarian cepat di Google dapat mengungkap kebijaksanaan masa lalu. Perusahaan perlu membangun kerangka pesan yang sesuai yang mencakup poin pembicaraan terperinci untuk memandu upaya pemasaran, penjualan, dan PR lebih lanjut. Kerangka kerja ini harus menyoroti tujuan perusahaan baru dan/atau tindakan korektif untuk membangun kembali kepercayaan dan bergerak maju. Apakah komunikasi disampaikan melalui telepon, email, media sosial, dalam RFP atau komunikasi pemasaran lainnya, hindari kebingungan dengan memastikan pesan yang konsisten. Langkah terakhir dalam strategi pasca-krisis manajemen harus meninjau pelajaran apa pun yang dipetik selama atau setelah krisis terjadi. Tim

komunikasi harus duduk bersama para eksekutif untuk menetapkan kesimpulan utama.

Krisis adalah peluang untuk melihat dengan jujur strategi komunikasi apa yang berhasil, mana yang tidak, dan cara terbaik untuk maju. Setiap perusahaan harus memiliki strategi komunikasi krisis yang mapan yang mencakup semua basis sebelum, selama, dan setelah krisis. Jika kita bertanya-tanya bagaimana mempersiapkan diri menghadapi krisis yang tidak terduga, postingan blog ini memberikan beberapa wawasan yang bagus. Tim humas yang berpengalaman dapat memberikan panduan yang cepat dan tepat saat terjadi krisis, menyadari bahwa manajemen krisis yang efektif memerlukan pendekatan kasus per kasus yang hati-hati.

Setelah viral di media sosial selama beberapa hari, PT. Esteh Indonesia Makmur atau Esteh Indonesia menegaskan telah berdamai dengan pemilik akun Twitter @gandhoyy. Hal itu disampaikan kepada media dalam acara Special Tea by Esteh Indonesia di Jalan Panduraya Kabupaten Bogor Utara pada Selasa, 27 September 2022 sore oleh tim manajemen Esteh Indonesia.

Dalam surat pernyataan tertulis yang dibuat oleh Administrasi Esteh Indonesia, awalnya klien menyampaikan ketidakpuasannya saat membeli produk Esteh Indonesia yaitu varian *Chizu Red Velvet*, karena minuman yang dibelinya terlalu manis dan kadang jatuh. singkat untuk selernya, bagaimanapun, dengan alasan bahwa ia mengungkapkan kekecewaannya dengan kata-kata keras dan menjatuhkan merek Esteh. Bahkan ada informasi yang tidak akurat di Indonesia, seperti pernyataan bahwa minuman Esteh mengandung 3 kilogram gula.

Sebagai bentuk permintaan penghapusan cuitan yang mengandung unsur pencemaran nama baik, Esteh Indonesia mengeluarkan surat teguran. Esteh Indonesia berkomitmen untuk menerima masukan dan saran dari masyarakat agar dapat terus menjadi lebih baik. Esteh

Indonesia menyampaikan permohonan maaf atas kebisingan tersebut.

Meskipun manajemen krisis sebagai disiplin perusahaan formal relatif muda, kurang dari tiga dekade telah melihat pertumbuhan minat yang dramatis dan hasil penelitian dan penulisan yang luar biasa. Namun, ketika datang ke area penting manajemen pasca krisis, ada sedikit konsensus tentang definisi atau parameter dari konsep itu, dan risiko nyata bahwa organisasi yang tetap dalam mode pasca krisis konvensional — dengan fokus terutama pada pemulihan bisnis dan pemulihan reputasi—mungkin tidak ada proses yang tepat untuk manajemen yang efektif dari masalah pascakrisis jangka panjang. Seperti yang akan ditunjukkan, kegagalan untuk mengidentifikasi dan mengelola kategori masalah yang berbeda yang muncul setelah krisis dapat menyebabkan kerusakan reputasi yang berkepanjangan atau bahkan kematian perusahaan.

Tantangan pertama di sini adalah untuk memahami dengan benar apa yang dimaksud dengan 'pasca-krisis'. Salah satu pendekatannya adalah menyajikan fase pasca-krisis sebagai periode yang difokuskan terutama pada tujuan respons taktis. Salah satu cara mengatasi tantangan ini adalah dengan mengambil pandangan yang lebih holistik tentang kontinum aktivitas krisis. Penrose (2000) adalah salah satu ilmuwan awal yang menyajikan manajemen sebelum dan sesudah krisis sebagai satu kesatuan yang utuh. 'Di masa lalu, tindakan sebelum dan sesudah krisis belum dikonsolidasikan sebagai satu kesatuan yang terintegrasi. Namun, kegiatan-kegiatan ini mengelompok bersama dan harus dianggap sebagai agregat daripada sebagai rangkaian kegiatan yang terpisah. Manajemen krisis proaktif secara alami memengaruhi langkah-langkah pemulihan yang harus digunakan

perusahaan dan merupakan strategi vital dalam mengurangi dampak negatif krisis. Perencanaan proaktif juga penting dalam memanfaatkan peluang yang diberikan oleh krisis sebelum terjadi. Namun hubungan antara kegiatan sebelum dan sesudah krisis menempatkan pemulihan sama pentingnya dengan tindakan proaktif. Penrose mengatakan sebuah organisasi yang tidak mengevaluasi strategi manajemen krisis setelah krisis akan sedikit lebih siap untuk mengelola krisis berikutnya. Merujuk pada korelasi dekat yang dirasakan antara kegiatan sebelum dan sesudah krisis, ia menyimpulkan bahwa organisasi yang mengakui sifat ganda krisis akan memiliki kecenderungan lebih besar untuk perencanaan dan pemulihan proaktif, yang pada gilirannya mengarah pada manajemen krisis yang lebih efektif.

Tentu saja pemulihan pasca-krisis tidak hanya tentang kembali bekerja, tetapi juga harus melibatkan fase pembelajaran manajemen evaluasi dan modifikasi proses, khususnya apa yang dapat dilakukan secara berbeda dan apa yang dipelajari untuk mengurangi kemungkinan hal ini terjadi lagi. Unsur-unsur kluster evaluasi dan modifikasi—yang mencakup analisis akar penyebab, tinjauan proses, dan implementasi perubahan—juga telah diteliti secara ekstensif. Misalnya seperti yang dialami Es Teh Indonesia ini yang merinci hambatan belajar setelah krisis. Selain itu, kluster ini dengan kuat memperkuat sifat siklus dari manajemen krisis, memberi masukan langsung ke elemen perencanaan/kesiapsiagaan. Fase pasca-krisis ini digambarkan sebagai 'kesempatan untuk mengubah aspek-aspek organisasi yang membantu menciptakan potensi krisis sejak awal', atau 'momen istimewa untuk memahami berbagai hal secara berbeda'

Namun *loop* sederhana kembali ke dalam proses jangka pendek tidak cukup menyediakan kelompok kegiatan kritis ketiga—yaitu dampak isu pasca-krisis. Ada banyak literatur tentang pengelolaan beberapa dampak masalah yudisial pascakrisis—seperti pemeriksaan koronial, komite penyelidikan, penuntutan, dan litigasi—dengan sebagian besar didasarkan pada studi

kasus daripada pada kerangka teoretis yang dikembangkan. Ini adalah konsep dampak masalah pasca-krisis jangka panjang di mana ada kesenjangan yang jelas dalam penelitian, dan salah satu rintangannya adalah tidak adanya taksonomi yang disepakati untuk menangkap area penting ini. Namun isu-isu yang muncul setelah peristiwa krisis dapat menimbulkan risiko yang lebih besar bagi organisasi dan reputasinya.

Telah dikatakan bahwa cara terbaik untuk mengelola krisis adalah dengan memahami dan mengelola isu-isu, dan bersamaan dengan perdebatan manajemen krisis antara pendekatan linier dan non-linier, manajemen isu juga telah membahas dikotomi serupa. Dalam kasus manajemen isu, pengembangan dan promosi model siklus hidup telah memperkuat konsep bahwa beberapa masalah dibiarkan tidak tertangani, kecenderungan ke arah peningkatan keseriusan dan risiko yang lebih besar, dengan masalah pertentangan biasanya digambarkan bergerak secara progresif sepanjang urutan dari masalah ke masalah. ke krisis, dan kemudian ke beberapa bentuk resolusi.

Ini adalah kelemahan utama bahwa sebagian besar model yang menggambarkan siklus hidup masalah tidak bersifat siklus tetapi linier. Linearitas ini secara alami menunjukkan bahwa aktivitas semacam itu terjadi secara berurutan, padahal pada kenyataannya manajemen masalah pada dasarnya bukanlah proses linier. Isu tidak harus mengikuti jalur yang linier dan berurutan, melainkan mengikuti jalur yang mencerminkan intensitas dan keragaman nilai dan kepentingan yang dibawa pemangku kepentingan ke suatu isu dan kompleksitas interaksi di antara faktor-faktor tersebut.

Kelemahan utama lainnya dari siklus hidup linier adalah bahwa—meskipun manajemen isu memiliki mode proaktif dan reaktif yang berbeda—hal itu mendorong

persepsi manajemen isu sebagian besar sebagai penghindaran krisis, mengarah pada gagasan bahwa krisis dapat dicirikan dengan tepat sebagai 'kegagalan manajemen isu'. Akibatnya, manajemen masalah biasanya diposisikan dengan kuat dalam mode pra-krisis atau pencegahan krisis.

KESIMPULAN

Sesuai dengan hasil analisis dan pembahasan di atas, bisa ditarik kesimpulan bahwa masalah yang terjadi adalah ketidaksempurnaan produk Es Teh Indonesia, di mana hal ini sesuai dengan teori Nova (2011). Adapun manajemen krisis yang dilakukan oleh PT. Es Teh Indonesia terkait pemulihan brand *image* atas somasi yang diberikan kepada akun twitter @gandhoyy dilakukan dengan 3 fase, yaitu fase *pre-crisis*, *crisis-response*, dan *post-crisis*. Pada fase *pre-crisis*, perwakilan PR dari PT. Es Teh Indonesia melakukan identifikasi masalah dengan membahas cuitan dari akun twitter @gandhoyy bersama pihak terkait. Kemudian ditemukan jalan tengah yaitu pemberian somasi karena pencemaran nama baik. Daripada menempuh jalur hukum, PT. Es Teh Indonesia hanya ingin si pemilik akun bernama Gandhi mengakui kesalahannya karena kritik yang disampaikan bersifat hinaan dan bukan fakta yang sebenarnya. Kemudian, di fase *post-crisis* PT. Es Teh Indonesia mencabut somasi yang diberikan kepada saudara Gandhi karena yang bersangkutan sudah meminta maaf. Studi kasus ini sesuai dengan teori manajemen krisis dari mulai *pre-crisis*, *crisis-response*, dan *post-crisis* di mana PT. Es Teh Indonesia mengambil langkah dengan mengambil langkah persuasif dengan membalas cuitan berupa tuduhan yang diberikan oleh akun twitter @gandhoyy, dengan melakukan evaluasi berupa deferensiasi produk yakni dengan menyediakan pilihan tingkat kemanisan atau varian *sweetness* mulai dari *no sugar* (0%), *slight* (30%), *half* (50%), *less* (80%), dan *normal* (100%) agar bisa disesuaikan dengan selera konsumen.

Saran yang bisa peneliti berikan terkait hasil analisis di atas yaitu: 1) Bagi PT. Es Teh

Indonesia supaya terus mengembangkan inovasi dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, serta lebih bijak lagi ketika menanggapi suatu permasalahan agar tidak mempengaruhi citra atau nama baik perusahaan, 2) Bagi manajemen PR, komunikasi eksternal terutama melalui media sosial merupakan faktor penting yang mempengaruhi dan berkontribusi terhadap pengenalan krisis dan penanggulangan krisis berdasarkan pengurangan fakta terhadap opini publik yang diikuti dengan tindakan penguatan, terkait citra dan tanggung jawab administrasi publik dan perubahan struktural di PT. Es Teh Indonesia. Manajemen PR harus memberikan penguatan positif untuk mengembangkan kemampuan pemimpin dan anggota tim manajemen krisis untuk membuat keputusan dalam kondisi urgensi dan krusial. Untuk langkah antisipatif terhadap masukan masyarakat di media sosial, perlu disusun SOP penanganan krisis, 3) Bagi konsumen supaya lebih bijak dalam bersosial media serta dalam memberikan kritik agar tidak menjadi boomerang bagi dirinya sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar, D. M., & Pratiwi, A. S. (2019). Media Sosial dan Komunikasi Krisis: Pelajaran dari Industri Telekomunikasi di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi ULTIMACOMM*, 11(1), 35–52. <http://ejournals.umn.ac.id/index.php/FIKOMhttp://ejournals.umn.ac.id/index.php/FIKOM/about>
- Alfajri, M. F., Adhiazni, V., Aini, Q., Islam, U., Syarif, N., & Jakarta, H. (2019). Pemanfaatan Social Media Analytics Pada Instagram Dalam Peningkatan Efektivitas Pemasaran. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(1), 34-42.

- Alfinda, F., Charles, H., Lionna, F., & Jasa, R. H. (2023). ANALISA KONSUMEN & MEDIA SOSIAL RM. PANGKEK OMBILIN. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(6), 2411-2426.
- Amali, M. T. (2019). Strategi Komunikasi Krisis *Public relations* PT. Lion Mentari Airlines Dalam Merespon Kasus Kecelakaan Pesawat Lion Air JT610. *Jurnal Audience: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 116-134.
- Babatunde, K. A. (2022). *Public relations and Social Media for Effective Crisis Communication Management. Jurnal Bina Praja*, 14(3), 543–553. <https://doi.org/10.21787/jbp.14.2022.543-553>
- Bhaskara, G. I., Par, S. S., Sanjiwani, P. K., SH, M., & Arida, I. N. S. (2023). *Manajemen Krisis dan Pariwisata*. Nas Media Pustaka.
- Canyon, D. (2020). *DEFINITIONS IN CRISIS MANAGEMENT AND CRISIS LEADERSHIP*.
- Dewi, W. W. A., Febriani, N., Destrity, N. A., Tamitiadini, D., Illahi, A. K., Syauki, W. R., ... & Prasetyo, B. D. (2022). *Teori Perilaku Konsumen*. Universitas Brawijaya Pres.
- Fawahan, L., & Purnasari, I. M. (2022). Membangun Branding Produk UMKM Melalui Media Sosial Tiktok. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(1), 280-289.
- Gumelar, A. F., Komariah, N., & Kurniasih, N. (2023). ANALISIS PENGARUH PEMASARAN DARI MULUT KE MULUT TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN BEKASI. *Jurnal Pustaka Budaya*, 10(1), 1-9.
- Hamidovic, H. (2012). *An Introduction to Crisis Management*. <https://www.researchgate.net/publication/254864017>
- Herlina, P., & Yudha, R. P. (n.d.). *The Role of Public relations of Bogor City Government in Crisis Management (Case Study on Delayed Revitalization of Masjid Agung)*.
- Hutahaean, W. S., & SE, M. T. (2021). *Filsafat dan Teori Kepemimpinan*. Ahlimedia Book.
- Imran, A. I. (2017). *Komunikasi krisis*. Deepublish.
- Irawan, I. C. (2020). Analisis e-marketing terhadap keputusan pembelian konsumen secara online. *Journal of Busines and Banking*, 9(2), 247-260.
- Karahan, A. (n.d.). *0 th INTERNATIONAL CONFERENCE OF ASECU STRATEGIES FOR CRISIS MANAGEMENT OF ENTERPRISES AND AFTER CRISIS MANAGEMENT RESTRUCTURING*. www.maximumbilgi.com,
- Khoiriah, M., & Saputra, D. A. (2021). Implementasi Negative Word Of Mouth Terhadap Brand *Image* Bakso Pada Restoran Bakso Dono Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Konsumen Muslim Restoran Bakso Dono). *AL-MULTAZIM: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 1(2), 92-101.
- Lim, W. M., Ahmed, P. K., & Ali, M. Y. (2022). Giving electronic word of mouth (eWOM) as a prepurchase behavior: The case of online group buying. *Journal of Busines Research*, 146, 582-604.

- Maarif, A. S. (2018). *Krisis Arab dan Masa Depan Dunia Islam*. Bentang Bunyan. Indonesia, 77–91.
http://insearch.unibi.ac.id/jurnal/2020/11/23/292/detail/implementasi_teknik_copywriting_pada_aplikasi_tiketcom_sebagai_online_travel_agent_ota
- Mehr, M. K., & Jahanian, R. (2016). Crisis Management and Its Proses in Organization. *Mediterranean Journal of Social Sciences MCSER Publishing*, 7(5), 2039–2117.
<https://doi.org/10.5901/mjs.2016.v7n5s1p143>
- Minuman Herbal Melalui Pembuatan Konten Kreatif Media Sosial Berbasis Pemasaran E-marketing. *Jurnal Komunikasi Profesional*, 3(2), 68–78.
<https://doi.org/10.25139/jkp.v3i2.1982>
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Penulis, T., Melia Milyane, T., Sutiapermana, A., Alfaromona Sumarezs Titahelu, J., Hendrayani, Y., Putu Sinta Dewi, N., Musfirowati Hanika, I., Mu, A., Irwansyah, R., Sri Dana Afriza, E., Triwardhani, D., Djalu Sembada, A., Safrida Harahap, V., & Dini Pravita, V. (2021). *Public relations (Komunikasi Strategis, Digital dan Bertanggung Jawab Sosial)*. www.penerbitwidina.com
- Pratiwi, D. (2019). PENGARUH WORD OF MOUTH PADA PEMASARAN MELALUI TEKNOLOGI ELEKTRONIK (Studi Kasus Sogan Batik Yogyakarta).
- Putri, H. A. A., & Kurniawan, I. D. (2021). Penanggulangan Tindak Pidana Penipuan Menggunakan Media Handphone (Sms). *Jurnal Pendidikan Politik, Hukum Dan Kewarganegaraan*, 11(2).
- Putri, S. H., & Maharani, L. O. (2020). Implementasi Teknik Copywriting pada Aplikasi Tiket.com Sebagai Online Travel Agent (Ota). *Prosiding Universitas Informatika dan Bisnis*
- Sahputra Sitepu, E. (2011). *PUBLIC RELATIONS*. <http://usupres.usu.ac.id>
- Saputra, R. (2020). Penerapan Situational Communication Crisis Theory bagi Organisasi Dakwah dalam Menghadapi Situasi Krisis. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study*, 6(2), 190–201.
<https://doi.org/10.31289/simbollika.v6i2.4172>
- Shao, W., Moffett, J. W., Quach, S., Surachartkumtonkun, J., Thaichon, P., Weaven, S. K., & Palmatier, R. W. (2022). Toward a theory of corporate apology: mechanisms, contingencies, and strategies. *European Journal of Marketing*, 56(12), 3418–3452.
<https://doi.org/10.1108/EJM-02-2021-0069>
- Singh, P. P., & Chahal, H. S. (2015). Reactive crisis management model. *Journal of Research in Business, Economics and Management*, 4(1), 249-255.
- Solihin. (2020). *Hubungan Opini Publik Dengan Komunikasi Politik*.
- Suryanto, S., & Kurniati, P. S. (2022). Analisis Perdagangan Internasional Indonesia dan Faktor-Faktor yang Memengaruhinya. *Intermestic: Journal of International Studies*, 7(1), 104.
<https://doi.org/10.24198/intermestic.v7n1.6>

Tileaga, C. (2014). *Special section of Qualitative Psychology (APA) View project FONDECYT n° 1051047 Chile View project.*
<https://www.researchgate.net/publication/234866336>

Vašíčková, V. (2020). *Crisis Management Proces - A Literature Review and a*

Conceptual Integration. Acta Oeconomica Pragensia, 27(3–4), 61–77. <https://doi.org/10.18267/j.aop.628>

<https://www.liputan6.com/health/read/5080177/kronologi-es-teh-indonesia-layangkan-somasi-ke-pengguna-twitter>

EFEKTIVITAS SOSIALISASI BALAI MONITOR KELAS I SURABAYA DALAM MENGURANGI FREKUENSI RADIO ILEGAL MELALUI MODEL KOMUNIKASI GRUNIG & HUNT

Fitria Widiyani Roosinda¹, Ratna Setyarahajoe², Anastasya Chintya A³
Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya¹²³

Email:

fitria@ubhara.ac.id¹

ratna@ubhara.ac.id²

tasyaa794@gmail.com³

Abstract

In fact, the ability of the government to socialize illegal frequency users is still lacking. Therefore, the Surabaya Class I Monitoring Center was presented to carry out and apply the Grunig & Hunt communication model in reducing these problems. The presence of the Surabaya Class I Monitoring Center should be able to have an effect on reducing the use of unlicensed (Illegal) frequencies. This study aims to determine the effectiveness of implementing the Grunig & Hunt communication model in reducing illegal radio frequencies. The research method used is using qualitative research methods. The results of this study indicate that the implementation of the Grunig & Hunt communication model has been partially achieved. However, there are a number of things that must be considered because they are not optimal in implementing them. Among other things, (1) The targeting of illegal frequency users and the public has been right on target, but many have not been reached by the community itself. (2) socialization so far has been running quite effectively. (3) the achievement of objectives has not been achieved as it should be because there are still several reports of illegal frequency use received by the Surabaya Class I Monitoring Center. (4) monitoring there are a number of things that must be corrected because they are not yet effective enough in monitoring.

Keywords: Effectiveness, Application, Grunig & Hunt Communication Model

PENDAHULUAN

Spektrum frekuensi radio merupakan kekayaan alam yang terbatas karena harus digunakan secara cermat, efisien dan tepat guna. Penggunaan pita frekuensi radio baik oleh seseorang, badan hukum maupun instansi pemerintahan berdasarkan atas izin dan dalam pengoperasiannya tidak saling mengganggu. Spektrum frekuensi radio adalah susunan pita frekuensi radio yang mempunyai frekuensi lebih kecil dari 3000 GHz sebagai satuan getaran gelemobang elektromagnetik yang merambat dan terdapat dalam dirgantara (ruang udara dan antariksa). Alokasi spektrum frekuensi radio di Indonesia mengacu pada alokasi spektrum frekuensi yang dikeluarkan

secara resmi oleh International Telecommunication Union untuk wilayah 3 (ITU) pada peraturan radio Edisi 2008 (Radio Regulation, edition of 2008).

Balai Monitor Spektrum Frekuensi Surabaya Kelas I Surabaya merupakan Unit Pelaksa Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, perwakilan di wilayah Jawa Timur, mempunyai tugas melaksanakan analisis, evaluasi dan pengujian, pengukuran, monitor spektrum frekuensi radio serta melaksanakan deteksi lokasi sumber pancaran, validasi data penggunaan frekuensi radio dan penertiban penggunaan spektrum frekuensi radio, pelayanan pengaduan

masyarakat atas gangguan penggunaan frekuensi radio, pelaksanaan kalibrasi dan perbaikan perangkat serta melaksanakan perencanaan program, urusan keuangan, kepegawaian, ketatausahaan, rumah tangga dan hubungan masyarakat UPT bidang Monitor Frekuensi Radio sebagaimana tertuang dalam peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 15/PER/M/KOMINFO/03/2017 tentang organisasi dan Tata Kerja UPT Monitoring Spektrum Frekuensi Radio.

Menurut informasi yang saya dapat dari Balai Monitor Spektrum Frekuensi Surabaya Kelas I Surabaya, penyebaran frekuensi radio di 38 kabupaten dan kota di Jawa Timur pada tahun 2021, dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Penyebaran Frekuensi Radio di Jawa Timur

Sumber: *Laporan Akhir Balai Monitor Kelas I Surabaya 2021*

Itupun hanya dalam Provinsi Jawa Timur belum lagi seluruh Indonesia. Pada gambar 1.1. sudah dapat dilihat bahwa penggunaan frekuensi radio ilegal di Jawa Timur masih menggunakan frekuensi radio yang tidak sesuai dengan peruntukannya dan kurang memahami tentang penggunaan frekuensi.

Dari data diatas terlihat masih terdapat pengguna frekuensi radio ilegal di Jawa Timur yang tidak patuh dalam menggunakan frekuensi radio legal. Seperti fenomena yang telah didapat penulis diatas.

walaupun pihak Balai Monitor Kelas I Surabaya sudah mengantisipasi tentang kebijakan kanal frekuensi radio melalui media massa, namun saat ini masih banyak masyarakat Jawa Timur yang menggunakan frekuensi ilegal (tidak berizin).

Model komunikasi yang dikembangkan Balai Monitor Kelas I Surabaya untuk mengantisipasi penyebaran frekuensi ilegal kepada masyarakat harus dilakukan secara sistematis dan terstruktur untuk mengurangi kemungkinan gagal. Balai Monitor Kelas I Surabaya perlu mengadakan riset mengenai kondisi masyarakat Jawa Timur agar nantinya penerapan model komunikasi yang diterapkan dapat berjalan maksimal, karena sejatinya manajemen strategis dalam hubungan masyarakat dua arah sangat diperlukan. Balai Monitor Kelas I Surabaya mulai membentuk program model komunikasi Grunig & Hunt yang mereka jadikan tonggak dalam mengantisipasi maraknya penggunaan frekuensi ilegal. inovasi-inovasi yang telah dilakukan oleh Balai Monitor Kelas I Surabaya dalam memfasilitasi model komunikasi Grunig & Hunt antara lain dengan diadakan sosialisasi media sosial maupun sosialisasi langsung (terbuka) dan juga layanan program “IJINSEK”.

Kedekatan dengan masyarakat khususnya untuk pengguna frekuensi radio sehingga perlu adanya informasi dengan beberapa metode baik berupa sosialisasi, informasi melalui media social, visual ataupun iklan layanan masyarakat. Dalam program sosialisasi ini, Balai Monitor Kelas I Surabaya mengupayakan adanya interaksi secara langsung antara kepala Balai Monitor Kelas I Surabaya dengan masyarakat karena penerima pesan dapat mengajukan pertanyaan dan langsung mengkonfirmasi pesan yang diterima. Program ini dilaksanakan dengan tetap menerapkan protocol kesehatan dan pembatasan jumlah peserta karena dilaksanakan selama pandemi.

Sedangkan layanan “JIINSEK” merupakan salah satu wujud adaptasi Balai Monitor Kelas I Surabaya terhadap perkembangan teknologi sekaligus program pemerintah pusat (KOMINFO). Layanan “JIINSEK” sendiri dilaksanakan oleh Balai Monitor Kelas I Surabaya dalam rangka menjangkau aspirasi dan juga keluhan-keluhan yang ada di masyarakat dengan cepat dan mudah karena berbasis internet.

Sehingga saya menganalisis bahwa masyarakat dalam hal ini perlu diberikan edukasi tentang kesadaran akan pentingnya penggunaan frekuensi legal dalam rangka mendukung kebijakan dan anjuran dari pemerintah terkait penggunaan frekuensi yang berijin. Maka penulis lebih memfokuskan untuk mencari tau sejauh mana efektivitas penerapan model komunikasi Grunig & Hunt oleh Balai Monitor Spektrum Frekuensi Kelas I Surabaya dalam programnya, untuk meminimalisir penggunaan frekuensi ilegal tersebut. Dikarenakan sudah begitu pesatnya frekuensi radio ilegal yang tersebar di kalangan masyarakat ini. Maka dari itu, Balai Monitor Spektrum Frekuensi Surabaya Kelas I Surabaya bertugas dalam mensosialisasikan dengan menerapkan model komunikasi Grunig & Hunt untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dari dampak dan akibat dari penggunaan frekuensi secara ilegal atau tidak berijin.

Sehingga saya menganalisis bahwa masyarakat dalam hal ini perlu diberikan edukasi tentang kesadaran akan pentingnya penggunaan frekuensi legal dalam rangka mendukung kebijakan dan anjuran dari pemerintah terkait penggunaan frekuensi yang berijin. Maka penulis lebih memfokuskan untuk mencari tau sejauh mana efektivitas penerapan model komunikasi Grunig & Hunt oleh Balai Monitor Spektrum Frekuensi Kelas I Surabaya dalam programnya, untuk meminimalisir penggunaan frekuensi ilegal tersebut. Dikarenakan sudah begitu pesatnya

frekuensi radio ilegal yang tersebar di kalangan masyarakat ini. Maka dari itu, Balai Monitor Spektrum Frekuensi Surabaya Kelas I Surabaya bertugas dalam mensosialisasikan dengan menerapkan model komunikasi Grunig & Hunt untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dari dampak dan akibat dari penggunaan frekuensi secara ilegal atau tidak berijin.

Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini penulis mengambil pokok permasalahan yaitu: “Bagaimana Efektivitas Sosialisasi Balai Monitor Kelas I Surabaya dalam Mengurangi Frekuensi Radio Ilegal melalui Model Grunig & Hunt?”.

1. Kajian Pustaka atau Kerangka Pemikiran

Sosialisasi

Proses sosialisasi adalah suatu proses yang dilakukannya secara aktif oleh dua pihak. Pihak pertama adalah pihak yang mensosialisasikan atau disebut juga dengan aktifitas melaksanakan sosialisasi dan pihak kedua adalah pihak yang disosialisasikan atau yang menerima sosialisasi.

Menurut David A. Goslin (Sari, 2013:30), “Sosialisasi adalah proses belajar yang dialami seseorang untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai dan norma-norma agar ia dapat berpartisipasi sebagai anggota dalam kelompok masyarakatnya.” Dari pernyataan David A. Goslin dapat disimpulkan bahwa dengan proses yang dialami seseorang mulai dari menerima informasi, memahami dan mempraktekkan segala hal itu gunanya adalah untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan agar dapat berinteraksi dan beradaptasi dengan baik dengan kelompok masyarakat tersebut

Melalui proses sosialisasi, diharapkan setiap anggota masyarakat dapat belajar untuk mengetahui nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Sehingga mereka dapat bertindak sesuai dengan nilai, norma dan keyakinan tersebut. (dalam Putri, 2014, p. 7-8).

Setelah memahami apa yang dimaksud dengan sosialisasi, tentunya kita perlu mengetahui apa tujuannya, Berikut ini adalah beberapa tujuan sosialisasi tersebut:

- Agar setiap anggota masyarakat mengetahui nilai-nilai dan norma-norma yang ada pada suatu kelompok masyarakat.
- Agar individu dapat mengendalikan fungsi organik melalui proses latihan mawas diri yang tepat.
- Agar setiap anggota masyarakat memahami suatu lingkungan sosial budaya, baik lingkungan tepat tinggal seseorang maupun lingkungan baru.
- Agar individu mengembangkan kemampuan berkomunikasi, misalnya kemampuan membaca, menulis, dan lain-lain
- Untuk melatih keterampilan dan pengetahuan individu dalam melangsungkan hidup bermasyarakat.
- Agar didalam individu tertanam nilai-nilai dan kepercayaan yang ada di masyarakat

Model Komunikasi Grunig & Hunt

Seiring dengan adanya perubahan di era digital saat ini, disusul dengan masifnya kebutuhan masyarakat, dibutuhkan proyeksi “pola komunikasi model baru” dengan pendekatan dua arah antara pemerintah dengan masyarakatnya (Nanda et al., 2021). Grunig dan Hunt (J. E. Grunig & Hunt. 1984) melihat perkembangan praktik public relations melalui empat model. Keempat model humas yakni: (1) model press agentry (keagenan pers) atau model propaganda, (2) model

informasi public (public information model), (3) model simetris dua arah (two-way asymmetrical) dan (4) model simetris dua arah (two-way symmetrical model).

1. Press Agency

Press Agency adalah salah satu model komunikasi yang dilakukan dengan tujuan utama publisitas, promosi dan propaganda public (Lattimore dkk, 2010). Publisitas yang dimaksud disini adalah memberikan informasi terkait program tentang penyelewengan frekuensi yang beredar di Jawa Timur atau setiap kegiatan yang sedang berlangsung. Model komunikasi ini merupakan model komunikasi satu arah yang mana dalam proses pelaksanaannya sangat mengandalkan media dalam penyaluran informasi, hal ini dilakukan guna menarik perhatian dan kepercayaan masyarakat kepada instansi.

2. Public Information

Public Information ini ditekankan agar memberikan informasi yang benar dan jujur kepada publicnya (Butterick, 2012). Tujuan utamanya memberikan informasi kepada public. Dalam model komunikasi ini tetap dilakukan dengan menggunakan metode satu arah yang memanfaatkan media dalam proses persebarannya. dalam model komunikasi ini pihak humas memiliki tugas seperti wartawan dalam memberikan informasi secara objektif kepada masyarakat.

3. Two Way Asymmetrical

Two Way Asymmetrical komunikasi ini memandang public adalah objek yang harus dipahami dengan informasi akan tetapi model komunikasi ini tidak mempertimbangkan feedback audiens. Dalam model komunikasi ini berlangsung secara dua arah dan lebih menarik audiens untuk menyesuaikan diri dengan perusahaan bukan perusahaan yang menyesuaikan dengan audiens. Persebaran informasi dalam model Two Way Asymmetrical ini dapat dilakukan

secara langsung maupun menggunakan media dalam penyampaianya.

4. Two Way Symmetrical

Two Way Symmetrical komunikasi ini menekankan pada adanya kemauan dari kedua belah pihak untuk saling menyesuaikan diri dan memahami satu sama lain. Dalam model komunikasi Two Way Symmetrical ini terjadi komunikasi dua arah yang dapat memposisikan diri dengan seimbang atau balance. Model komunikasi ini juga menjadikan tanggapan sebagai bahan evaluasi atas kinerja divisi kehumasan dalam menyampaikan pesan kepada publik dikarenakan model ini adalah model komunikasi paling etis yang berhasil dalam penyampaianya kepada public dan mengikat keduanya dalam komunikasi yang efektif.

Komunikasi secara dua arah rupanya membawa manfaat, baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Manfaat atau keuntungan dari komunikasi dua arah yaitu:

- a. Adanya proses dialog yang terjadi antara komunikator dengan komunikan dapat menimbulkan kepuasan di antara kedua belah pihak.
- b. Informasi yang diterima masyarakat dan pemerintah menjadi lebih jelas, akurat, serta lebih tepat karena penjelasannya dapat diperoleh secara langsung.
- c. Memicu timbulnya rasa kekeluargaan, kekerabatan dan iklim demokratis antara masyarakat dengan pemerintah.
- d. Menghindari kesalahpahaman antara kedua belah pihak.

Kanal Frekuensi Radio

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kanal adalah saluran atau terusan air buatan manusia yang dibuat berbagai tujuan untuk membantu kehidupan manusia. Sedangkan frekuensi radio sendiri

merupakan gelombang frekuensi elektromagnetik yang terletak pada kisaran membentang dari bawah 3 kilohertz sekitar 300 gigahertz dan mencakup frekuensi yang digunakan untuk sinyal komunikasi seperti untuk penyiaran radio, televisi, telephone seluler, transmisi satelit, dan sinyal radar. Frekuensi radio mengacu kepada spektrum elektromagnetik, dimana gelombang elektromagnetik dapat dihasilkan oleh pemberian arus bolak balik ke sebuah antenna. Frekuensi yang lebih tinggi akan melemahkan cepat melalui ruang. Hal ini penting untuk seseorang yang berkaitan dengan penggunaan frekuensi untuk lebih mengetahui karena semakin tinggi frekuensi yang digunakan semakin dikit sinyal akan menembus penghalang.

Frekuensi Ilegal

Menurut informasi wawancara dari Mbak Handini selaku humas dari balai monitor kelas I Surabaya, mendefinisikan frekuensi ilegal adalah frekuensi yang tidak sesuai dengan peruntukannya dan tidak bersertifikasi dari Ditjen SDPPI.

2. Objek Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif dengan penelitian kualitatif.

Dalam penelitian ini subjek yang diteliti yaitu terkait dengan orang-orang yang terlibat langsung dalam kegiatan penerapan model komunikasi Grunig & Hunt yang berada di Kantor Balai Monitor Kelas I Surabaya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu terdiri dari wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan model analisis interaktif. Analisis interaktif yaitu data yang diperoleh dari penelitian yang disajikan apa adanya kemudian dianalisis untuk memperoleh

gambaran mengenai fakta yang ada terjadi di lapangan. Model analisis ini terdiri dari 4 tahapan analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Pembahasan

Efektivitas merupakan hubungan antara output maupun tujuan dalam artian efektivitas merupakan ukuran bagaimana serta seberapa jauh tingkat output, kebijakan maupun prosedur dari pemerintah mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Pelaksanaan dalam menerapkan model komunikasi dapat dilakukan oleh individu maupun kelompok dalam bentuk pelaksanaan kegiatan yang didukung dengan kebijaksanaan, prosedur, serta sumber daya dimaksudkan untuk membawa suatu hasil guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan.

Kegiatan komunikasi PR pada umumnya menggunakan teori J. Grunig and Hunt sebagai pedoman bagi para pelaku public relation terutama untuk menerapkan hubungan terhadap interaksi yang terjadi dalam proses public relation (Ruslan, 2011). Model ini lebih mengutamakan cara seorang PR berhubungan dengan publik internal maupun eksternalnya. Seorang PR harus selalu menjaga citra positif perusahaan melalui berbagai cara atau teknik pendekatan menggunakan berbagai media. Untuk membahas hal ini Grunig memiliki empat model komunikasi PR: (1) press agentry model (keagenan pers atau model propaganda), (2) public information model (model informasi publik), (3) two-way asymmetrical model (model asimetris dua arah), (4) two-way symmetrical model atau model simetris dua arah. (Ruslan 2011).

Dari beberapa analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, ditemukan bahwa dalam efektivitas komunikasi untuk mengurangi frekuensi radio ilegal sebagai Humas Balai Monitor Kelas I Surabaya sudah menggunakan model komunikasi Grunig &

Hunt. Balai Monitor Kelas I Surabaya melakukan publikasi berita dan artikel pada media. Hal ini merupakan komunikasi yang bersifat satu arah. Untuk model komunikasi dua arah, Balai Monitor Kelas I Surabaya menggunakan beberapa cara. Bukti utamanya ialah keaktifan dalam memberikan dan menanggapi informasi di media sosial dan melakukan kerjasama dengan masyarakat seperti program sosialisasi.

Berikut adalah detail komunikasi satu arah yang telah diterapkan oleh Balai Monitor Kelas I Surabaya melalui model komunikasi Grunig & Hunt:

Model Press agentry (agen pemberitaan)

Model komunikasi ini biasanya menggunakan taktik propaganda dengan penggunaan nama public relations expert dan perangkat yang bisa memancing perhatian khalayak melalui argument dan penalaran sehingga khalayak lebih tertarik dengan informasi-informasi yang diberikan oleh perusahaan yang bersangkutan. Hal ini menggambarkan seolah-olah program-program humas memiliki tujuan tunggal agar terpublikasi melalui media massa yang menguntungkan bagi organisasi. Model komunikasi ini terkadang tidak mengutamakan kebenaran informasi yang disampaikan sehingga kebenaran informasi bukan menjadi pokok utama.

Sasaran penerapan model komunikasi press agentry dari pemerintah yang hendak dijadikan sebagai cara untuk mengurangi pengguna frekuensi radio ilegal. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Bu Chairunisyah, S.E, selaku Kasubag Turt Balai Monitor Kelas I Surabaya:

“Target sasaran penerima penerapan model komunikasi press agentry ini meliputi seluruh masyarakat jawa timur maupun Indonesia karena dengan kekuatan media sosial sangat memudahkan masyarakat untuk mengakses.

Dengan target yang ingin dicapai mengurangi tingkatan frekuensi radio ilegal yang melambung”.

Pada kegiatan press agentry, Balai Monitor Kelas I Surabaya juga menggunakan komunikasi ini dengan Teknik persuasi untuk menginformasikan agar masyarakat mengetahui dan memahami fungsi dan perannya.

Aktivitas yang secara tak langsung yang dilakukan humas Balai dalam mensosialisasikan program Balai Monitor Kelas I Surabaya dalam Mengurangi Frekuensi Ilegal yaitu:

1. Membuat Konten di Media Sosial

“Aktivitas humas secara tak langsung yang dilakukan Balai Monitor Kelas I Surabaya pada saat pandemic, salah satunya membuat konten untuk menginformasikan, mengajak dan mengedukasi masyarakat betapa pentingnya penggunaan frekuensi secara legal karena pada saat pandemic sangat tidak mungkin melakukan sosialisasi secara langsung. Dengan begitu saya berinovasi di media sosial (Handini bagian humas).

Salah satu contoh konten yang dibuat oleh humas Balai Monitor Kelas I Surabaya yaitu:

a. Himbauan tidak menggunakan penguat sinyal untuk seluler



Gambar a. Himbauan tidak menggunakan penguat sinyal untuk seluler

Konten diatas dapat mengedukasi masyarakat mengenai hal yang tidak diketahui masyarakat jika masyarakat membaca dan melihat konten tersebut. Jadi kemungkinan masyarakat lebih teredukasi setelah melihat konten tersebut sehingga penggunaan frekuensi ilegal dapat berkurang.

b. Konten Pelaksanaan Penertiban di Jawa Timur oleh Balai Monitor Kelas I Surabaya



Gambar b. Konten Pelaksanaan Penertiban di
Jawa Timur oleh Balai Monitor Kelas I
Surabaya.

Konten ini menunjukkan dan mendeskripsikan bahwa Balai Monitor Kelas I Surabaya terus memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat khususnya para pengguna frekuensi. Bukan hanya memberikan pelayanan yang baik saja tetapi juga memberikan himbauan kepada pengguna untuk selalu tertib menggunakan frekuensi yang belum dilengkapi izin stasiun radio serta menggunakan perangkat yang telah bersertifikasi sesuai peraturan yang berlaku.

2. Podcast

“Selain membuat konten di media sosial, balai monitor kelas I Surabaya pun membuat podcast agar lebih terjangkau luas dimasyarakat jawa timur dikarekana sebagian masyarakat ini ada yang minim pengetahuan tentang dunia digital (kudet media sosial), ini juga dapat memudahkan dan mengedukasi masyarakat yang tidak terjangkau menjadi terjangkau dengan demikian pengguna frekuensi ilegal dapat berkurang” (handini bagian humas).

Di podcast ini khusus dibuat untuk memberikan informasi terkini seputar Balai Monitor Kelas I Surabaya. Mengenai update kebijakan terbaru, tips pengurusan izin stasiun dan lain sebagainya. Salah satu contoh podcast yang dibuat oleh humas Balai Monitor Kelas I Surabaya yaitu:

a. Poscast youtube “New Normal at
Balai Monitor Kelas I Surabaya”



Gambar Podcast New Normal at Balai
Monitor Kelas I Surabaya

Dengan menikmati podcast yang disediakan Balai Monitor Kelas I Surabaya, merupakan salah satu cara agar masyarakat yang tidak mengerti media sosial seperti instgram, facebook dan lain sebagainya dapat menjangkau cukup dengan mengakses youtube saja.

b. Podcast di Stasiun TV “JTV”



Gambar Podcast di Stasiun TV “JTV”

Podcast ini sama seperti halnya yang dilakukan Balai Monitor Kelas I Surabaya yang diselenggarakan Balai Monitor Kelas I Surabaya di media youtube hanya saja ini berada di stasiun televisi, yang bisa menjangkau khayalak yang sering menggunakan televisi. Podcast yang bersiaran langsung di televisi secara tidak langsung dapat memperkenalkan dan menginformasikan kepada khalayak bahwa Balai Monitor itu sendiri apa dan gimana, secara yang tidak mengerti menjadi mengerti.

**Public Information Model (Model
Informasi Publik)**

Model komunikasi satu arah yang dilakukan oleh Balai Monitor Kelas I Surabaya dalam mengurai penggunaan frekuensi ilegal untuk model komunikasi public information menggunakan akun <http://www.postel.go.id>.



laman postel <http://www.postel.go.id>.

Dalam web yang sudah disediakan oleh Balai Monitor Kelas I Surabaya sebagai bentuk komunikasi satu arah dan cukup mengakses web <http://www.postel.go.id> dapat memenuhi informasi yang cukup bagi audiens. Dalam hal lain web ini pun mengajak masyarakat untuk mengerti dan memahami tentang kanal frekuensi radio. Publitas yang dilakukan cukup tranparan, intens dan terbuka dalam memberikan informasi internalnya. Berdasarkan hal ini pebulis mengindikasikan adanya penggunaan model komunikasi satu arah yang bersifat informasi public karena sesuai dengan peran Balai Monitor Kelas I Surabaya dalam mengurangi frekuensi radio ilegal.

Two Way Asymmetrical model (Model Asimetris Dua Arah)

Pada model komunikasi asimetris organisasi tidak memanfaatkan banyak tenaga atau karyawan dan lain sebagainya. Model komunikasi Hunt & Grunig ini mementingkan pembelaan organisasi daripada mencari solusi yang terbaik bagi penyelesaian problema humas yang muncul. Organisasi diasumsikan selalu benar dalam tindakan-tindaknya, sementara public tidak perlu diakomodasi kepentingan-kepentingan. Dengan kata lain organisasi yang membujuk atau mengharuskan publik yang menyesuaikan diri dengan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh organisasi sehingga bentuk komunikasi ini kurang efektif untuk kegiatan mengurangi frekuensi radio ilegal.

Untuk kegiatan Balai Monitor Kelas I Surabaya dalam mengurangi Frekuensi Ilegal pada model komunikasi yang efektif tentunya harus ada umpan balik dari khalayak untuk organisasi, baik itu khalayak internal maupun eksternal. Umpan balik dijadikan sebagai indicator dalam menentukan keberhasilan komunikasi dengan adanya komunikasi yang bersifat dua arah. Balai Monitor Kelas I Surabaya melakukan beberapa aktivitas komunikasi ini untuk menghadapi maraknya penggunaan frekuensi radio ilegal.

Dengan memanfaatkan layanan Call Center BALMON Surabaya untuk memperoleh informasi perizinan, konsultasi ataupun pengaduan gangguan frekuensi radio. Layanan Call Center dapat diakses melalui nomer seluler 0811-3050-4000 dan 0811-30501000. Peneliti mengasumsikan bahwa komunikasi dua arah ini berbasis teknologi informasi terus digarap oleh Balai Monitor Kelas I Surabaya mengingat saat ini masyarakat sedang menghadapi keterbukaan informasi. Tetapi dengan adanya layanan cell center ini tidak berdampak besar bagi Balai Monitor Kelas I Surabaya.

Two Way Symmetrical Model

Kegiatan komunikasi Balai Monitor Kelas I Surabaya yang menggunakan model two way symmetrical:

Dilain itu, Dari hasil wawancara antara peneliti dengan bagian humas bahwa inovasi model komunikasi dua arah Balai Monitor Kelas I Surabaya, setelah sekian lama dilanda pandemic, mulai menerapkan sosialisasi secara terbuka atau yang dikatakan face to face dimana mengusung konsep dialog dengan masyarakat pengguna frekuensi. Peneliti melihat adanya gebrakan yang dilakukan oleh Balai Monitor Kelas I Surabaya dalam program komunikasi dua arah, dimana program yang mengusung tema dialog public belum semua teralaskan dikarekna terhalang oleh pandemic. Penerapan program sosialisasi secara langsung rupanya memiliki alasan mendasar mengapa harus diadakan.

“Mengapa harus merelasikan kembali sosialisasi terbuka kan udah ada sosial media sosial untuk merelasikannya? Iya dikarekna penggunaan frekuensi ilegal ini semakin meningkat mau tidak mau harus melakukan sosialisasi secara terbuka guna untuk memanimalisir penggunaan frekuensi ilegal, didalam sosialiasi tersebut ada sesi tanya jawab sehingga memudahkan masyarakat tentang pemahaman secara langsung. Jika terus-terusan hanya mengandalkan sosialisasi lewat sosial media aja saya rasa kurang cukup.” (ketua balai monitor kelas I surabaya)

Berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh ketua balai monitor kelas I Surabaya, penulis memperoleh gambaran bahwa program sosialisasi diwujudkan untuk memperlihatkan kepada masyarakat bahwa Balai Monitor Kelas I Surabaya saat ini terbuka. Karena komunikasi dua arah memungkinkan pemberi dan penerima pesan

saling bertukar pikiran dan menyampaikan pendapat untuk mencapai kesepahaman.

“Tujuan diadakannya sosialisasi terbuka yang pertama adalah menjaring aspirasi masyarakat yang didasarkan dengan membangun hubungan baik dengan cara proses komunikasi tatap muka secara langsung. Selanjutnya yakni mengetahui secara langsung fasilitas public yang ada di Balai Monitor Kelas I Surabaya sehingga dapat ditemukan masalah serta solusinya.” (Supriadi S.,H.,M.H kepala Balai Monitor Kelas I Surabaya)

Dari pernyataan kepala bagian Supriadi, S.H.,M,H dapat dilihat bahwa sosialisasi terbuka ini dijalankan dengan tujuan menjaring aspirasi masyarakat dengan menerapkan komunikasi dua arah. Selain menjaring aspirasi, dengan terjun langsung melakukan kegiatan pengukuran optimalisasi kanal frekuensi. Hal ini juga dapat mengurangi potensi pengguna ilegal.

Selanjutnya peneliti menggali lebih dalam mengenai mekanisme pelaksanaan sosialisasi terbuka. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Mbak Andini selaku bagian humas Balai Monitor Kelas I Surabaya, sosialisasi terbuka dilaksanakan secara dialogis menggunakan metode tatap muka dengan mengedepankan dialog secara langsung. Melalui metode ini diharapkan dari masyarakat bisa tersampaikan secara menyeluruh dan Balai Monitor Kelas I Surabaya juga bisa langsung memberikan solusi maupun tanggapan terkait apa yang dikeluhkan atau diminta masyarakat.

Sejak mulai terealisasinya sosialisasi terbuka ini rupanya dapat memperoleh perhatian dari masyarakat. Berapa elemen yang melihat bahwa masyarakat memberikan tanggapan positif sehingga secara perlahan mulai adanya pengurangan dalam penggunaan frekuensi ilegal.

“saya rasa program sosialisasi terbuka ini harus lebih direalisasikan kembali dan harus terus dilaksanakan mengingat banyak dari masyarakat jawa timur yang kita rasa perlu diketahui juga oleh pemerintah, dan banyak program pemerintah yang belum diketahui masyarakat. Kalau bisa jangan disatu kota aja, di kota lain juga. Masyarakat sangat antusias” (ibu rossalind salah satu masyarakat pengguna frekuensi yang mengikuti sosialisasi terbuka).

Berdasarkan hasil wawancara bersama ibu rossalind selaku masyarakat yang mengikuti sosialisasi, ia berharap bahwa program sosialisasi terbuka ini juga dapat dilaksanakan diberbagai kota jawa timur.

Aktivitas sosialisasi secara langsung yang dilakukan humas Balai Monitor Kelas I Surabaya dalam mensosialisasikan program Balai Monitor Kelas I Surabaya dalam Mengurangi Frekuensi Ilegal sesudah pandemi yaitu:

- a. Sosialisasi terbuka dengan tema “perijinan penggunaan spektrum radio di wilayah kota malang”



Gambar Sosialisasi terbuka dengan tema “perijinan penggunaan spektrum radio di wilayah kota malang”

Sosialisasi terbuka ini bertujuan untuk memberi pemahaman dan mengiatkan kembali kepada pengguna frekuensi di wilayah malang. Acara dibuka oleh walikota malang bapak. Drs. H,Sutiaji dan dihadiri oleh kepala dinas Nur Widiyanto. Dalam pembukaanya, walikota malang berpesan bahwa penggunaan frekuensi di wilayah malang harus menaati peraturan dan memiliki izin dalam operasional pemanfaatanya sehingga keteraturan, tidak saling mengganggu dan komunikasi berjalan lancar. Semoga dengan adanya sosialisasi terbuka ini, semakin meningkatkan pemahaman perizinan frekuensi dan ketertiban penggunaan frekuensi.

3. Kesimpulan dan Rekomendasi

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait efektivitas Balai Monitor Kelas I Surabaya dalam mengurangi frekuensi radio ilegal melalui model komunikasi Grunig & Hunt, secara keseluruhan belum cukup efektif, dalam pelaksanaannya. Melalui penerapan model komunikasi Grunig & Hunt yaitu press agency, Public Information Model, Two Way Asymmetrical Model dan Two Way Symmetrical Model. beberapa bentuk penerapan model komunikasi Grunig & Hunt yang sudah terpenuhi dengan cukup efektif namun sayangnya perlu adanya perbaikan dalam proses pelaksanaannya.

Rekomendasi

Bagi Balai Monitor Kelas I Surabaya diharapkan lebih memperhatikan pemerataan penyebaran sosialisasi pada penerapan model komunikasi Grunig & Hunt

Terkait dengan sosialisasi di akun Instagram @balmon.suroboyo akan lebih baik lebih konsisten dalam menghadirkan berbagai konten, dengan informasi terbaru dalam

seputar frekuensi radio. sehingga semua informasi apapun mengenai frekuensi radio yang dapat diakses oleh semua orang

Pada saat sosialisasi berlangsung bisa mengajak masyarakat untuk mengikuti akun media sosial dari BALMN agar akun media sosial @balmon.suroboyo terdapat feedback nya. Karena dengan media sosial itu sendiri, informasi dalam hal apapun itu dapat diakses dengan cepat dan sigap tanpa ribet.

Daftar Pustaka

- Astuty, S., Setyastuti, Y., Maulina, N., & Hanief, L. (2017). Analisis Fungsi dan Peran Humas dalam Upaya Implementasi Good Governance. *MetaCommunication; Journal Of Communication Studies*, 2(1), 100–118.
- Aziz, A. (2014). Studi Efektivitas Penanganan Gangguan Frekuensi Radio di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 12(3), 167-182.
- Aziz, M. T. (2019). MASALAH IZIN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO DI INDONESIA
- Butterick, Keith. 2012. Pengantar Public Relations Teori dan Praktik. Jakarta: Rajawali Pers
- David A. Goslin. (1969). Handbook of Socialization Theory and Research Rand McNally series Rand McNally sociology series. In Rand McNally.
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy. 2010. Komunikasi Teori Dan Praktek. Jakarta: PT. Grasindo
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 2013. Organisasi. Jilid 1. Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta. Pp.26-43.
- Grunig, James E. Excellence Theory in Public Relations. 2014. University of Maryland (http://kdpaine.blogs.com/files/encylopedia-of-communication-9781405131995_chapter_399.pdf). Diakses tanggal 28 Februari 2014.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). Managing public relations. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Grunig, J. E., & White, J. (1992). The effect of worldviews on public relations theory and practice. In J. E. Grunig (Ed.), Excellence in public relations and communications management. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Handes. (2022, january 18). *what is public relations*. Retrieved from <http://blog.handes.iainptk.ac.id/2022/01/18/what-is-public-relations/>
- Hastuti. (2019). Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Citra Pemerintahan di Kota Baubau. *MEDIALOG: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 1–9.
- Herdiana, D. (2018). Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar. *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik*, 1(3), 13-26.
- Kridasaksana, D., Junaidi, M., & Aryaputra, M. I. (2017). Tujuan negara dalam mengatur frekuensi radio komunitas ditinjau dari Undang-Undang nomor 32 tahun 2002 tentang penyiaran (Studi kasus di wilayah Semarang). *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 17(2), 242-257.
- Kuswarno, E. (2001). Efektivitas Komunikasi Organisasi. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 2(1), 55-61.
- Lattimore, Dan Baskin, Otis Heiman, Suzette T. Toth, dan Elizabeth L. (2010).

- Public Relations: Profesi dan Praktik.
Jakarta: Salemba Humanika.
- Mariyati, T. (2014). Studi Kebijakan Pemanfaatan Frekuensi dalam Keterbatasan Alokasi Frekuensi Radio Komunitas. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 12(1), 1-14.
- Maulana, A., Sutrisno, S., & Madiawati, H. (2020, September). Pengembangan Sistem Pemantauan Spektrum Frekuensi Radio Berbasis Teknologi SDR untuk Wilayah Bandung. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 11, No. 1, pp. 475-480).
- Mathee, Christelle. 2011. Towards the Two Two-Way Symmetrical Communication Model: The Use of Social Media to Create Dialogue Around Brands. *Memahami model model public relations*. (2020, oktober 02). Retrieved from <https://zulfatunmahmudah.id/?p=341>
- Putri, A. V., & Krisnadi, I. MONITORING FREKUENSI ILEGAL DISEKITAR BANDAR UDARA DI INDONESIA
- Setiadi, A. (2016). Pemanfaatan media sosial untuk efektifitas komunikasi. *Cakrawala: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 16(2).
- Soemirat, Soleh & Ardianto, Elvinaro. 2007, *Dasar-Dasar Public Relation Cetakan kelima*, Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Subagyo, P. (2001). *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: BPFE Sukarna.
- Solihat. (2008). Komunikasi Massa dan Sosialisasi. *Jurnal Mediator*, Vol. 9, No. 1, Juni 2008. Pp. 105-112.
- Sumarno, j. t. (2019, september 24). *balmon surabaya musnahkan 79 barang bukti pengguna frekuensi ilegal*. Retrieved from <https://www.suarasurabaya.net/kelana-kota/2019/Balmon-Surabaya-Musnahkan-79-Barang-Bukti-Pengguna-Frekuensi-Ilegal/?amp>

PERSEPSI REMAJA PEROKOK AKTIF DI KAMPUNG BENDUL MERISI SURABAYA TENTANG PERINGATAN BAHAYA MEROKOK PADA MEDIA IKLAN PAPAN REKLAME

Rini Ganefwati¹, Ita Nurlita², Andi Wahyudi³

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik¹²³

Universitas Bhayangkara¹²³

Abstract

The perception of active smoking adolescents in Kampung Bendul Merisi Surabaya towards warnings about the dangers of smoking on billboard advertising media is a study that reminds about the dangers of smoking for active smokers, especially teenagers. The objects in this study were active smoking teenagers in Bendul Merisi Village, Surabaya. This type of research is a qualitative descriptive research. Data collection methods used in this study are observation, in-depth interviews and documentation. Sources of research data are primary data and secondary data. The data analysis includes, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. In this study there were 7 informants who were active smokers. The results of this study indicate that some adolescent smokers are aware of the warning labels listed on billboard advertising media, but they still want to carry out their habit, namely smoking, even though they know the warnings about the dangers of smoking in the advertising media and cigarette packs. assume that the warnings about the dangers of smoking contained in billboard advertising media are commonplace and do not have any impact on them. Even though they know the effects of smoking, they still do their habit, namely smoking. Because smoking has become a habit for them which is difficult to leave.

Keyword: Perception, Adolescents, Active Smokers, Dangers of Smoking, Billboards

PENDAHULUAN

Perilaku merokok masih menjadi permasalahan yang banyak terjadi di berbagai belahan dunia. Merokok bukanlah hal asing bagi masyarakat Indonesia. Kebiasaan merokok merupakan salah satu gaya hidup masyarakat yang disebabkan oleh globalisasi. Kebiasaan merokok merupakan hal buruk yang dapat mempengaruhi kesehatan manusia. Perilaku merokok dapat membahayakan diri sendiri maupun orang yang berada di sekitarnya. Kebiasaan merokok pada seseorang disebabkan oleh beberapa faktor yang mendorong mereka untuk merokok baik dari lingkungan, faktor demografis, serta faktor sosio kultural. Faktor psikologis juga salah satu faktor penyebab terhadap kebiasaan merokok pada seseorang (Hajjah, 2016 dalam Risnawati, 2019).

Menurut WHO (*World Health Organization*), terkait presentase penduduk dunia yang menjadi perokok didapatkan sebanyak 57% pada penduduk Asia dan Australia, 14% pada penduduk Eropa Timur dan Pecahan Uni Soviet, 12% penduduk Amerika, 9% penduduk Eropa Barat dan 8% pada penduduk Timur Tengah serta Afrika. ASEAN merupakan kawasan dengan presentase sebesar 10% dari seluruh perokok di dunia dan 20% merupakan penyebab kematian global akibat tembakau (WHO, 2015).

Berdasarkan data Riskedas (Riset Kesehatan Dasar) 2018 pada data wilayah Jawa Timur menunjukkan bahwa proporsi penduduk Jawa Timur dengan umur ≥ 10 tahun sebesar 23,9% merupakan perokok setiap hari dan sebesar 4,2% penduduk Jawa

Timur merupakan perokok kadang-kadang. Rata-rata jumlah rokok yang dihisap oleh perokok Jawa Timur dengan umur ≥ 10 tahun baik rokok jenis kretek, rokok putih maupun rokok linting sebesar 29 batang rokok yang dihidap setiap harinya, dan 7 batang rokok yang dihisap setiap minggunya. Proporsi penduduk Jawa Timur dengan umur ≥ 10 tahun menurut usia pertama kali merokok yaitu terbanyak pada usia 15-19 tahun dengan presentase sebesar 47,3%. Usia pertama kali perokok mulai merokok setiap harinya pada proporsi penduduk Jawa Timur dengan umur ≥ 10 tahun yang terbanyak juga pada usia 15-19 tahun dengan presentase sebesar 54,4% (Risksedas,2019).

Upaya untuk menyadarkan pecandu rokok agar dapat meninggalkan kebiasaan buruknya memanglah tidak mudah. Banyak hal yang telah dilakukan, mulai dari kampanye bahaya rokok bagi kesehatan sehingga pencantuman peringatan bahaya merokok pada media iklan. Meskipun banyak sekali dampak yang membahayakan akan tetapi pecandu rokok tidaklah jera, padahal di kemasan rokok sudah diperingatkan bahwa "*Merokok dapat menyebabkan kanker, serangan jantung, impoten, gangguan kehamilan dan janin*" akan tetapi peringatan tersebut tidak pernah dihiraukan oleh pecandu rokok. Bahkan sekarang untuk peringatan yang tertera pada kemasan diganti menjadi "*Merokok membunuhmu*" yang bahkan juga tidak dihiraukan akan bahaya mengerikan yang akan berdampak pada pecandu rokok.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah melakukan berbagai upaya guna mengatasi masalah penggunaan rokok. Salah satu upaya yang telah dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia adalah dengan menyiarkan iklan Layanan Masyarakat (ILM) bertajuk bahaya merokok. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran pada pasal 46 ayat 7 telah menjelaskan bahwa

lembaga penyiaran diwajibkan untuk menyediakan waktu untuk siaran iklan layanan masyarakat. Siaran iklan layanan masyarakat merupakan siaran iklan non-komersial yang disiarkan melalui radio atau televisi dengan tujuan memperkenalkan, memasyarakatkan, dan mempromosikan gagasan, cita-cita, anjuran atau pesan lainnya kepada masyarakat yang bertujuan untuk mempengaruhi masyarakat agar bertingkah laku sesuai dengan pesan yang disampaikan oleh iklan tersebut (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2002, Tentang Penyiaran).

Iklan Layanan Masyarakat (ILM) tentang bahaya merokok yang ada di Indonesia dibuat dengan sedemikian rupa agar dapat mempersuasif para perokok aktif untuk berhenti merokok. Iklan layanan masyarakat yang ada di Indonesia juga telah menggunakan gambar-gambar yang menyerasamkan sebagai isi pesan iklan layanan masyarakat tersebut. Gambar seram yang ada pada iklan layanan masyarakat tentang bahaya merokok merupakan suatu pesan persuasif yang memiliki tujuan untuk mengingatkan para perokok aktif tentang bahaya merokok. Pesan persuasif ini dikenal dengan sebutan *fear appeal* (Putri, 2017)

Penelitian ini akan dilakukan di kampung Bendul Merisi Surabaya. Pada penelitian ini yang akan menjadi informan adalah remaja berusia 13-18 tahun. Hal ini selain berdasar pada teori tentang remaja, juga berdasar pada PP no. 109 Th. 2012. Alasan dipilihnya remaja 13-18 tahun : Pertama, sasaran utama dari peringatan bahaya merokok di media iklan adalah remaja. Kedua, karena remaja dalam rentang usia tersebut termasuk remaja masa akhir yang sudah memiliki kematangan kognitif, kematangan emosional dan sosial (Sarwono, 2004: 14).

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti mengangkat rumusan masalah sebagai berikut, Bagaimana Persepsi Remaja Perokok Aktif Di Kampung Bendul Merisi Surabaya Terhadap Peringatan Bahaya Merokok Di Media Iklan ?

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tahapan Persepsi Remaja Perokok Aktif Di Kampung Bendul Merisi Surabaya Terhadap Peringatan Bahaya Merokok Di Media Iklan.

METODE

Metode penelitian ini menjadi sebuah cara untuk membantu penyusunan suatu penelitian. Penulis pada penelitian ini, memakai pendekatan kualitatif dengan penelitian deskriptif. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural seeing*) (Sugiyono, 2015:14). Jenis penelitian ini menjelaskan tentang gambaran suatu kondisi objek penelitian berdasarkan faktanya yang ada di lapangan. Penulis memilih metode kualitatif karena penulis ingin mendeskripsikan atau memaparkan.

HASIL PENELITIAN

Pada penelitian ini, informan yang berpartisipasi terdiri dari 7 orang yang berusia antara 14 hingga 18 tahun, yang kesemuanya adalah pelajar SMP-SMA/SMK dari berbagai sekolah di Surabaya., yang bertempat di kampung Bendul Merisi.

Pada dasarnya, persepsi adalah hasil interaksi dari berbagai komponen yang saling terkait. Penelitian menyatakan bahwa terdapat tiga komponen yang membentuk struktur persepsi, yaitu komponen kognitif (perseptual), komponen afektif (emosional), dan komponen konatif (perilaku).

Komponen Kognitif

Komponen kognitif mencakup seluruh aspek kognitif yang dimiliki seseorang terkait dengan objek sikap tertentu, termasuk fakta, pengetahuan, dan keyakinan tentang objek tersebut. Manusia memiliki beragam pikiran dan keyakinan mengenai objek tersebut, meskipun tidak semuanya tepat, namun beragam dan memiliki tingkat kepentingan yang berbeda. Perubahan sikap dapat menjadi hal yang rumit dan melibatkan berbagai kognisi yang memiliki perbedaan dalam hubungannya dengan inti masalah serta dalam penilaian objek tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yang telah dilakukan pada remaja di kampung Bendul Merisi Surabaya mendapatkan hasil bahwa dalam memahami peringatan terhadap bahaya merokok yang terdapat di media iklan papan reklame para informan menganggap bahwa hal tersebut sangat tidak efektif. Seperti yang dikatakan oleh informan Andri Tri dan Ardhana Putra. 60 “Saya memahami sekali terhadap peringatan bahaya merokok yang ada di papan reklame, akan tetapi menurut saya peringatan bahaya merokok tersebut tidak terlalu efektif”. “Saya mengerti peringatan tersebut, tapi menurut saya peringatan yang dilakukannya oleh pemerintah tersebut sangat tidak efektif untuk mengurangi populasi perokok aktif yang ada di Indonesia”.

Gambar yang terdapat dalam iklan peringatan bahaya merokok dalam papan reklame merupakan suatu gambaran akibat merokok. Dalam hal tersebut informan menyampaikan bahwa paham terhadap gambar yang terdapat pada iklan di papan reklame, dikarenakan dalam gambar tersebut telah menggambarkan tentang bahaya merokok, seperti gambar kanker paru-paru. Namun, satu informan menyatakan bahwa ia kurang memahami gambar yang tertera karena tidak ada penjelasan yang

menyertainya. 61 “Saya tidak begitu paham dengan gambar tersebut dikarenakan apa yang disosialisasikan dalam papan reklame tidak memberi alasan secara tekstual dan hanya sebatas gambar atau visual orang sakit”.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa para remaja perokok aktif di Kampung Bendul Merisi dalam aspek komponen kognitif atau pengetahuan yaitu cukup mengetahui tentang bahaya atau dampak yang akan ditimbulkan dari bahaya merokok.

Komponen Afektif

Menurut temuan dari wawancara yang telah dilakukan kepada remaja perokok aktif di Kampung Bendul Merisi maka perasaan mereka menanggapi terkait peringatan bahaya merokok yang terdapat di papan reklame berbeda-beda. Seperti yang disampaikan oleh Andik Susilo dan Erick Septian. “Perasaan saya saat melihat peringatan bahaya merokok di papan reklame sedikit waswas, karena adanya peringatan tersebut menunjukkan bahwa bahaya merokok tidak main-main”. 62 “Saya melihat peringatan bahaya merokok yang ada di papan reklame sedikit khawatir”

Selain itu remaja perokok aktif di Kampung Bendul Merisi yang menjadi informan pada penelitian ini ada yang tertarik terhadap peringatan bahaya merokok di papan reklame namun ada juga yg tidak tertarik terhadap peringatan bahaya merokok di papan reklame. Seperti yang telah dikatakan oleh Andik Susilo. 63 “Saya tertarik terhadap peringatan bahaya merokok, karena dengan begitu perlahan dapat membuat seseorang takut akan efek atau akibat dari rokok itu”. Dan juga seperti yang dikatakan oleh Muhammad Solehuddin. “Tertarik, karena sifat peringatan bahaya merokok pada bungkus rokok bersifat mengingatkan yang barangkali bermanfaat bagi para perokok mengakhiri

rokoknya”. Namun berbeda dengan Andik Susilo dan Muhammad Solehuddin, menurut Andri Tri Peringatan bahaya merokok tersebut kurang menarik. “Menurut saya tidak menarik, karena tidak terlalu bermanfaat karena sifatnya hanya untuk menakut-nakuti”.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa para remaja perokok aktif di Kampung Bendul Merisi dalam aspek komponen afektif berbeda-beda. Ada yang memiliki perasaan takut saat melihat peringatan bahaya merokok, namun ada juga yang beranggapan bahwa peringatan bahaya merokok tersebut biasa saja dan tidak memiliki dampak apapun terhadap perokok aktif.

Komponen Konatif

Komponen konatif ini berbeda dengan konstruksi lain, karena sebagian orang menganggapnya identik dengan niat dan perilaku. Telah diketahui bahwa gambaran konatif memiliki efek positif pada pengambilan keputusan. Berdasarkan hasil wawancara kepada remaja perokok aktif di Kampung Bendul Merisi sikap remaja tersebut terhadap peringatan bahaya merokok di papan reklame dapat disimpulkan bahwa mereka merasa biasa saja dengan adanya peringatan tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Mohammad Solehuddin. 64 “Bagi saya biasa saja, karena ada atau tidaknya, tidak terlalu berpengaruh pada saya”. Sama seperti Mohammad Solehuddin, Andri Tri juga mengatakan bahwa peringatan tersebut biasa saja dan tidak berpengaruh terhadap kebiasaan merokoknya. “Menurut saya terlalu biasa, karena tidak berpengaruh terhadap saya dan hanya untuk mengingatkan saja”

Selain itu, saat ditanya apakah mereka bersedia untuk berhenti merokok atau tidak setelah mengetahui peringatan bahaya merokok di papan reklame, mereka

menjawab bahwa tidak bisa untuk berhenti karena sudah menjadi kebiasaan dan informasi yang diberikan tidak berpengaruh. Seperti yang dikatakan oleh Muhammad Solehuddin. “Saya tidak mau berhenti, karena informasi yang ada pada peringatan bahaya merokok hanya menakuti saja dan tidak memberikan dampak apa-apa terhadap saya”

Selain itu juga menurut remaja perokok aktif di Kampung Bendul Merisi yang menjadi informan penelitian ini, peringatan bahaya merokok yang terdapat di papan reklame kurang efektif untuk mengurangi intensitas seseorang untuk merokok. Seperti yang dikatakan oleh Wahyu Dedy dan Muhammad Komaruddin. “Tidak efektif, karena tidak menjelaskan secara detail dampak yang ditimbulkan apa saja dalam informasi tersebut”. “Menurut saya tidak efektif, karena efektivitas teks yang ada tidak menjelaskan secara rinci dampak buruk apa saja yang akan ditimbulkan. Selain itu juga, meskipun mereka yang merokok mengetahui bahaya dari merokok, mereka juga akan tetap merokok”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa para remaja perokok aktif di Kampung Bendul Merisi dalam aspek komponen konatif sama, yaitu mereka menganggap bahwa peringatan bahaya merokok yang ada di papan reklame itu biasa saja dan tidak memberikan dampak apapun terhadap mereka. Selain itu juga meskipun mereka mengetahui dampak buruk yang akan ditimbulkan jika menjadi perokok aktif, mereka tetap akan merokok karena hal tersebut sudah menjadi kebiasaan yang sulit untuk ditinggalkan.

PEMBAHASAN

Menurut Asmaunizar (2018), iklan rokok sebenarnya sudah menjelaskan isi pesan dan gambar-gambar pada papan reklame rokok. Akan tetapi, berbagai iklan menarik tersebut mempengaruhi remaja masa kini untuk tetap membeli rokok. Saat

ini, pabrik-pabrik rokok dengan cepat menjual produknya melalui berbagai iklan di televisi, radio, dan internet. Iklan memiliki pengaruh besar dalam menjual rokok kepada masyarakat. Iklan rokok juga berdampak pada psikologis seseorang, karena dapat menarik perhatian dan mengubah opini orang untuk terus merokok, bahkan mengubah persepsi menjadi lebih positif tentang rokok.

Banyak remaja berpendapat bahwa merokok tidak akan memberikan efek berbahaya yang tercantum di papan reklame. Mereka cenderung belajar dari pengalaman pribadi dan fakta bahwa rokok tidak langsung menyebabkan penyakit serius. Namun, bagi mereka yang fisiknya lemah, merokok dapat menyebabkan kelelahan, keletihan, sesak napas, dan batuk. Beberapa remaja berpikir bahwa merokok dalam jumlah yang terbatas tidak akan berdampak buruk pada kesehatan mereka dan masih memungkinkan mereka untuk merokok tanpa risiko penyakit serius yang berakibat fatal. Namun, persepsi semacam ini sebenarnya hanya akan membahayakan mereka di masa depan (Pinaryo, 2016).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Laia, Zega, & Fau (2020), pemerintah telah mengesahkan beberapa undang-undang terkait masalah kesehatan masyarakat terkait rokok. Salah satunya adalah UU No 28 tahun 2013 tentang kesehatan masyarakat terhadap rokok, yang mencakup peraturan mengenai pengawasan zat adiktif dalam rokok tembakau, seperti Nikotin dan Tar. UU tersebut juga melarang penjualan rokok kepada anak usia di bawah 18 tahun dan perempuan hamil. Selain itu, diwajibkan untuk menampilkan peringatan kesehatan dengan bentuk gambar dan tulisan yang tercetak menyatu dengan kemasan rokok. Walaupun banyak orang yang merokok telah menyadari bahaya kesehatan yang ditimbulkan, seperti kesulitan tidur, pusing, mual, tenggorokan kering, batuk-batuk, serta bau mulut, namun para perokok tersebut

masih menganggap hal ini sepele dan kurang peduli dengan konsekuensi buruk kesehatan yang dapat timbul. Meskipun informasi mengenai bahaya rokok sudah tersedia melalui peringatan di kemasan, masyarakat tetap acuh dan tidak serius dalam mengatasi masalah ini (Laia, Zega, & Fau, 2020).

Persepsi terdiri dari tiga komponen, yaitu komponen kognitif, komponen afektif, dan komponen konatif. Dalam hal ini remaja perokok aktif di Kampung Bendul Merisi telah paham dan mengetahui tentang bahaya merokok, menganggap bahwa peringatan bahaya merokok yang terdapat di papan reklame adalah peringatan yang biasa saja, serta sikap remaja perokok aktif di Kampung Bendul 71 Merisi Surabaya biasa saja dan mengungkapkan bahwa hal tersebut kurang efektif untuk mengurangi kebiasaan merokok pada remaja. Temuan dari penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Imam & Ahmad, pada tahun 2019 yang berjudul “Persepsi Perokok Aktif Dalam Menanggapi Label Bahaya Rokok Dikalangan Mahasiswa Pendidikan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi remaja perokok aktif di Kampung Bendul Merisi Surabaya terhadap peringatan bahaya merokok di papan reklame mereka mengetahui pesan bahaya merokok namun mereka menganggap pesan bahaya merokok hanya menakut-nakuti serta mereka merasa peringatan bahaya merokok tidak efektif untuk mengurangi kebiasaan merokok pada remaja.

PENUTUP

Kesimpulan

Dalam komponen kognitif, remaja perokok aktif di Kampung Bendul Merisi Surabaya mengetahui pesan bahaya rokok pada papan reklame. Namun mereka masih melakukan kebiasaan mereka yaitu merokok,

karena beberapa dari mereka tidak mempercayai peringatan bahaya merokok tersebut dan menganggap hal tersebut adalah hal yang biasa.

Dalam komponen afektif, persepsi remaja perokok aktif di Kampung Bendul Merisi Surabaya, mereka menganggap berbeda-beda, ada yang memiliki perasaan takut saat melihat peringatan bahaya merokok tersebut. Namun, ada juga yang beranggapan bahwa peringatan bahaya merokok yang terdapat di media iklan papan reklame hanya bohongan atau rekayasa yang dibuat-buat untuk menakut-nakuti mereka (para perokok).

Dalam komponen konatif, remaja perokok aktif di Kampung Bendul Merisi Surabaya beranggapan peringatan bahaya merokok yang terdapat di media iklan papan reklame adalah hal yang biasa dan tidak memberikan dampak apapun terhadap mereka. Fenomena ini merupakan hal yang umum dan tampaknya tidak mempengaruhi mereka secara signifikan. Walaupun mereka menyadari dampak negatif dari merokok, mereka tetap melanjutkan kebiasaan 73 merokok karena telah menjadi bagian dari rutinitas mereka yang sulit untuk diubah.

Walaupun mereka menyadari dampak negatif dari merokok, mereka tetap melanjutkan kebiasaan 73 merokok karena telah menjadi bagian dari rutinitas mereka yang sulit untuk diubah.

Saran

Diharapkan remaja pada zaman ini yang menjadi perokok aktif lebih aware terhadap peringatan bahaya merokok yang ada di papan reklame, lebih memahami kembali bahwa merokok dapat mengganggu kesehatan setiap individu yang menjadi perokok aktif.

Diharapkan bagi perangkat Kampung Bendul Merisi mengadakan sosialisasi rutin tentang peringatan bahaya merokok yang dibuat dengan 74 semenarik mungkin agar remaja perokok aktif dapat mengurangi kebiasaan merokoknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu, Cholid Narbuko *Metodologi Penelitian* (Cet. VIII: Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007)
- Asak Fitriani Singkubangan't, *Skripsi, Pengaruh Peringatan Bergambar Pada Bungkus Rokok Terhadap Perilaku Merokok Remaja*, (Program Studi : Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Pontianak)
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2007)
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2007)
- Effendi, Onong Uchjana. 2002. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Fajar, Marhaeni, *Ilmu Komunikasi Teori & Praktik*, (Cet,1; Yogyakarta: Graha Ilmu,2009)
- Fajar, Marhaeni, *Ilmu Komunikasi Teori & Praktik*, (Cet,1; Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009)
- Kristian Adi Putra Sitepu, *Persepsi Perokok Aktif Terhadap Label Pictorial Health Warning Pada Masyarakat Desa Rumah Kabanjahe*: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik
- Kriyantono,R. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Mahdalena, *Skripsi, Persepsi Masyarakat Terhadap Peringatan Bahaya Merokok Pada Kemasan Rokok Di Wilayah Kerja Puskesmas Air Putih Kota Samarinda*, (Samarinda : Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat)
- Moleong, Lexy J, *Metodologi penelitian kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2015)
- Mulyana, D. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Mulyana, Deddy, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013)
- Novia Puspita Utami Putri, "Persepsi Perokok Remaja Di Surabaya Terhadap Iklan Layanan Masyarakat Bahaya Merokok (Surabaya : Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D), Bandung: Alfabeta, 2009
- Syamsuddin, *Dasar-Dasar Teori Metode Penelitian Sosial* (Jawa Timur: Wade Group, 2017)
- Yuly Syahfitri, *Skripsi, Persepsi Mahasiswa Perokok Aktif Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Terhadap Visual Gambar Peringatan Bahaya Merokok*, (Studi : Komunikasi Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi)

PERENCANAAN PEMBANGUNAN DALAM PENGEMBANGAN INFRASTRUKTUR TAMAN BALAI KOTA SURABAYA

Susi Ratnawati¹, Fierda Nurany², Daniel Maola Robert Dinan³
Administrasi Publik, FISIP, Universitas Bhayangkara Surabaya¹²³
Email: danieldinan786@gmail.com³

Abstract

Development is a series of growth and change efforts that are consciously planned and carried out by the nation, state and government towards modernization in the context of nation-building. a simpler understanding as a process of change in a better direction through planned efforts. Infrastructure on the other hand, means the main support for implementing a process, such as business, development, etc. Qualitative descriptive research is intended to describe and describe existing phenomena, both natural. In addition, descriptive research does not provide treatment, manipulation or changes to the variables studied, but instead describes a condition as it is. The only treatment given was the research itself, which was carried out through observation, interviews and documentation.

Keywords : Parks, Bappeko, Infrastructure Development

PENDAHULUAN

Pembangunan sebagai serangkaian upaya pertumbuhan dan perubahan yang direncanakan dan dilakukan secara sadar oleh bangsa, negara, dan pemerintah menuju modernisasi dalam rangka pembangunan bangsa. pengertian yang lebih sederhana sebagai proses perubahan ke arah yang lebih baik melalui upaya yang terencana. Infrastruktur di sisi lain, berarti dukungan utama untuk mengimplementasikan suatu proses, seperti bisnis, pengembangan, dll

Tujuan pembangunan infrastruktur adalah untuk menunjang persebaran fisik serta membentuk tata ruang wilayah dan disatu sisi yaitu Semua kegiatan pembangunan yang dilakukan pasti menimbulkan dampak baik positif maupun negatif terhadap lingkungan. Harus diperhatikan bagaimana pembangunan dilakukan agar dapat mencapai hasil dan manfaat yang maksimal dengan tetap meminimalkan dampak lingkungan yang merugikan.

Infrastruktur memegang peranan penting sebagai salah satu mesin pertumbuhan dan pembangunan ekonomi. Keberadaan

infrastruktur yang memadai sangat diperlukan. Sarana dan prasarana fisik, atau sering disebut prasarana, merupakan bagian yang sangat penting dari suatu sistem pelayanan masyarakat. Berbagai fasilitas fisik sangat penting untuk mendukung berbagai kegiatan pemerintahan, ekonomi, industri dan sosial di masyarakat dan pemerintah. Tjokroamidjojo (1984).

Badan Perencanaan Pembangunan Kota Surabaya saat ini melakukan fokus pembangunan infrastruktur yang sedang berjalan di Jawa Timur adalah pembangunan infrastruktur fisik, energi, transportasi dalam rangka meningkatkan konektivitas darat, laut, dan udara.

Jawa Timur merupakan pintu gerbang perekonomian wilayah timur Indonesia. Kementerian Perhubungan telah membangun dan mengembangkan sejumlah infrastruktur transportasi guna menunjang segala potensi yang ada di Jawa Timur. Tidak hanya itu Pemerintah Provinsi Jawa Timur juga menggenjot pembangunan infrastruktur dan fasilitas Jawa Timur seperti jalan raya, fasilitas kesehatan, dan sumber daya air.

Saat ini fokus pembangunan infrastruktur yang sedang berjalan di Jawa Timur adalah pembangunan infrastruktur fisik, energi, transportasi dalam rangka meningkatkan konektivitas darat, laut, dan udara. Selain itu, Pemerintah Provinsi Jawa Timur juga melakukan peningkatan fasilitas kesehatan dan pendidikan untuk meningkatkan kelayakan hidup masyarakat Jawa Timur.

Pembangunan infrastruktur dan fasilitas Jawa Timur diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Jawa Timur. Selain itu Pemprov Jawa Timur juga berharap pembangunan infrastruktur dan fasilitas ini dapat memberi dampak besar pada pertumbuhan ekonomi di masa depan.

Metode

Dalam penulisan ini terdapat Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara. Penelitian kualitatif, sumber data utama adalah ucapan/kata-kata, data-data seperti dokumentasi dan lain-lain merupakan data pendukung, berkaitan dengan hal ini sumber data yang dipilih adalah wawancara yang dilakukan untuk mengetahui pola komunikasi seorang Kepala yang digunakan saat mengkoordinasi kepada anggotanya.

Teknik analisis data yang digunakan adalah model Spardley sedangkan untuk menguji kebenaran jawaban yang diberikan oleh informan kunci digunakan triangulasi data dan triangulasi member check.

Hasil

Dalam perencanaan pembangunan memiliki berbagai kegiatan pelaksanaan yakni salah satunya adanya kegiatan seperti penambahan-penambahan fasilitas, konsep baru sekitar taman dan berbagai pengembangan lainnya. Dalam segi pelaksanaannya rencana pengembangan infrastruktur taman balai kota yaitu dilaksanakan 16 Januari 2023 Pemkot akan terus melakukan penataan dan pengembangan destinasi wisata baru di Kota Surabaya demi kenyamanan para

pengunjung. selain itu juga ada juga fasilitas seperti lobi balai kota yang bisa melihat sejumlah lukisan sejarah balai kota. dan mendukung daya tarik pengunjung supaya bisa membuat lebih banyak masyarakat yang berdatangan di taman balai kota.



Gambar penambahan aviary di taman balai kota surabaya

Pembahasan

Infrastruktur adalah fasilitas yang dibuat secara khusus dalam mendukung aktivitas tertentu serta kegiatan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari beberapa macam jenis berupa fasilitas yang berfungsi sebagai penunjang kehidupan manusia yang dikembangkan atau dibutuhkan oleh agen” untuk fungsi” pemerintah dalam penyediaan air, tenaga listrik, pembuangan limbah, transportasi dan pelayanan. Infrastruktur merupakan sistem fisik yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia dalam lingkup sosial dan ekonomi.

Disisi lain infrastruktur juga memiliki keterkaitan dalam perkembangan wilayah karena ini ciri dari laju pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Jika suatu daerah memiliki kelengkapan sistem infrastruktur yang lebih baik maka akan memiliki tingkat laju pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat juga akan lebih baik dan sebaliknya. Hal ini dapat diartikan

bahwa infrastruktur sangatlah penting dalam suatu negara karena infrastruktur merupakan salah satu roda penggerak pertumbuhan ekonomi.

Infrastruktur ekonomi, infrastruktur dalam bentuk nyata atau fisik untuk menunjang aktivitas ekonomi, public utilities berupa tenaga, gas, air, telekomunikasi, sanitasi dan public work berupa irigasi, jalan, drainase, bendungan serta untuk sektor transportasi berupa jalan, pelabuhan dan seterusnya.



Gambar Proses Penataan Jalan Taman
Balai Kota Surabaya

Kesimpulan

Sarana taman balai kota yang paling sering dijumpai seperti tempat duduk di daerah sekitar taman dan ada juga sarana-saran yang lainnya. Prasarana taman balai kota terdapat lobi balai kota bisa digunakan sebagai akses sehingga bisa para pengunjung melihat-lihat sejumlah lukisan tentang sejarah taman balai kota. selain itu masyarakat juga bisa melihat gambar taman dari web ecobis.

Faktor penghambat yaitu banyak para pekerja yang kerasukan pada saat proses pengembangan. Hambatan ini sering terjadi disaat ada penanaman tanaman di daerah taman yang mau di rubah tanamannya atau ada lahan kosong yang akan dikerjakan untuk konsep baru taman.

Selain itu ada juga faktor pendukung yaitu dengan banyaknya para pengunjung taman balai kota yang berdatangan disitulah

adanya konsep baru area sekitar taman, yang bisa membuat para pengunjung lebih menikmati sarana dan prasarana yang tersedia. Sedangkan keberhasilan dalam pengembangan taman yaitu fasilitas yang memadai yang disediakan oleh pemkot, juga sangat bermanfaat untuk semua di masyarakat pengunjung dan adanya juga web ecobis taman balai kota.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Bintoro Tjokroamidjojo M.A. (1996)
Perencanaan Pembangunan

Jurnal:

(Sumardjoko & Akhmadi, 2019) Sumardjoko, I., & Akhmadi, M. H. (2019). Pengembangan Infrastruktur Konektifitas Sebagai Daya Ungkit Ekonomi Dan Pemangkas Kemiskinan Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Keuangan Publik*, 3(1), 22–31. <https://doi.org/10.31092/jmkp.v3i1.506>

Internet :

<https://katadata.co.id/tiakomalasari/berita/627caff7335ce/pemerintah-percepat-pembangunan-211-proyek-infrastruktur-di-jawa-timur>

PERAN UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK (UPTD PPA) KABUPATEN SIDOARJO DALAM MENANGANI KEKERASAN TERHADAP ANAK

Tri Prasetyowati¹, Fierda Nurany², Sarah Ayundasari Rudhito³

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya¹²³

triprasetyowati@ubhara.ac.id¹, fierda@ubhara.ac.id², sariayundarudhito@gmail.com³

Abstract

This study used qualitative research methods. The role of the UPTD PPA as a regulator is the existence of rules and regulations related to the protection of victims and underlies protection activities with the issuance of Regional Regulation of Sidoarjo Regency Number 18 of 2006 2015 concerning the protection of women and children victims of violence. The role of the UPTD PPA as a facilitator is the availability of facilities, infrastructure, and human resources that support the process of handling victims of violence. The role of the UPTD PPA as executor itself, namely complaint services, health rehabilitation, social rehabilitation, to the return of victims to their environment. The role of UPTD PPA as a coordinator is to network and coordinate with various related parties, such as OPD, LSM, and the community itself. Then the inhibiting factors are clients or victims who don't want to be open, limited human resources. And the efforts made by the UPTD PPA in dealing with violence against children are by socializing and increasing the competence of their human resources.

Keywords: *The Role of UPTD PPA, Child Violence, Sidoarjo*

PENDAHULUAN

Kekerasan merupakan isu terkini, baik di Negara maju maupun di Negara berkembang contohnya Indonesia. Sementara itu, setiap manusia menginginkan agar rasa aman dan rasa takutnya tidak direnggut dari segala bentuk ketidakadilan dan kekerasan. Namun, tidak dapat dipungkiri ketidakadilan tersebut hadir dalam kehidupan sehari – hari terutama terjadi pada kelompok rentan. Salah satu kelompok dalam masyarakat yang rentan mengalami kekerasan ialah anak – anak. Human Rights Reference dalam Mareta (2016) juga mengidentifikasi bahwa kelompok rentan meliputi: 1) *Refuges (pengungsi)*; 2) *Internally Displaced Persons (pengungsi internal)*; 3) *National Minorities (minoritas nasional)*; 4) *Migrant Workers (pekerja migran)*; 5) *Indigenous Peoples (masyarakat adat)*; 6) *Children (anak-anak)*; 7) *Women (perempuan)*.

Anak kerap kali menjadi sasaran bagi pelaku kekerasan sehingga anak tidak bersalah

menjadi korban, baik yang terjadi dalam lingkungan masyarakat ataupun keluarga. Kekerasan terhadap anak yang dimaksud adalah segala bentuk kekerasan seperti neglect/negligent treatment, sexual abuse, emotional abuse, physical abuse, atau eksploitasi lainnya yang dilakukan terhadap orang di bawah usia 18 tahun (WHO dalam Thangavelu, 2016). Kehidupan anak masa kini merupakan potret masa depan bangsa. Jika kekerasan dibiarkan terjadi, maka akan membawa masa depan yang suram bagi kehidupan bangsa. Mawaddah (2020) menyatakan bahwa untuk merupakan cikal bakal lainnya generasi baru, penerus cita – cita perjuangan bangsa dan sumber daya manusia bagi pembangunan nasional.

Azzahra (2019) mengemukakan bahwasanya kekerasan pada anak dapat dipicu dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang dimaksud meliputi: (1) *keluarga*; (2) *berasal dari diri anak itu sendiri*; dan (3)

kelahiran di luar nikah. Sedangkan faktor eksternal yang dimaksud meliputi: (1) lingkungan luar; (2) media massa; (3) budaya; dan (4) faktor pendidikan. Terjadinya kekerasan terhadap anak tentunya akan memberikan dampak, baik berupa dampak fisik, psikis, seksual, dan bahkan dampak sosial. Dampak fisik yang dimaksud adalah perubahan fisik seperti memar, benjolan, atau bahkan patah tulang. Dampak psikis yang ditimbulkan meliputi ketakutan, kecemasan yang berlebih, dan rendahnya kepercayaan diri, bahkan dapat menyakiti diri sendiri untuk melampiaskan trauma dari kekerasan yang dialami, serta dapat menimbulkan gangguan kejiwaan. Dampak seksual yang timbulkan adalah dapat terinfeksi penyakit seksual menular seperti HIV/AIDS, bahkan gangguan reproduksi. Selain dampak-dampak tersebut yang sering dialami anak korban kekerasan adalah dampak sosial yang menjadikan anak sulit untuk bersosialisasi dan menutup diri.

Noviana (2015) mengeskakan bahwasannya ada kecenderungan anak – anak takut untuk berbicara sebab merasa terancam akan terjadi dampak yang lebih buruk jika melapor dan malu untuk memberitahukan kejadian kekerasan yang dialami. Dalam Juniwati, Richard & Anik, (2020) mengemukakan bahwa sepanjang tahun 2019, Jawa Timur memiliki catatan kasus kekerasan anak yang tinggi yaitu sebanyak 831 kasus. Menurut data Kemeterian Sosial, Provinsi Jawa Timur menempati urutan pertama dengan total kekerasan anak sebanyak di Indonesia. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingginya kasus kekerasan anak di Jawa Timur yang menjadikan Jawa Timur masih menjadi provinsi dengan tingkat kasus kekerasan anak tertinggi.

Dalam SIMFONI PPA menunjukkan bahwa Kabupaten Sidoarjo menjadi kabupaten yang memiliki jumlah kasus kekerasan anak tertinggi di Provinsi Jawa Timur. Dalam

penelitian yang dilakukan oleh Anggraini (2021) juga menyatakan bahwa Kabupaten Sidoarjo menempati urutan pertama dengan kasus kekerasan anak terbanyak di Jawa Timur. Padahal, Kabupaten Sidoarjo sudah 6 kali berturut – turut mendapatkan penghargaan dan mendapatkan predikat Kota Layak Anak kategori Madya. Seharusnya, dengan menyandang predikat tersebut Kabupaten Sidoarjo bisa menekan atau bahkan mengurangi permasalahan kekerasan terhadap anak. Predikat Kota Layak Anak justru menjadi tantangan tersendiri karena permasalahan anak yang belum terselesaikan secara maksimal. Bahkan Pemerintah Sidoarjo menyatakan bahwa Sidoarjo darurat kekerasan anak. Ramadhani (2021) juga menyatakan dalam penelitiannya bahwa Kabupaten Sidoarjo Menyumbang jumlah kekerasan anak terbesar di Jawa Timur.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 97 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Bupati Nomor 69 Tahun 2018 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas Daerah dan di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo, juga mengesahkan pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) yang mempunyai tugas untuk memberikan layanan perlindungan perempuan dan anak yang menjadi korban kekerasan serta memiliki fungsi, antara lain : 1) pengaduan masyarakat, 2) penjangkauan korban, 3) pengelolaan kasus/manajemen kasus serta 4) penampungan sementara. Mengingat Kabupaten Sidoarjo menjadi Kabupaten dengan kasus kekerasan anak tertinggi di Jawa Timur, Bupati Sidoarjo Ahmad Mudhlor Ali ingin memperkuat layanan perlindungan anak dengan mengoptimalkan peran UPTD PPA di bawah naungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (P3AKB) Kabupaten

Sidoarjo agar Sidoarjo menjadi wilayah yang ramah perempuan dan anak.

Meskipun kasus yang terjadi masih terbilang banyak dan meningkat di tahun 2021 namun UPTD PPA menunjukkan keseriusan dalam penanganan kekerasan tersebut. Keseriusan Kabupaten Sidoarjo melalui UPTD PPA dalam menangani kekerasan anak ini mendapatkan apresiasi dari Gubernur Jawa Timur yaitu pemberian penghargaan perlindungan perempuan dan anak dalam rangka Peringatan Hari Ibu. Karena tak hanya sekedar mendampingi korban kekerasan, namun juga memberikan fasilitas konsultasi dan trauma healing bagi korban. Sedangkan korban yang tidak memiliki tempat aman, akan ditempatkan di shelter aman dilengkapi dengan kebutuhan yang dibutuhkan korban. Hakikatnya anak yang mengalami kekerasan itu membutuhkan pendampingan yang dilakukan oleh pihak UPTD PPA.

Dalam hal ini menunjukkan bahwa peran yang dilakukan dalam menangani korban kekerasan menggunakan peran UPTD PPA agar mampu membantu korban karena bukan hanya memberikan pendampingan korban saja, tetapi juga kepada orang tua korban sehingga membangun kedekatan dan keterbukaan antara anak dengan orang tua karena setelah diidentifikasi korban kekerasan yang ditangani sangat membutuhkan dukungan emosional dan sosial dari orang tua untuk membangkitkan semangat hidupnya. Namun dalam pelaksanaannya, masih ditemukan kendala yaitu fasilitas kurang memadai misalnya hanya terdapat dua ruangan konseling yang tersedia dan kurangnya pegawai sedangkan korban terus bertambah setiap harinya. Tak hanya itu, penelitian oleh Fore (2020) menyatakan bahwa layanan peran yang diberikan secara langsung dan kunjungan rumah merupakan pendekatan yang paling berpengaruh untuk menangani korban kasus kekerasan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, menunjukkan bahwa kekerasan terhadap anak ini perlu mendapatkan perhatian pemerintah dalam mewujudkan negara kesejahteraan karena nantinya akan menjadikan anak menjadi trauma, karena anak menjadi asset negara yang penting untuk melanjutkan sebuah kehidupan yang lebih baik kedepannya, dengan melihat hal ini penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dan penulisan dengan judul **“Peran Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kabupaten Sidoarjo Dalam Menangani Kekerasan Terhadap Anak”**

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Untuk memahami sepenuhnya fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian seperti perilaku, motivasi, tindakan dan hal lainnya. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan fenomena tersebut melalui kata – kata dan juga bahasa, dalam konteks alami tertentu dengan menggunakan metode alami.

Penelitian ini menggunakan subjek yang akan ikut andil yaitu Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Sidoarjo dalam penelitian ini mengenai peran UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo dalam menangani kekerasan terhadap anak.

Wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini. Prngumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan merupakan bagian dari teknis analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kabupaten Sidoarjo Dalam Menangani Kekerasan Terhadap Anak

Dalam menganalisa Peran Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) melakukan penanganan terhadap korban kekerasan peneliti akan melakukan pembahasan terhadap 6 Peran Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak dalam melakukan penanganan anak korban kekerasan berdasarkan teori Agnes (2019). Dengan hal ini peran yang akan dilakukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) dengan proses upaya penanganan terhadap anak yang mengalami kekerasan diharapkan supaya anak korban kekerasan kembali seperti sediakala dan dapat menciptakan serta mewujudkan penanganan anak korban kekerasan yang dapat menghilangkan trauma kepada anak.

a. Peran Regulator

Regulator adalah tindakan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam merumuskan aturan – aturan atau kebijakan yang berhubungan dengan penyelenggaraan perlindungan korban kekerasan yang berlaku di Kabupaten Sidoarjo. Pemerintah Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sudah mengeluarkan aturan yang jelas yang terdapat pada Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak. Adapun dalam pemebentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak yang terdapat pada Peraturan Bupati Nomo 97 Tahun 2018 Tentang Terbentuknya Unit Pelaksana Teknis Daerah yang berada dibawah naungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dengan upaya dapat memberikan bantuan dalam menangani kekerasan khususnya pada anak. Serta Peraturan Bupati

Nomor 2 Tahun 2007 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak korban kekerasan.

b. Peran Fasilitator

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD PPA) Kabupaten Sidoarjo memiliki berbagai fasilitas bahwa, fasilitas dalam segi sarana dan prasarana seperti mobil perlindungan untuk penjemputan korban, form pengaduan, rumah aman atau shelter, ruang bermain sudah dikatakan memadai serta dari segi sumber daya manusianya yang terdiri dari konselor yang dimana tugas mereka membantu untuk konseling kepada korban serta pendamping hukum yang akan mendampingi anak korban kekerasan ke ranah hukum.

c. Peran Pelaksana Sendiri

Peran pelaksana sendiri yaitu dengan adanya layanan pengaduan secara online maupun offline, rehabilitasi kesehatan dengan rujukan ke rumah sakit untuk melakukan visum, rehabilitasi sosial dengan melakukan pendampingan dan konseling dan pemulangan dengan tetap dipantau oleh pihak Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA).

d. Peran Koordinator

Peran Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak sebagai koordinator terhadap penyelenggaraan perlindungan dan penanganan kekerasan pada anak sudah aktif. Hal ini dapat dilihat dari adanya kerjasama atau koordinasi dengan pihak – pihak terkait seperti LSM, Puskesmas, RSUD, Polres, Polsek, Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, RT / RW, Kelurahan, Bhabinkamtibmas, PKK, Muslimat, Athayah, PB, Aisyiyah, LPA, Panti, Pondok Pesantren.

2. Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Dalam Menangani Kekerasan Terhadap Anak

Faktor penghambat yaitu sesuatu yang dapat menghalangi, merintang, serta sifat yang menghambat, sehingga menimbulkan hambatan bagi individu yang menjalaninya untuk mencapai suatu tujuan. Hambatan sendiri cenderung mempunyai sifat yang negative, sehingga dapat memperlambat laju sesuatu hal dalam melakukan kegiatan khususnya pada peran yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA). Dalam hal penerapan peran yang dilakukan tentunya adanya faktor – faktor yang dapat menghambat dalam melakukan perannya. Salah satunya yaitu peran dalam menangani kekerasan terhadap anak yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kabupaten Sidoarjo, yang tentunya tidak terlepas dari faktor penghambat yaitu sebagai berikut :

a. Klien/Korban Tidak Terbuka

Masih banyak masyarakat yang belum sadar akan tindak kekerasan yang ada disekitarnya, terutama dalam lingkungan keluarga. Adanya persepsi bahwa kekerasan pada anak merupakan urusan keluarga yang tidak seharusnya diumbar dan membuat korban malu dan memilih untuk tertutup. Sehingga membiarkan kekerasan yang dialaminya begitu saja, tanpa melibatkan orang lain. Oleh karena itu, Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) semaksimal mungkin mencoba untuk memberi arahan dan mediasi beberapa kali agar korban maupun keluarga mau memberi keterangan.

b. Kurangnya Sumber Daya Manusia

Kurangnya sumber daya manusia pada saat penanganan dan dalam pendampingan secara hukum hanya memiliki 3 pendamping hukum dan kalau secara konseling sumber

daya manusianya dikatakan cukup sudah mempunyai 4 konselor. Jadi pada saat penanganan sehingga tidak ada yang selalu dikantor dan hanya 1 orang yang biasanya standaby di kantor.

3. Upaya Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kabupaten Sidoarjo Dalam Menangani Kekerasan Terhadap Anak

a. Sosialisasi

Kegiatan sosialisasi sering dilakukan dalam rangka agar masyarakat mengetahui dan mengenali bahaya kekerasan terhadap anak, baik fisik, psikis, termasuk kekerasan seksual. Dalam rangka itu, maka pihak Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak melakukan kegiatan sosialisasi.

b. Penambahan Sumber Daya Manusia

Dalam upaya yang dilakukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak memang perlu adanya penambahan sumber daya manusia yang berkompeten juga dalam bidangnya agar dalam melakukan penanganan kasus dapat berjalan dengan lancar dan mudah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Peran yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) dalam menangani kekerasan terhadap anak

a. Peran regulator dapat melalui regulasi yang menjadi dasar hukum segala kegiatan mengenai perlindungan anak yang mengalami kekerasan.

b. Peran fasilitator dengan tersedianya sarana seperti mobil perlindungan dan prasarana berupa rumah shelter, ruang

- bermain, dan ruang konseling. Fasilitas sumber daya manusianya ada psikolog atau konselor dan pendamping hukum.
- c. **Peran sebagai pelaksana sendiri** langkah dan tindakan yang dilaksanakan UPTD PPA terhadap penghapusan dan pencegahan kekerasan anak sebagai pusat pelayanan pengaduan, rehabilitasi sosial, rehabilitasi kesehatan serta pemulangan atau pendampingan korban.
 - d. **Peran koordinator**, bekerjasama dengan berbagai dinas dan lembaga mitra seperti RSUD, dinas sosial, polsek, Polres, Puskesmas, dinas pendidikan dan dinas kesehatan.
2. **Faktor penghambat yang dihadapi Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) dalam menangani kekerasan terhadap anak**
 - a. Klien/korban tidak mau terbuka urusan yang tidak seharusnya untuk diumbar sehingga korban malu dan memilih untuk tertutup
 - b. Kurangnya sumber daya manusia yang hanya memiliki.
 3. **Upaya yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) dalam menangani kekerasan terhadap anak**
 - a. Dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui bahayanya kekerasan terhadap anak.
 - b. Dengan penambahan sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidangnya.
- Anggraini, D. R. (2021). *PUSAT REHABILITASI ANAKKORBAN KEKERASANDI MALANG* [UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”JAWA TIMUR].
<http://repository.upnjatim.ac.id/2629/2/1.pdf>
- Azzahra, N. (2019). *Faktor Penyebab Meningkatnya Kekerasan terhadap Anak dan Tata Cara Penyelesaiannya Menurut Hukum Keluarga Islam (Studi Penelitian pada P2TP2A Kota Banda Aceh)* [UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY DARUSSALAM - BANDA ACEH].
<https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/13094/1/Nafisah>
Azzahra, 150101026, FSH, HK, 082323805844.pdf
- Henrietta H. Fore, C. C. (2020). Violence against Children in the Time of COVID-19: What we have learned, what remains unknown and the opportunities that lie ahead. *Journal Pre-Proof*.
https://www.researchgate.net/publication/346214177_Violence_against_Children_in_the_Time_of_COVID-19_What_we_have_learned_what_remains_unknown_and_the_opportunities_that_lie_ahead
- Juniwati, S. R. dan A. (2020). FASILITAS REHABILITASI MENTAL KATOLIK BAGI ANAK KORBAN KEKERASAN DI KOTA MALANG. *JURNAL EDIMENSI ARSITEKTUR*, VIII(1).
<https://publication.petra.ac.id/index.php/teknik-arsitektur/article/download/10771/9590>
- Mareta, J. (2016). MEKANISME PENEGAKAN HUKUM DALAM UPAYA PERLINDUNGAN HAK KELOMPOK RENTAN (ANAK DAN PEREMPUAN). *Jurnal Penelitian HAM*,

7(2).

<https://ejournal.balitbangham.go.id/index.php/ham/article/view/173/39>

Mawaddah. (2020). *PERAN P2TP2A DALAM PENANGANAN KASUS TINDAK KEKERASAN TERHADAP ANAK DI GAMPONG LAMJABAT KECAMATAN MEURAXA DI KOTA BANDA ACEH* [UIN AR-RANIRY, BANDA ACEH]. https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/14797/1/Mawaddah_150802020_FISIP_IAN_082337307127.pdf

Noviana, I. (2015). KEKERASAN SEKSUAL TERHADAP ANAK: DAMPAK DAN PENANGANANNYA CHILD SEXUAL ABUSE: IMPACT AND HENDLING. *Sosio Informa*, 1(1). <https://media.neliti.com/media/publications/52819-ID-kekerasan-seksual-terhadap-anak-dampak-d.pdf>

SUGIYONO, P. D. (2022). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*. CV. ALFABETA, Bandung.

Thangavelu, S. N. (2016). Assess the Level of Knowledge Regarding Child Abuse among the Mothers in Selected Areas at Latur. *Journal of Child & Adolescent Behavior*, 4(1). <https://doi.org/2375-4494>

E-Government Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Pamekasan

Anisa Kurniatul Azizah¹, Laili Dwi Agustina²

E-Mail : anisa@ubhara.ac.id¹, lailydwiagtn@gmail.com²

^{1,2} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya

Abstract

The purpose of this study is to analyze and study E-Government as an effort to improve the quality of public services in Pamekasan Regency. Pamekasan Regency applies the concept of E-Government in the form of an application, but is still experiencing difficulties in the development planning process. This research is a qualitative research with research subjects namely Pamekasan Regency. The research method used is observation and documentation techniques. The results of the study show that the government has succeeded in innovating in the form of "Pamekasan Smart" with the aim of making it easier for the public to report various problems related to development in Pamekasan Regency, but there are still inhibiting factors such as Skill Gaps. In order to overcome this, the government made several efforts such as signing an MoU with UPT BPSDMP Kominfo Surabaya. Thus, the government must be able to utilize human resources who are competent in Smart Government according to their respective fields so that later they can optimally manage the implementation of E-Government in public services.

Keywords : E-Government, Public Service Quality.

Pendahuluan

Di era *society* 5.0 yang berkembang pesat seperti sekarang ini, telah membawa angin segar serta perubahan yang cukup signifikan dalam tatanan penyelenggaraan pemerintah, dimana pemerintah semakin gencar memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dengan menerapkan *E-Government* untuk mewujudkan *Good Governance* sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lia Muliawaty dan Shofwan Hendryawan (2020) dalam jurnal yang berjudul "Peranan *E-Government* dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus : Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)", *E-government* memiliki peran penting dalam proses pelayanan publik karena dapat memangkas kegagalan-kegalalan yang terjadi dalam aspek pemerintahan, sebab *E-Government* bertujuan untuk membentuk suatu jaringan informasi dan transaksi dalam pelayanan publik sehingga memiliki kualitas dan lingkup yang mampu meningkatkan kepuasan masyarakat serta tidak dibatasi oleh

biaya dan waktu. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Irawan (2017) bahwa dengan adanya *E-Governmet* merupakan salah satu langkah strategis dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan akses informasi yang luas dan nyaman serta menyediakan kesempatan bagi masyarakat untuk ikut serta berpartisipasi terhadap proses dan institusi yang bersifat demokratis.

Akan tetapi jika dilihat dari kondisi yang terjadi saat ini, masih banyak instansi-instansi pemerintah khususnya pemerintah daerah di Indonesia yang pengimplementasian *E-Government*nya belum berjalan secara optimal karena masih berorientasi pada penyediaan website dan sebatas layanan informasi saja, sehingga hal tersebut mempengaruhi transformasi hubungan antara pemerintah dengan seluruh *stakeholder* yang ada terkait pelayanan yang akan diberikan. Dalam prosesnya, perkembangan *E-Government* secara kualitas belum mumpuni dan memadai sebab belum didukung oleh sistem manajemen dan proses kerja yang baik dan maksimal sehingga membutuhkan komitmen dan perhatian khusus baik dari

pemerintah pusat atau pemerintah daerah. Sosiawan (2015) mengatakan bahwa pada dasarnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *E-Government* dapat dilakukan dengan beberap cara seperti : (1) Meningkatkan efesiensi, (2) Meningkatkan inovasi layanan, (3) Meningkatkan partisipasi masyarakat dan (4) Terdapat peningkatan dalam *Global Information Infrastructure*. Berikut ini adalah data mengenai tingkat pengembangan dan pelaksanaan *E-Government* pada pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah di Indonesia Tahun 2020.



Gambar 1. Peringkat E-Government Indonesia di Dunia Tahun 2020

(Sumber : *United Nations E-Government Survey 2020*, (Kominfo Jakarta)).

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui jika sistem pemerintahan di Indonesia telah mengembangkan *E-Government* dalam proses pelayanan publik yang dilakukan sehingga pada tahun 2020 berhasil meraih peringkat 88 dari 197 Negara Anggota PBB dibandingkan tahun 2018 terkait SPBE (Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik). Meskipun secara global mengalami peningkatan, akan tetapi *E-Government* yang pada pada pemerintahan daerah masih tergolong cukup rendah sehingga diperlukan dukungan dan pembinaan dari Tim Koordinasi SPBE Nasional untuk menyusun strategi perbaikan penerapan SPBE dengan melakukan penguatan infrastruktur telekomunikasi dan aspek tata kelola dalam

meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga dapat mewujudkan *Good Governace* yang optimal.

Kabupaten Pamekasan merupakan salah satu daerah di Indonesia yang menerapkan konsep *E-Government* dalam bentuk aplikasi dengan tujuan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sehingga dapat mendukung proses pembangunan berkelanjutan. Hal tersebut juga sebagai bentuk tanggung jawab dari pemerintah terkait Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Disisi lain, Kabupaten Pamekasan juga mengalami kesulitan dalam perencanaan pengembangan *E-Government* yang dilakukan salah satunya seperti kurang meratanya penyampaian arus informasi terkait pelayanan publik yang berbasis elektronik kepada masyarakat yang ada di desa-desa terpencil sehingga cukup menghambat proses tercapainya Visi Kabupaten Pamekasan yaitu terwujudnya pelayanan prima. Berikut ini adalah tabel permasalahan strategis tentang *E-Government* sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kabupaten Pamekasan Tahun 2020.

Tabel 1. Permasalahan Strategis E-Government di Kabupaten Pamekasan Tahun 2020

No.	Permasalahan	Keterangan
1	SDM	Kurangnya kesiapan dan skill Pemerintah Kabupaten Pamekasan untuk memanfaatkan TIK dalam proses tata kelola pelayanan publik.
2	Keterpaduan Sistem dan Pengelolaan Data	Belum terpadunya pengolahan dokumen dan informasi elektronik untuk mengembangkan pelayanan publik berbasis <i>E-</i>

		<i>Government</i> yang transparan.
3	Partisipasi Masyarakat	Kurangnya partisipasi masyarakat dalam mendukung penerapan <i>E-Government</i> karena masih ada sebagian masyarakat yang belum melek teknologi.

Sumber : diolah dari (Setijadi, E., Mardiyanto, R. dkk, 2020 : 79-87)

Berdasarkan data di atas, maka diperlukan peran dari Pemerintah Kabupaten Pamekasan untuk mengembangkan *E-Government* secara integral dan komprehensif dengan melibatkan seluruh stakeholder yang ada sehingga nantinya dapat menciptakan Kabupaten Pamekasan menjadi Kabupaten atau Kota *Cyber City* dan *Smart City*. Hal ini sejalan dengan pendapat (Rozikin, dkk : 2020) bahwa dalam *E-Government* juga dibutuhkan inovasi dalam pengambilan kebijakan sehingga nantinya mampu untuk mempertahankan kinerja pemerintahan yang dapat memenuhi apa yang dibutuhkan oleh publik dan akan jauh dari target kritik masyarakat. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran pemerintah, faktor-faktor yang mempengaruhi serta upaya pemerintah dalam *E-Government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa saja yang dialami oleh subjek penelitian (Creswell, 2003). Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kabupaten Pamekasan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode yaitu : 1) Observasi. Dalam penelitian ini, peneliti

menggunakan observasi partisipan yang dimana pada tahap ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat langsung terhadap objek penelitian, yaitu dengan mengamati perkembangan *E-Government* sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan. 2) Dokumentasi. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto serta data-data yang mendukung sehingga hasil penelitian akan semakin sah. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan interaktif model yaitu dengan mereduksi data yang sudah dikumpulkan berupa transkrip observasi dan dokumentasi. Selanjutnya penyajian data dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014).

3. Hasil dan Pembahasan

1. Peran Pemerintah terhadap *E-Government* sebagai Upaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pamekasan

Pemanfaatan teknologi dan informasi dalam tata kelola pemerintahan daerah khususnya dalam aspek pelayanan publik sangat dibutuhkan, dimana terdapat konsep *society 5.0* yang dijadikan sebagai basis dalam kegiatan transaksi bagi pemerintah dan masyarakat yang dilakukan secara online. Perlunya implementasi inovasi terkait pelayanan publik yang berbasis *E-Government* harus dijadikan salah satu agenda penting bagi pemerintah daerah di Indonesia terkhusus bagi Pemerintah Kabupaten Pamekasan agar dapat meningkatkan dan mewujudkan *Good Governance* yang efisien, efektif, akuntabilitas dan transparansi.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah Kabupaten Pamekasan mengeluarkan Peraturan Bupati Pamekasan No. 18 Tahun 2018 tentang Pengembangan *E-Government* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pamekasan dan menerapkan Peraturan Bupati Pamekasan No. 57 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hal tersebut sebagai bentuk resposibilitas dari

Pemerintah Kabupaten Pamekasan terkait Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Disisi lain, adanya peran Pemerintah Kabupaten Pamekasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui *E-Government* bertujuan untuk menjamin terciptanya integrasi, sinkronisasi dan sinergi dalam penyelenggaraan perencanaan pengembangan *E-Government* bagi perangkat daerah dan masyarakat serta untuk menciptakan sistem penyelenggaraan SPBE dalam rangka peningkatan pelayanan publik dan pelayanan non-publik. Berikut ini adalah data mengenai Indikator Sasaran dan IKU (Indeks Reformasi Birokrasi) Tahun RPJMD Periode 2018-2022 di Kabupaten Pamekasan.

Tabel 3.1. Indikator Sasaran dan IKU Tahun RPJMD Periode 2018-2022

No	Indikator Sasaran	Target/Capaian				Satuan	Pengisi Data
		2019	2020	2021	2022		
1	Nilai SAKIP	80.05/68.8	80.12/70.02	81.16/70.12	81.34/0	Skala	Bagian Organisasi
2	Indeks Pelayanan Publik	3.51/3.51	3.76/2.85	4.01/2.78	4.26/3.61	Indeks	Bagian Organisasi
3	Indeks SPBE	2.6/2.22	3.2/3.01	3.4/2.12	3.8/0	Indeks	Dinas Komunikasi dan Informatika

Sumber : Bidang Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pamekasan

Berdasarkan data di atas, maka penerapan dan pengembangan *E-Government* dalam aspek pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan belum terlaksana dengan maksimal sebab capaian yang diperoleh pada tahun 2022 mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini disebabkan karena kurang meratanya infrastruktur TIK pada tiap-tiap OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang ada dan rendahnya partisipasi masyarakat sehingga menghambat proses peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan. Disisi lain, guna mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Pamekasan melakukan inovasi dalam pelayanan yang diberikan melalui *E-Government* berbentuk Aplikasi “Pamekasan *Smart*” dengan tujuan agar dapat memperluas jangkauan pelayanan

kepada masyarakat di tiap-tiap wilayah yang ada di Kabupaten Pamekasan.



Gambar 3.1 Tampilan Aplikasi Pamekasan Smart

Aplikasi Pamekasan *Smart* ialah aplikasi berbasis android yang tersambung dengan instansi-intansi terkait yang ada di Kabupaten Pamekasan seperti Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Komunikasi dan Informatika dan lain-lain, sehingga terjadi proses interaksi secara langsung baik itu antara masyarakat ataupun pemerintah itu sendiri. Disamping itu, adanya *E-Government* berupa Aplikasi Pamekasan *Smart* merupakan salah satu bentuk komitmen dari Bupati dan Wakil Bupati Pamekasan terkait program prioritas peningkatan layanan publik selain kewirausahaan dan peningkatan layanan kesehatan. Oleh karena itu dengan adanya Aplikasi Pamekasan *Smart* ini, Pemerintah Kabupaten Pamekasan dapat memperoleh informasi publik secara akurat dan memudahkan masyarakat dalam melaporkan berbagai permasalahan terkait pembangunan yang ada di Kabupaten Pamekasan, sehingga nantinya pemerintah dapat lebih meningkatkan, memaksimalkan

dan memberikan layanan berkualitas dan bersifat interaktif.

2. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi E-Government sebagai Upaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pamekasan**

Penerapan *E-Government* dalam aspek pelayanan publik sejatinya untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dan bagi birokrasi publik untuk memberikan layanan sebaik mungkin dalam mengurus keperluan masyarakat, sehingga nantinya dapat menciptakan sinergi bagi masyarakat kepada pemerintah. Meskipun Pemerintah Kabupaten Pamekasan sudah menerapkan dan melaksanakan pengembangan *E-Government* dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, akan tetapi hal tersebut tidak luput dari adanya faktor penghambat dan faktor pendukung antara lain :

1. **Faktor penghambat, seperti :**

1. *Skill Gaps*, yaitu kurangnya kesiapan dan kinerja pemerintah yang ahli dalam bidang teknologi untuk memberikan layanan kepada masyarakat.
2. Belum terpadunya sistem dan pengelolaan data untuk mengembangkan pelayanan publik berbasis *E-Government* karena pemerintah hanya berfokus pada penggunaan TIK yang bersifat parsial sehingga pengelolaan data mengenai *smart city* belum terlaksana dengan baik.
3. Kurangnya partisipasi dan keterlibatan para *stakeholder* khususnya masyarakat dalam menggunakan *E-Government* sehingga menyebabkan rendahnya dukungan dari *smart people*.
4. Kurangnya pemahaman bagi pemerintah ataupun masyarakat yang sudah lanjut usia mengenai

penggunaan *E-Government* dalam pelayanan publik.

5. Minimnya modal pemerintah untuk membangun dan memperluas *infrastruktur E-Government* seperti perbaikan kabel signal internet sehingga akses informasi pada wilayah-wilayah terpencil terbatas.

2. **Faktor pendukung, seperti :**

1. Pembangunan aplikasi berbasis *mobile android* seperti Aplikasi Pamekasan Smart City, E-Lorong dan E-Modul.
2. Adanya webiste resmi sebagai penyedia informasi yaitu <https://pamekasankab.go.id/home>.
3. Terdapat peraturan atau regulasi yang jelas mengenai penerapan *E-Government* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu Peraturan Bupati Pamekasan No. 18 Tahun 2018.
4. Terdapat program prioritas Pemerintah Kabupaten Pamekasan yaitu reformasi pelayanan publik yang disertai dengan penataan kualitas aparatur dalam aspek *E-Government*.
5. Adanya komitmen dari Pemerintah Kabupaten Pamekasan untuk mengedepankan model pelayanan yang cepat, efektif, efisien serta berkeadilan bagi semua masyarakat sebagai penerima layanan.
6. Adanya teknologi *smartcard* dalam penerbitan KTP-Elektronik serta menerapkan *Good Corporate Governance* untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Sehingga dengan adanya faktor pendukung tersebut, Kabupaten Pamekasan mendapatkan beberapa penghargaan seperti menerima penghargaan dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur sebagai Top 25 Kompetisi Inovasi Pelayan Publik dengan kategori Ketahanan Pangan dan Kategori

Pendidikan serta menerima penghargaan tertinggi dari BPP Kementerian dalam Negeri berdasarkan Indeks Inovasi Daerah tahun 2020 dalam ajang IGA (*Innovative Government Award*).



Gambar 3.2 Menerima Penghargaan IGA Tahun 2020

(Sumber : LKJIP Kabupaten Pamekasan Tahun 2020)

3. Upaya Pemerintah dalam *E-Government* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pamekasan

E-Government merupakan salah satu langkah strategis bagi pemerintah daerah khususnya Pemerintah Kabupaten Pamekasan dengan sasaran agar masyarakat dapat memperoleh akses informasi yang mudah dan menerima pelayanan yang berkualitas. Adanya permasalahan mengenai penerapan *E-Government* menjadikan Pemerintah Kabupaten Pamekasan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan pengintegrasian *E-Government* pada sejumlah modul layanan masyarakat dalam seperti kesehatan, pendidikan, wisata, potensi desa dan lain-lain.
2. Melakukan pembaruan *database* statis dan dinamis secara rutin.
3. Melakukan reformasi birokrasi dengan pembinaan mental terhadap para aparatur di lingkungan Kabupaten Pamekasan sehingga memiliki persepsi yang sama mengenai tugas pokok dan fungsinya sebagai pemberi layanan.

4. Bersinergi dan bekerjasama dengan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Badan Penelitian dan Pengembangan SDM Kemenkominfo RI untuk melakukan pelatihan GTA (*Government Transformation Academy*) bagi ASN dan Non ASN yang ada di Kabupaten Pamekasan.
5. Melakukan tanda tangan MoU dengan UPT BPSDMP Kominfo Surabaya untuk pemberdayaan masyarakat dan ASN melalui kegiatan pelatihan *Digital Talent Scholarship* (DTS).
6. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait pentingnya *E-Government* dalam pelayanan publik serta menciptakan program pelatihan pengembangan kompetensi di bidang TIK bagi masyarakat agar dapat meningkatkan pendapatan di sektor ekonomi digital.

Dengan adanya upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pamekasan, maka hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan melalui konsep *E-Government*. Berikut ini merupakan data Capaian Kinerja Sasaran Strategis terkait Tata Kelola Pemerintah yang Efektif dan Akuntabel dalam Memberikan Pelayanan Publik yang Berkualitas pada tahun 2020.

Tabel 3.3 Capaian Kinerja Sasaran Strategis Tahun 2020

Indikator Kinerja	Capaian Kinerja 2020			
	Targe t	Realisa si	Capaian (%)	Katego ri
Indeks Profesionalitas ASN	81	73	90,12%	Sangat Berhasil
Indeks Transparansi	63,0	73	115,87 %	Sangat Berhasil
Nilai SPBE	3,2	3,01	94,06%	Sangat Berhasil
Indeks Pelayanan Publik (IPP)	3,76	2,85	75,80%	Berhasil
Rata-Rata Capaian Kinerja			95,17	Sangat Berhasil

Sumber : LKJIP Kabupaten Pamekasan Tahun 2020

Berdasarkan data di atas, maka dapat dilihat jika *E-Government* yang dijadikan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan sudah dapat dikatakan berhasil. Sebab, Nilai SPBE yang ada di Kabupaten Pamekasan terealisasi sebesar 3,01 dengan kategori sangat berhasil jika dibandingkan dengan target akhir dalam RPJMD tahun 2019. Disisi lain, Nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP) pada tahun 2020 berhasil terealisasi sebesar 2,85 sehingga meningkat lebih besar di bandingkan tahun 2019 yang hanya terealisasi sebesar 2,85 dalam RPJMD.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kabupaten Pamekasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui *E-Government* membuat Aplikasi Pamekasan *Smart* yang dapat memudahkan masyarakat dalam melaporkan berbagai permasalahan terkait pembangunan yang ada di Kabupaten Pamekasan, sehingga pemerintah dapat memberikan layanan berkualitas dan bersifat interaktif. Akan tetapi, terdapat faktor penghambat dalam implementasi *E-Government* yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pamekasan seperti *Skill Gaps*, yaitu kurangnya kesiapan dan kinerja pemerintah yang ahli dalam bidang teknologi untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Guna mengatasi hal tersebut, pemerintah melakukan beberapa upaya salah satunya seperti melakukan tanda tangan MoU dengan UPT BPSDMP Kominfo Surabaya untuk pemberdayaan masyarakat dan ASN melalui kegiatan pelatihan *Digital Talent Scholarship* (DTS). Dengan demikian, *E-Government* yang dijadikan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan sudah dapat dikatakan berhasil.

Adapun saran yang dapat penulis berikan agar kualitas pelayanan publik

semakin meningkat dengan *E-Government* di Kabupaten Pamekasan yaitu :

1. Memanfaat SDM aparatur yang memiliki kompeten mengenai *Smart Government* sesuai bidang masing-masing sehingga nantinya bisa mengelola implementasi *E-Government* dalam pelayanan publik dengan optimal.
2. Meningkatkan koordinasi antar OPD terkait dalam rangka meningkatkan inovasi pelayanan publik melalui *E-Government* yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
3. Memperkuat SOP dan meningkatkan program-program strategis yang sesuai dengan standar pelayanan dengan tetap melibatkan partisipasi masyarakat.

5. Daftar Pustaka

- Anggraini, S. P., & Suaidah, S. (2022). Sistem Informasi Sentral Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan Terpadu dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Berbasis Website (Studi Kasus: Desa Endang Mulyo). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 12-19.
- Aziz, A. 2019. *Pemkab Pamekasan Luncurkan Aplikasi Layanan Publik Berbasis Adroid*. URL : <https://jatim.antaranews.com/berita/277143/pemkab-pamekasan-luncurkan-aplikasi-layanan-publik-berbasis-android>. Diakses tanggal 27 April 2023.
- Aziz, A. 2022. *Bupati: PAD Pamekasan naik Rp70 miliar berkat pemanfaatan teknologi informasi*. URL : <https://jatim.antaranews.com/berita/603641/bupati-pad-pamekasan-naik-rp70-miliar-berkat-pemanfaatan-teknologi-informasi>. Diakses tanggal 29 April 2023.
- Creswell, J. W. (2003). Research design Qualitative quantitative and mixed methods approaches. *Research Design Qualitative Quantitative and Mixed Methods Approaches*.

- <https://doi.org/10.3109/08941939.2012.723954>.
- Darmawan, A. K., & Dwiharto, A. (2019). Pengukuran Capability Level Kualitas Layanan E-Government Kabupaten Pamekasan Menggunakan Framework COBIT 5.0. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 3(2), 93-103.
- Duriat, A., Arifin, R. K., & Ariffin, H. B. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (E-Government) dalam Menghadapi revolusi society 5.0 Di Kota Bandung. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 9(2), 615-622.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JaPaBis)*, 1(1).
- Gatiningsih, G. (2013). Kajian Pelaksanaan Pp 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional (E-Ktp) Di Kabupaten Pamekasan Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Dukcapil/Vol. 1, No. 2/Desember 2013*.
- Habibullah, A. (2010). Kajian pemanfaatan dan pengembangan E-government. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Jember*, 3(3), 187-195.
- Hamzah, M. (2021). Reformasi Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 5(1).
- Haryanto, A. 2020. *Tingkatkan Layanan Publik, Kabupaten Pamekasan Hadirkan Pamekasan Smart*. URL : <https://www.itworks.id/34380/tingkatkan-layanan-publik-kabupaten-pamekasan-hadirkan-pamekasan-smart.html>. Diakses tanggal 27 April 2023.
- Hasibuan, Z. A., & Santoso, H. B. (2005). Standardisasi aplikasi e-government untuk instansi pemerintah. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia*, 42-48.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal Of Public Administration*, 4(2), 066-075.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174-201.
- Kominfo, Jakarta. *Hasil Survei PBB, e-Government Indonesia Naik Peringkat*. URL : <https://www.kominfo.go.id/content/detail/30024/hasil-survei-pbb-e-government-indonesia-naik-peringkat/0/artikel>. Diakses tanggal 26 April 2023.
- Lavenda, T. 2022. Implementasi E-Government yang Adaptif untuk Tingkatkan Kualitas Layanan. URL : <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpkn-l-tarakan/baca-artikel/15002/Implementasi-E-Government-yang-Adaptif-untuk-Tingkatkan-Kualitas-Layanan.html>. Diakses tanggal 12 April 2023.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A method sourcebook*. CA, US: Sage Publications.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Pamekasan Hebat. 2022. *Pamekasan akan Dilatih Melek Digital*. URL : <https://pamekasanhebat.com/2022/01/17/10-ribu-warga-pamekasan-akan-dilatih-melek-digital/>. Diakses tanggal 29 April 2023.
- Prayogi, Y. R., Hardiansyah, F. F., Ramadijanti, N., Ahsan, A. S., & Erifani, U. (2020). Penerapan Aplikasi Pelayanan Desa Berbasis

- Mobile Dengan Konsep Smart Village Di Desa Pegantenan, Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan. SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan.* 4(1). 646-652.
- Rozikin, M., Hesty, W., & Sulikah, S. (2020). Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah. *Jurnal Borneo Administrator.* 16(1). 61-80.
- Setijadi, E., Mardiyanto, R., Darmawan, A. K., Hoiriyah, H., & Santosa, I. (2020). Pengukuran Tingkat Kesiapan dan Pengembangan Model Kota Cerdas (*Smart City*) Kabupaten Pamekasan. *Sewagati.* 4(2). 79-87.
- Sosiawan, E. A. (2015, June). Tantangan dan Hambatan dalam implementasi *E-Government* di Indonesia. In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* (Vol. 1, No. 5).
- Suherman, D. (2020). Penyelenggaraan E-Government di Kabupaten Bandung Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara.* 12(2). 101-111.