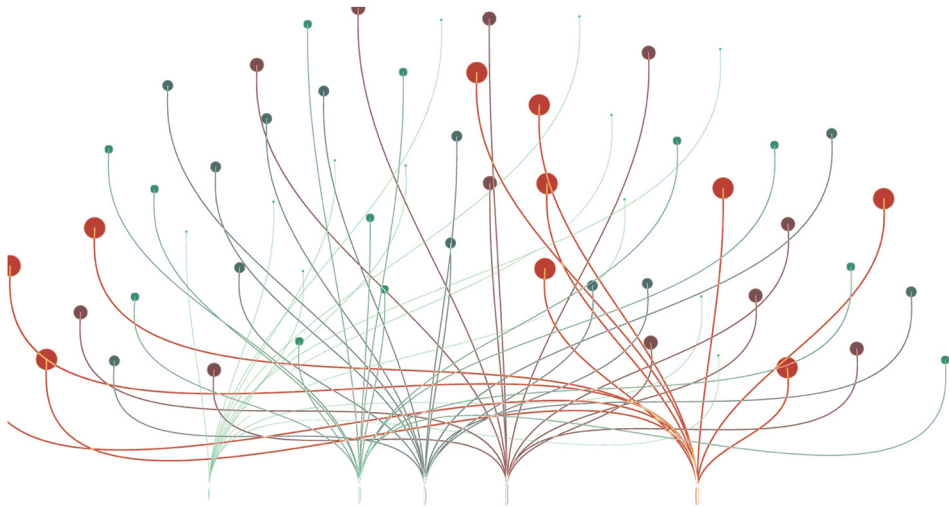
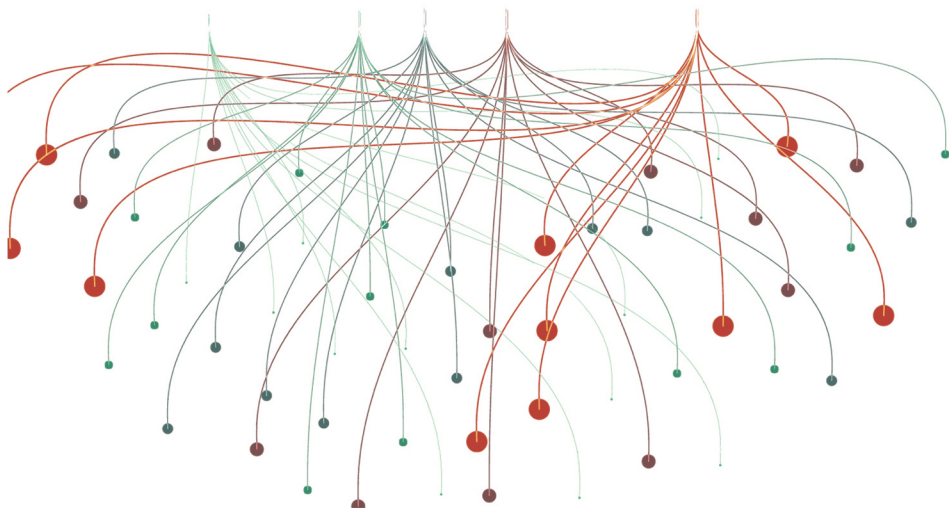




JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FISIP UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN



Kebijakan dan Pelayanan Publik Berbasis  
***KEADILAN SOSIAL***  
*di Era Disrupsi dan Big Data*



**Editor:**  
**Dr. Dwiyanto Indiahono, M.Si.**  
**Dr. Tobirin, M.Si.**

**KEBIJAKAN DAN PELAYANAN PUBLIK  
BERBASIS KEADILAN SOSIAL DI ERA DISRUPSI DAN BIG DATA**

**Editor**

Dr. Dwiyanto Indiahono, M.Si.

Dr. Tobirin, M.Si.

**Desain sampul & Tata letak**

Tim Desain SIP Publishing

Diterbitkan Oleh :



SIP Publishing (Anggota IKAPI)

Jl. Curug Cipendok Km 1. Kalisari Cilongok. Kab. Banyumas. Jawa Tengah

Customer Service: +62 812 2909 2844 | +62 895-3846-52297

Fanspage: Satria Indra Prasta-SIP Publishing | Twitter: @SIPPublishing |

Instagram: @sippublishing | E-mail: sippublishing@gmail.com

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh buku tanpa izin penerbit dan penulis

Cetakan pertama, Desember 2021

17,5 x 25 cm | viii + 232 hlm

ISBN 978-623-337-498-9

## Kata Pengantar

Segala puji hanya Allah Subhanahu Wataála Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan banyak kenikmatan, dan kemudahan sehingga para penulis dan editor buku dapat menunaikan tugasnya dengan baik. Buku yang pembaca pegang merupakan kumpulan tulisan yang ditulis dan didiskusikan pada Seminar Nasional dalam Rangka Dies Natalis FISIP Universitas Jenderal Soedirman ke-37. Seminar Nasional kali ini mengangkat tema “Merancang Peradaban Berbasis Keadilan Sosial di Era Disrupsi dan Big Data”.

Era telah berubah dengan cepat, perubahan budaya, teknologi, sosial dan politik harus direspon dengan cepat pula oleh pengambil kebijakan dan manajer pelayanan publik. Jika meminjam istilah Neo & Chen (2007), birokrat, pengambil kebijakan dan manajer publik harus mampu melakukan *thinking again, thinking across, dan thinking ahead*. *Thinking again* bermakna kemampuan untuk melakukan pemikiran ulang atas kebijakan dan pelayanan publik dan mengkontekstualisasikan dengan kontek masalah yang dihadapi pada masa kini. Perspektif kebijakan dan pelayanan publik harus mampu mengambil cara baru dalam menghadapi masalah yang kian kompleks, dan tidak pasti. *Thinking across* bermakna kemampuan dan kemauan untuk berfikir lebih keras, lebih kreatif, dan lebih inovatif sehingga kebijakan dan pelayanan publik terus berjalan maju, tidak terjebak pada kegiatan rutin dan nostalgia masa lalu. *Thinking ahead* bermakna kemampuan memprediksi dan membangun visi masa depan. Kebijakan dan pelayanan publik diramu bukan hanya didesain untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi masa kini, tetapi juga berorientasi pada pencapaian visi masa depan. Kebijakan dan pelayanan publik harus didesain sebaik mungkin bukan hanya memenuhi asas efisiensi dan efektifitas, tetapi juga harus bermuara pada keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam birokrasi menjadi isu yang hangat pada hari-hari ini. Tak heran, pada buku ini banyak penulis mencoba menjelaskan berbagai fenomena pemanfaatan teknologi untuk pelayanan publik yang lebih baik, dan media sosial yang memiliki peran penting dalam kehidupan dunia nyata dan maya. Pengambil kebijakan dan manajer pelayanan publik harus belajar banyak dari berbagai bukti yang disodorkan oleh para penulis di buku ini. Buku ini terdiri dari 17 Bab, Bab 1

ada Lidya Monica Putri, Muhammad Izzul Haq, dan Rois Nastain Ardhiyanto yang akan menggambarkan penerapan smart city dalam mewujudkan keadilan sosial dengan melihat pelayanan transportasi di Banyumas. Mila Nur Ajizah, Sekar Pangestika Zaen, dan Fitri Wulansari pada Bab 2 akan menceritakan analisis penggunaan media massa petisi online pada change.org sebagai upaya mewujudkan keadilan sosial. Muhamad Agung Laksono, Audita Ramadhanti, dan Fatimah Ratna Mutiara menulis tentang peran media sosial twitter dalam melawan diskriminasi sosial di Bab 3. Pada Bab 4. Ade Muhamad Nur, Rifki Sururi dan Nur Amirani Zahra menulis tentang peran media sosial dalam mewujudkan keadilan sosial dalam kebijakan PCR di Indonesia. Ketidakadilan gender studi tentang peran media dalam mengangkat isu kekerasan terhadap perempuan untuk mewujudkan keadilan di era disrupsi diangkat oleh Amelia Putri, Salma Qonita Dhiyati dan Merlina Sari. Pada Bab 6, Siti Rahmah, Anugrah Putri Cantika, Dahlia Suciyaningsih mengangkat urgensi media sosial dalam menggiring opini publik di Era Disrupsi dan Big Data. Dhesia Rohmatul Nimah, dan Satrio Aji Pamungkas pada Bab 7 menulis tentang pengaruh media massa online terhadap stabilitas nasional. Pada Bab 8 R. Mohammad Iman Ridlo, dan Fiky Firmansyah Herdadi mengangkat isu birokrasi dan media sosial.

Pelayanan publik pada Era Digital dikembangkan secara energik dengan memanfaatkan berbagai platform aplikasi. Dinamika yang beragam dari berbagai pengalaman pada bab-bab yang ada di buku ini semoga dapat menjadi pelajaran berharga dalam upaya meningkatkan pelayanan publik secara lebih prima dan lebih berkeadilan. Pada Bab 9 Muchammad Ulinuha, Ririh Sekar Lestari, dan Rafifah Adila Salsabila mencoba menjelaskan inovasi pelayanan publik aplikasi e-health di Kota Surabaya. Bab 10 ada Farhan Fauzi, Nabilla Poetri Andini, dan Tobirin yang menulis tentang efektivitas sistem aplikasi pelayanan kepegawaian dalam penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil. Pro dan kontra penerapan e-government dalam menunjang pelayanan publik yang berkeadilan sosial ditulis oleh Egi Setiawan, Muhammad Ariiq Septianto, dan Jefry Josia Lumbantobing pada Bab 11. Regina Sheila Tama, Jenie Sulistya, dan T. Restu Tuhu Prihutami pada Bab 12 menulis tentang Inovasi di Era Disrupsi dalam pelayanan publik. Frety Pebriani N. A, Nur Asyifa, dan Weni Mustika pada Bab 13 menulis tentang optimalisasi peran aplikasi DeMIT dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkeadilan sosial di Era Disrupsi dan Big Data.

Inovasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari birokrasi saat ini. Perusahaan-perusahaan di barat bahkan sudah menggenggam filsafat baru, berinovasi atau mati. Sehingga, tak heran jika inovasi harus menjadi bagian dari kehidupan perancang kebijakan dan manajer pelayanan publik. Pada Bab 14 ada Aditya Yudha Bramantya, Kurnia Rina Ariani yang akan menunjukkan pengaruh profitabilitas terhadap nilai perusahaan dengan kebijakan dividen sebagai variabel intervening. Dandy Viranata, Faiza Fauziah Husna, dan Ruli Dwi

Afitasari pada Bab 15 akan menceritakan bagaimana peluang dan tantangan implementasi kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka. Pada Bab 16 Romi Paslah, Febry Dias Rismawati, dan Nudia Nurmadina Utami menulis tentang perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik melalui pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan online. Muslih Faozanudin, Lilis Sri Sulistiani, dan Slamet Rosyadi pada Bab 17 menceritakan pentingnya upaya membangun pelayanan desa berbasis e-government melalui inovasi.

Seiring dengan terbitnya buku ini, ijinakan Tim Editor menyampaikan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada Dr. Wahyuningrat, M.Si. selaku Dekan FISIP Universitas Jenderal Soedirman, Jajaran Pimpinan di Dekanat FISIP Universitas Jenderal Soedirman, Dr. Indaru Setyo Nurprojo, S.IP., MA. selaku Ketua Panitia Dies Natalis FISIP Universitas Jenderal Soedirman ke-37, Erwin R Ardli, Dr.rer.nat., M.Sc. selaku Koordinator Program Pertukaran Mahasiswa Tanah Air Nusantara (PERMATA) Merdeka – Pertukaran Pelajar MBKM Universitas Jenderal Soedirman, Bapak/Ibu Dosen FISIP Universitas Jenderal Soedirman, Rahmania Nur Purwanti selaku Ketua Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik (HMAP) dan Dewan Pengurus HMAP FISIP Universitas Jenderal Soedirman, Dinda Dwi Novianty selaku Ketua dan Jajaran Panitia Penyelenggara Seminar Nasional Dies Natalis FISIP Universitas Jenderal Soedirman ke-37 yang telah berupaya dengan sangat gigih demi suksesnya acara seminar nasional. Editor dan penulis telah bekerja dengan maksimal, tetapi sebagai manusia tentu tak lepas dari kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik konstruktif amat diharapkan. Semoga karya ini bermanfaat untuk tegaknya keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Purwokerto 20 Nopember 2021

Tim Editor

## Daftar Isi

Kata Pengantar .....	iii
BAB 1 Penerapan <b>Smart City</b> dalam Mewujudkan Keadilan Sosial (Studi pada Pelayanan Transportasi di Banyumas) .....	1
BAB 2 Analisis Penggunaan Media Massa Petisi <i>Online</i> pada <i>Change.org</i> sebagai Upaya Mewujudkan Keadilan Sosial .....	20
BAB 3 Peran Media Sosial Twitter dalam Melawan Diskriminasi Sosial .....	35
BAB 4 Peran Media Sosial dalam Mewujudkan Keadilan Sosial dalam Kebijakan PCR (Polymerase Chain Reaction) di Indonesia.....	49
BAB 5 Ketidakadilan Gender: Peran Media dalam Mengangkat Isu Kekerasan terhadap Perempuan untuk Mewujudkan Keadilan di Era Disrupsi.....	62
BAB 6 Urgensi Media Sosial dalam Menggiring Opini Publik di Era Disrupsi dan Big Data sesuai Perwujudan Sila Kelima Pancasila .....	84
BAB 7 Pengaruh Media Massa Online Terhadap Stabilitas Nasional (Studi Kasus Fenomena <i>Rasisme Mahasiswa Papua di Surabaya</i> ).....	96
BAB 8 Birokrasi dalam Media Sosial (Studi Kasus Peran Media Sosial <i>Twitter</i> Sebagai Sarana Baru Pejabat Pemerintahan dalam Mewujudkan Keadilan Sosial di Era Disrupsi dan Big Data) .....	104
BAB 9 Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi E-Health di Kota Surabaya Pada Era Disrupsi .....	117
BAB 10 Efektivitas Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (Studi pada Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banyumas) .....	133
BAB 11 Pro dan Kontra Penerapan <b>E-Government</b> dalam Menunjang Pelayanan Publik yang Berkeadilan Sosial (Studi Kasus Pada Penerapan <b>E-Government</b> di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung) .....	141

BAB 12 Inovasi di Era Disrupsi dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas .....	154
BAB 13 Optimalisasi Peran DeMIT dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berkeadilan Sosial di Era Disrupsi dan Big Data pada Desa Dermaji Kabupaten Banyumas .....	162
BAB 14 Pengaruh Profitabilitas terhadap Nilai Perusahaan dengan Kebijakan Dividen sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Perusahaan Jasa Sektor Keuangan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2019- 2020) .....	170
BAB 15 Peluang dan Tantangan dalam Implementasi Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) pada Perguruan Tinggi Negeri di Era Disrupsi dan Big Data.....	187
BAB 16 Perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat “Lapor Hendi” di Kota Semarang.....	196
BAB 17 Membangun Pelayanan Publik Desa Berbasis E-Government Melalui Inovasi.....	213
Biodata Editor .....	230





# BAB 1

## **Penerapan *Smart City* dalam Mewujudkan Keadilan Sosial** *(Studi pada Pelayanan Transportasi di Banyumas)*

Lidya Monica Putri, Muhammad Izzul Haq, Rois Nastain Ardhianto  
*Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Jenderal Soedirman*

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan upaya penerapan smart city pada layanan transportasi Kabupaten Banyumas dan tantangannya dalam upaya integrasi layanan transportasi. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif dengan studi pustaka atau kajian literatur bersumber dari sumber baik jurnal, buku, dokumentasi, internet, pustaka, dan data sekunder lainnya. Penelitian ini membahas: 1) Pentingnya penerapan smart city pada layanan transportasi di Kabupaten Banyumas dimana terdapat data yang menunjukkan bahwa adanya permasalahan layanan transportasi umum ditengah era disrupsi dan big data sehingga pemerintah harus bisa memanfaatkannya untuk menciptakan layanan public yang lebih baik, selain itu kabupaten banyumas sebagai pilot project smart city harus menunjukkan komitmen dan mewujudkan smart city yang terlihat dalam smart mobility; 2) Upaya-upaya yang dilakukan oleh Kabupaten Banyumas dalam pembangunan dan pengembangan layanan transportasi melalui inovasi dan kerjasama antar stakeholder; 3) Tantangan integrasi layanan transportasi di Kabupaten Banyumas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah perlu adanya tindak lanjut dari penerapan smart city pada layanan transportasi di Kabupaten Banyumas yang berkeadilan sosial, dan perlu adanya tindak lanjut dari upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas melalui pengintegrasian inovasi kebijakan berbasis big data, ICT (Information Communication Technology), dan ITS (Intelligent Transport System) yang berkeadilan sosial.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telah melahirkan sebuah sistem yaitu *big data* sebagai ruang raksasa yang menampung segala informasi dalam bentuk data. Pada tahapan selanjutnya, *big data* dimanfaatkan dalam program *Smart City* yang identik dengan aspek layanan kota terintegrasi. Demikian juga dengan infrastruktur yang mendukung di setiap sudut kota, jaringan internet yang kuat, peningkatan pelayanan transportasi umum, sosial dan kota yang berorientasi pada pengembangan bisnis. Oleh karenanya, *smart city* dapat diartikan sebagai kota yang makmur bagi lingkungan dan penduduk sekitarnya. Tantangan bagi pemerintah adalah menjadikan kota yang maju dan berkembang pesat untuk kesejahteraan rakyat (Putra, 2020).

Tata kota, pembangunan, dan operasionalisasi menjadi modal utama terwujudnya *smart city*. Prasarana dan layanan perkotaan lainnya seperti gedung, transportasi, listrik, air, dan layanan publik menjadi perhatian besar dalam hal mewujudkan kota pintar. Transportasi memegang peranan penting dalam usaha mencapai tujuan pengembangan ekonomi, kehidupan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pergerakan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan supaya dapat dimanfaatkan di tempat yang bersangkutan, seperti pergerakan dari rumah menuju tempat sekolah, menuju tempat kerja, dan lain sebagainya. Semakin tingginya mobilitas masyarakat menyebabkan kebutuhan akan sarana transportasi juga semakin meningkat (Sulistiyowati & Muazansyah, 2018).

Pada tahun 2019, Kabupaten Banyumas terpilih dari salah satu diantara 25 kota untuk menjadi *pilot project smart city*. Sebagai bentuk komitmen pemerintah daerah dalam mendukung pembangunan nasional untuk mewujudkan *smart nation* dan kesejahteraan masyarakat yang dirangkai dari *smart city* maka Kabupaten Banyumas melakukan akselerasi pembangunan dengan konsep pemanfaatan teknologi informasi untuk mengembangkan *smart city* Banyumas. Dalam mewujudkan *smart city* di Banyumas, salah satu hal yang dilakukan adalah pengadaan transportasi umum yang terintegrasi dan mengakses banyak lokasi serta memberikan akses yang mudah dan adil kepada masyarakat di Kabupaten Banyumas. Untuk mendukung hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Banyumas bekerja sama dengan Kementerian Perhubungan dan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam pengadaan layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) dan Bus Trans Jateng. Rancangan awal dimulai pada 2020 dengan usulan enam koridor layanan, namun yang disetujui oleh Kementerian Perhubungan hanya empat koridor layanan (Effendi, 2021). Dalam mewujudkan *smart city* di Banyumas, salah satu hal yang perlu dilakukan adalah pengadaan transportasi umum yang terintegrasi dan mengakses banyak lokasi serta memberikan akses yang mudah dan adil kepada masyarakat di Kabupaten Banyumas.

Berdasarkan uraian di atas, transportasi memegang peranan penting dalam

konsep *smart city* yaitu dalam usaha mencapai tujuan pengembangan ekonomi, kehidupan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pergerakan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan supaya dapat dimanfaatkan di tempat yang bersangkutan, seperti pergerakan dari rumah menuju tempat sekolah, menuju tempat kerja, dan lain sebagainya. Meningkatnya mobilitas masyarakat menyebabkan kebutuhan akan sarana transportasi yang semakin meningkat. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti telaah, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan upaya penerapan *smart city* pada layanan transportasi Kabupaten Banyumas dan tantangannya dalam upaya integrasi layanan transportasi.

### **Konsep Smart City**

*Smart city* adalah sebuah konsep dimana sebuah kota berusaha mengatasi masalah publik melalui solusi berbasis teknologi informasi dan komunikasi atas dasar kemitraan atau *multi-stakeholder*. Aspek penting dalam *smart city* yaitu: 1) Memiliki mitra yang kuat sebagai pemain kunci untuk strategi dan pendanaan bersama; 2) Visi komprehensif; 3) Keragaman aktor sesuai dengan kebutuhan. misalnya mitra swasta sebagai penyumbang keahlian, keuangan, dan kemampuan teknologi yang diperlukan; 4) Keterlibatan universitas sebagai pendukung kajian; 5) Keterlibatan warga dan perwakilan lokal yang efektif dan pelaksanaan proses yang efisien untuk legitimasi, akuntabilitas, dukungan, dan kepercayaan; 6) Teknologi (Behrends et al., n.d.).

*Smart city* bertujuan untuk mendukung pembangunan berkelanjutan, yaitu pengembangan yang memenuhi kebutuhan masa kini tanpa mengorbankan potensi generasi mendatang untuk memenuhi kebutuhan (Dameri, 2017). Pembangunan yang berkelanjutan memiliki tiga komponen utama, yaitu: 1) Keadilan sosial untuk memenuhi kebutuhan generasi saat ini; 2) Pertumbuhan ekonomi; 3) Perlindungan lingkungan untuk memenuhi kebutuhan generasi saat ini dan masa depan. Dalam hal ini, *big data* dapat digunakan untuk kepentingan sosial dan menjadi bagian penting dari *smart city*. Selain *big data*, *multi-stakeholder* menjadi bagian penting dalam *smart city*. Ada enam karakteristik *smart city*:

- 1) *Smart mobility*, bertujuan untuk menyediakan infrastruktur untuk ICT yang kuat dan sistem transportasi yang berkelanjutan.
- 2) *Smart economy*, bertujuan untuk mencapai produktivitas tinggi, jumlah wirausaha, dan kemampuan untuk melakukan transformasi.
- 3) *Smart environment*, merupakan sumber manajemen yang mengacu pada sistem lingkungan hidup yang berkelanjutan.
- 4) *Smart people*, dimana penduduknya dapat hidup harmonis dalam situasi keragaman orang, kreativitas, dan partisipasi yang tinggi dalam bermasyarakat.

- 5) *Smart living*, yaitu tersedianya fasilitas untuk pengembangan budaya, kualitas memenuhi standar lingkungan tempat tinggal, layanan kesehatan publik prima, isu-isu untuk keamanan, dan ketertiban.
- 6) *Smart governance*, ditandai dengan adanya strategi dan perspektif politik yang baik, tingkat transparansi yang tinggi, dan tingginya partisipasi masyarakat dalam sebuah keputusan pemerintah dan *stakeholder* (Shah et al., 2017).

### **Penerapan *Smart City* di Layanan Transportasi**

Kajian ini akan berfokus pada *smart mobility* yang merupakan salah satu karakteristik *smart city*. *Smart mobility* adalah sistem pergerakan yang memungkinkan terjadinya pemenuhan kebutuhan dengan pergerakan seminimal mungkin dan secepat mungkin untuk menciptakan kehidupan dan perlindungan lingkungan yang lebih baik. *Smart mobility* juga dapat diartikan sebagai suatu sistem transportasi dan logistik yang didukung teknologi atau ICT (*Information Communication Technology*). ICT memungkinkan *smart city* dan khususnya *smart mobility* untuk: 1) Membuat data, informasi, orang, dan organisasi menjadi cerdas; 2) Mendesain ulang hubungan antara pemerintah, sektor swasta, organisasi nirlaba, komunitas, dan warga negara; 3) Memastikan ada sinergi dan interoperabilitas dalam sistem kebijakan kota; 4) Mendorong inovasi (Behrends et al., n.d.). Ciri *smart mobility* adalah adanya teknologi digital yang membuat semua layanan mobilitas di dalam Kota lebih mudah diakses dan digunakan oleh seluruh warga (Claudio et al., 2017). Hal ini sesuai dengan nilai keefektifan yang dapat diwujudkan melalui riset masalah dan kebutuhan publik, serta inovasi kebijakan (Kraus et al., 2015).

*Smart mobility* yang berkelanjutan merupakan inti implementasi dengan solusi inovasi kebijakan berbasis data, dan penggunaan ICT (*Information Communication Technology*), serta penerapan ITS (*Intelligent Transportation System*). Adapun pilar utama *smart mobility* yang berkelanjutan adalah sebagai berikut (Lucian et al., 2018):

- 1) Lebih lancar, dengan penerapan pengendalian lalu lintas perkotaan, pedoman lalu lintas, prioritas angkutan umum, pelacakan armada, pedoman, dan ketersediaan parkir.
- 2) Lebih aman, dengan pengawasan video angkutan umum, peringatan kecepatan, manajemen pejalan kaki, dan manajemen insiden.
- 3) Lebih mudah diakses, dengan informasi transportasi umum seperti rute, pemesanan parkir, tiket, dan lain-lain.

Berdasarkan hal diatas, maka *smart city* dengan sistem transportasi berkelanjutan akan berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi dan keadilan. Sehingga, dengan adanya *smart city* yang didukung oleh ICT, ITS, dan *big data* akan menghasilkan inovasi transportasi yang terintegrasi yang akan membuat setiap orang mudah untuk mendapat informasi, dan akses layanan transportasi umum secara adil.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini menggunakan metode studi pustaka atau kajian literatur. Kajian literatur merupakan ikhtisar komprehensif tentang penelitian yang sudah dilakukan mengenai topik yang spesifik untuk menunjukkan kepada pembaca apa yang sudah diketahui tentang topik tersebut dan apa yang belum diketahui, untuk mencari rasional dari penelitian yang sudah dilakukan atau untuk ide penelitian selanjutnya (Denney & Tewksbury, 2013). Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif sebagai penelitian eksploratif yang tidak terstruktur. Kajian literatur didapatkan dari berbagai sumber baik jurnal, buku, dokumentasi, internet dan pustaka. Metode kajian literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengolah bahan penulisan (Nursalam, 2016).

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder. Data sekunder merupakan data yang secara tidak langsung memberikan data kepada peneliti (Sugiyono, 2014) atau data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpulan data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data. Data sekunder tersebut diperoleh dari berbagai sumber baik jurnal, buku, dokumentasi, internet dan pustaka lainnya. Perlu dipahami bahwa penelitian kepustakaan bukanlah penelitian yang hanya berdasarkan buku literatur yang relevan saja, tetapi lebih daripada itu studi kepustakaan lebih menekankan pada pengumpulan informasi data yang berasal dari jaringan internet yang bertujuan untuk mendapatkan data penelitian seperti melalui *online journal*, *textbook*, *online library*.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penelitian kepustakaan yaitu melakukan identifikasi dari masalah yang akan diteliti, mencari sumber yang dapat memberikan informasi yang faktual bisa dari jurnal-jurnal yang relevan dengan penelitian, buku bacaan yang terbaru atau bisa dari pendapat para ahli untuk dapat dijadikan intisari pernyataan (Wahyudin, 2018). Hal tersebut bertujuan agar penelitian yang peneliti lakukan dapat dipertanggungjawabkan karena pada dasarnya data yang disajikan berasal dari sumber yang dapat dipercaya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pentingnya Penerapan *Smart City* pada Layanan Transportasi di Kabupaten Banyumas**

Kabupaten Banyumas merupakan salah satu kabupaten yang terpilih menjadi *pilot project smart city* dalam rangka mewujudkan gerakan menuju 100 *Smart City* pada tahun 2019. Dalam proses pembangunan dan pengembangan pelayanan publik menuju *Smart City* yang berkeadilan sosial, Kabupaten Banyumas melakukan akselerasi pembangunan dengan konsep

pemanfaatan teknologi. Salah satu sektor pelayanan publik yang menjadi sasaran pengembangan tersebut yaitu pada layanan transportasi. Pemerintah Kabupaten Banyumas melakukan akselerasi manajemen dan inovasi kebijakan pembangunan dalam bidang transportasi umum dengan pemanfaatan konsep *big data*, ICT (*Information Communication Technology*), dan ITS (*Intelligent Transportation System*). Salah satu sektor pelayanan publik yang menjadi sasaran pengembangan tersebut yaitu pada layanan transportasi. Pelayanan transportasi merupakan salah satu indikator penting dalam *smart mobility*, yang mana *smart mobility* ini merupakan satu dari enam karakteristik *smart city*.

Dalam membahas penerapan *smart city* pada layanan transportasi di Kabupaten Banyumas, terdapat beberapa data dan fakta yang dapat mendukung dalam pembahasan. Berdasarkan pada data dan fakta yang ada dapat diuraikan sebagai berikut:

Pada tahun 2020 menurut data hasil sensus penduduk (SP) oleh Badan Pusat Statistik (BPS), penduduk di Kabupaten Banyumas berjumlah 1,78 juta jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk mencapai 1,31 persen. Dari jumlah penduduk tersebut, sebanyak 894,7 ribu jiwa berjenis kelamin laki-laki dan 882,22 ribu jiwa berjenis kelamin perempuan dengan kepadatan penduduk 1.338 per satu km<sup>2</sup>. Berikut persebaran penduduk Kabupaten Banyumas berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin yang disajikan dalam bentuk tabel berikut:

**Tabel 1. Jumlah Penduduk Kab. Banyumas menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin**

No.	Kelompok Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	0 - 4	68.077	64.022	132.099
2	5 - 9	66.670	63.629	130.299
3	10 - 14	70.347	65.257	135.604
4	15 - 19	70.300	65.759	136.059
5	20 - 24	69.635	66.390	136.025
6	25 - 29	67.581	64.307	131.888
7	30 - 34	66.338	64.621	130.959
8	35 - 39	66.977	66.329	133.306
9	40 - 44	65.995	67.718	133.713
10	45 - 49	64.257	65.814	130.071
11	50 - 54	55.818	57.921	113.739
12	55 - 59	48.421	50.573	98.994
13	60 - 64	39.585	40.905	80.490
14	65 - 69	32.194	32.936	65.130

15	70 - 74	21.239	21.732	42.971
16	75+	21.261	24.310	45.571
	TOTAL	894.695	882.223	1.776.918

Sumber: BPS Kabupaten Banyumas, 2021

Berdasarkan tabel di atas, diketahui jumlah penduduk yang berusia produktif (usia 15 tahun sampai 64 tahun) berjumlah 1.225.244 jiwa. Jumlah penduduk berusia produktif tersebut menyebabkan tingkat mobilitas individu setiap masyarakat menjadi tinggi dalam menjalankan aktivitas kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu untuk menjembatani mobilitas aktivitas masyarakat yang tinggi tersebut dibutuhkan salah satunya layanan transportasi umum yang memadai, mudah, dan terjangkau.

Pada tahun 2020 di Kabupaten Banyumas bersumber pada data Ditlantas Polda Jateng, data jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Banyumas adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Jumlah Kendaraan Bermotor di Kabupaten Banyumas Tahun 2020**

Jumlah Kendaraan Bermotor di Kabupaten Banyumas		
No.	Jenis	Jumlah
1.	Sepeda Motor	693.638 unit
2.	Truk	25.160 unit
3.	Bus	1.721 unit
4.	Mobil Penumpang	60.915 unit
Total		781.434 unit

Sumber: Ditlantas Polda Jateng, 2020

Berdasarkan data tabel diatas, diketahui bahwa keadaan tersebut dapat mendorong potensi munculnya kemacetan di Kabupaten Banyumas. Jumlah yang tertera dalam tabel diatas dapat dipastikan akan bertambah terus setiap tahunnya seiring dengan pertumbuhan populasi dan kepemilikan kendaraan pribadi yang ada di Kabupaten Banyumas. Oleh karena itu, perlu adanya manajemen dan inovasi kebijakan bidang transportasi umum yang dapat mendorong masyarakat untuk beralih kepada penggunaan layanan transportasi umum yang dapat diakses dan dimanfaatkan oleh setiap masyarakat secara adil, mudah, dan terjangkau.

Setidaknya terdapat beberapa moda transportasi umum darat di Banyumas. Saat ini ada tiga jenis layanan transportasi umum darat di Banyumas yang terdiri dari: 1) Angkutan kota/Angkot; 2) *Bus Rapid Transit* (BRT); dan, 3) Bus Trans Jateng. Ketiga layanan transportasi ini memiliki jumlah armada yang berbeda-

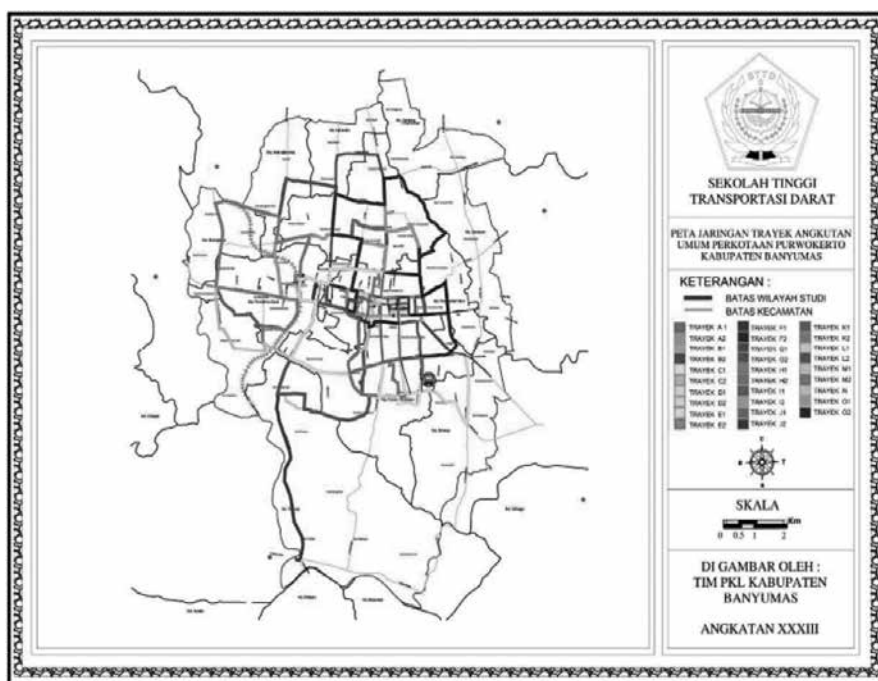
beda sebagaimana yang ditampilkan dalam tabel berikut:

**Tabel 3. Data Jumlah Angkutan Umum di Kabupaten Banyumas 2021**

No	Moda Layanan	Jumlah Armada
1	Angkutan Kota	328 unit
2	<i>Bus Rapid Transit</i> (BRT)	52 unit
3	Bus Trans Jateng (Purwokerto-Purbalingga)	14 unit

Sumber: Berbagai sumber, diolah tim peneliti.

Angkutan Kota/Angkot di Banyumas memiliki 29 trayek dengan dukungan 328 armada. Trayek angkutan kota di Banyumas sebagian besar beroperasi di sekitaran pusat kota Purwokerto. Berikut peta jaringan trayek angkutan kota di Kabupaten Banyumas:



**Gambar 1. Peta jaringan trayek angkutan kota di Banyumas**

Sumber: Nugroho, dkk. 2015

Sedangkan untuk layanan BRT melayani tiga koridor; 1) Pasar Pon – Ajibarang, sebanyak 15 unit; 2) Notog – Baturraden, sebanyak 18 unit; dan, 3) Terminal Bulupitu – Kebondalem, sebanyak 19 unit. Kemudian layanan Bus Trans Jateng melayani satu koridor dari Terminal Bulupitu, Banyumas – Terminal Bukateja, Purbalingga yang didukung armada sebanyak 14 unit.



Dalam penelitian yang dilakukan oleh Juanita (2015), dia menemukan bahwa distribusi perjalanan dari rumah di Banyumas untuk tujuan ke tempat tempat kerja sebesar 64,4 persen, perjalanan bisnis sebesar 28 persen, ke kampus/sekolah sebesar 11,3 persen, ke pasar sebesar 6,7 persen, dan lainnya 3,1 persen. Moda transportasi yang digunakan sepeda motor 67 persen, mobil pribadi sebesar 23,7 persen. Sedangkan, angkutan umum hanya sebesar 6,2 persen, dan becak beserta yang lainnya sebesar 1,5 persen. Hasil penelitian tersebut dapat dikaitkan dengan minat dari masyarakat yang masih rendah dan dapat dikaitkan pula dengan data jumlah kendaraan pribadi yang jauh lebih banyak dibandingkan angkutan umum. Artinya, masyarakat belum merasa nyaman menggunakan angkutan umum sehingga lebih memilih kendaraan pribadi yang menyebabkan meningkatnya jumlah kendaraan pribadi serta meningkatkan potensi kemacetan di Kabupaten Banyumas. Selain itu, masyarakat juga kurang berminat dengan angkutan umum karena merasa bahwa angkutan umum terlalu rumit dan sulit dinavigasi (Dina et al., 2018). Berdasarkan hal tersebut, maka hal ini memberikan sinyal kepada Pemerintah Kabupaten Banyumas bahwa perlu adanya peningkatan layanan, fasilitas, dan penambahan jumlah armada angkutan umum.

### **Upaya-upaya yang Dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam Pembangunan dan Pengembangan Layanan Transportasi**

Mengacu pada data dan fakta yang ada, pemerintah Kabupaten Banyumas melakukan berbagai upaya untuk dapat menerapkan konsep *smart city* pada layanan transportasi untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas yang dapat peneliti temukan berdasarkan data dan informasi yang peneliti kumpulkan dari berbagai sumber adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan penandatanganan Nota Kesepakatan Bersama tentang Perencanaan, Pembangunan, dan Pengoperasian Angkutan Umum Perkotaan di Kabupaten Banyumas dengan penerapan skema *Buy The Service* (BTS)

Program *Buy The Service* diimplementasikan dalam layanan transportasi publik berbasis aplikasi yang dinamakan "TEMAN BUS". Dalam rangka mendukung hal tersebut Pemerintah Kabupaten Banyumas telah menyiapkan beberapa hal, antara lain:

- a) Membentuk konsorsium yang terdiri dari 12 badan hukum angkutan umum di wilayah Kabupaten Banyumas;
- b) Mengusulkan enam koridor BTS;
- c) Membentuk UPTD Pengelola Sarana dan Prasarana Transportasi Jalan;
- d) Menyiapkan fasilitas keselamatan jalan, halte/shelter, dan terminal tipe C.

- 2) Membuat Inovasi Berupa Aplikasi Intan Mas (Integrasi Angkutan Banyumas)  
Aplikasi Intan Mas merupakan inovasi aplikasi yang disiapkan guna untuk memudahkan setiap masyarakat, khususnya masyarakat Banyumas untuk dapat mengakses dan mendapatkan informasi mengenai jalur dan ketersediaan angkutan menuju suatu tempat yang berada di wilayah Kabupaten Banyumas. Inovasi ini disiapkan untuk mendukung program *buy the service* (BTS).
- 3) Inovasi Bus Pariwisata Gratis  
Penyiapan moda transportasi darat baru yaitu penyediaan lima bus wisata gratis. Inovasi bus pariwisata gratis ini akan digunakan untuk melayani wisatawan ke sejumlah objek wisata. Inovasi ini merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik di bidang transportasi bagi masyarakat, sekaligus sebagai cara menarik perhatian dan minat masyarakat untuk beralih menggunakan layanan transportasi umum sebagai pilihan transportasi dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.
- 4) Penerapan *Area Traffic Control System*  
*Area Traffic Control System* (ATCS) adalah suatu sistem pengendalian lalu lintas berbasis teknologi informasi pada suatu kawasan yang bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja jaringan jalan melalui optimasi dan koordinasi pengaturan lampu lalu lintas di setiap persimpangan. Hal ini untuk mendukung layanan transportasi BTS dalam rangka perwujudan *smart city*. ATCS terdiri dari beberapa sistem utama yaitu:
  - a) *Server, Workstation*, yang berfungsi sebagai pusat operasional untuk memonitor dan mengontrol kondisi lalu lintas dari seluruh persimpangan dalam satu area.
  - b) *Wall map*, yang berfungsi menyediakan informasi status dan kondisi dari *Local Controller*.
  - c) *Local Controller* (pengontrol persimpangan).
  - d) *Video Surveillance* (CCTV).
  - e) *Vehicle Detector*.Adanya sistem ATCS ini merupakan upaya untuk meningkatkan dan mewujudkan sistem transportasi, dalam hal ini sistem lalu lintas dan angkutan jalan yang aman dan nyaman bagi masyarakat.
- 5) Operasionalisasi Manajemen *Parking Gate* dan Manajemen Angkutan di Terminal Bus Tipe A Bulupitu, Purwokerto  
Dalam rangka upaya menerapkan konsep *smart city* pada layanan transportasi, pengoperasian manajemen parkir kendaraan secara elektronik tersebut menggantikan sistem sebelumnya yang dilakukan secara manual. Inovasi ini merupakan inisiasi dan juga salah satu bentuk upaya pemerintah menciptakan kenyamanan serta keteraturan tidak hanya dari segi armada transportasi dalam perwujudan konsep *smart city* pada layanan transportasi.

## 6) Inovasi Aplikasi Simandala

Aplikasi Simandala merupakan sebuah aplikasi yang memberikan informasi mengenai letak Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) yang ada di kabupaten Banyumas. Aplikasi ini berguna untuk mengelola dan mengontrol penyebaran dan kondisi Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU). Selain itu, dengan adanya aplikasi ini masyarakat juga dapat melakukan pengajuan pemasangan LPJU.

## Tantangan Integrasi Layanan Transportasi di Kabupaten Banyumas

Munculnya konsep *smart city* berdampak besar pada upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam menciptakan keadilan sosial, khususnya dalam penelitian ini berfokus pada layanan transportasi umum. Volume dan kecepatan pengambilan data jauh lebih besar di lingkungan *smart city*, apalagi dengan masuknya era disrupsi dan *big data* tentunya semakin menambah motivasi dan peluang kemudahan dalam memperoleh data-data untuk meningkatkan pelayanan publik. Misalnya, adanya cara baru untuk mengumpulkan data besar dengan *crowdsourcing*. Penggunaan Sistem Informasi Geografis (SIG) berupa sensor, GPS, dan media sosial dapat digunakan sebagai sumber *big data*. Kemudian, data-data tersebut dapat digunakan oleh praktisi untuk pengaturan rute terbaik, pemantauan mobil, dan layanan lokal yang berguna bagi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik.

Peluang kemudahan tersebut pada dasarnya sudah dipahami oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas, hal ini dibuktikan dengan adanya berbagai upaya peningkatan layanan transportasi melalui berbagai inovasi dengan memanfaatkan teknologi. Namun, sampai sekarang inovasi layanan yang telah dimunculkan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas masih belum terintegrasi, sehingga perlu adanya integrasi layanan tersebut agar inovasi dapat berjalan lebih baik dan memberi dampak yang signifikan melalui kemudahan informasi dan akses setiap masyarakat secara adil. Oleh karena itu, pengintegrasian inovasi layanan transportasi berbasis *big data*, ICT, ITS, dan *multi-stakeholder* menjadi penting dan perlu memperhatikan tantangan-tantangan dalam integrasi tersebut.

Secara umum, tantangan yang harus diperhatikan dan dihadapi oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam integrasi layanan transportasi umum dalam penerapan *smart city* adalah sebagai berikut:

### 1) Pembentukan Kerjasama di antara *Stakeholder*

Salah satu wujud dalam *smart city* adalah hadirnya kolaborasi *multi-stakeholder* di antara pemerintah dan juga berbagai pihak mulai dari swasta, NGO, bahkan masyarakat. Kolaborasi yang berwujud pada kerjasama ini seringkali menghadapi permasalahan dimana banyak kepentingan di berbagai pihak dan sulit dalam menyatukan tujuan dan ide-ide bersama. Diperlukan dialog di antara para aktor untuk mengembangkan alternatif

kebijakan dalam menyelesaikan masalah transportasi umum di Kabupaten Banyumas. Proses dialog tersebut perlu memperhatikan aspek *reciprocity, relationship, learning, dan creativity* di antara aktor kebijakan (Shadu Satwika Wijaya, Paulus Israwan Setyoko, 2018). Dalam menghadirkan layanan integrasi transportasi umum di Banyumas, para aktor pembuat kebijakan serta *stakeholder* lainnya kerap memiliki ide dan tujuan yang berbeda, misalnya ide pengintegrasian transportasi umum dengan banyaknya armada memiliki tujuan untuk mengurangi kemacetan, namun di sisi lain juga untuk menambah keuntungan kelompok tertentu (Iain et al., 2018).

Kehadiran layanan bus *Buy The Service* (BTS) di Banyumas yang dipelopori oleh Kementerian Perhubungan sebagai bagian dari *pilot project smart city* juga menghadapi beberapa permasalahan di akar rumput. Pada awalnya, program ini cukup ditentang oleh para pengusaha transportasi umum yang mayoritas tergabung dalam Organda (Organisasi Angkutan Darat) wilayah Banyumas. Penolakan muncul dikarenakan dengan kehadiran BTS akan berimbas pada penurunan pendapatan pengusaha angkutan umum tersebut. Namun ketika pandemi Covid-19 melanda saat ini, dialog kembali dibuka antara Pemerintah Kabupaten Banyumas, Kemenhub, dan Organda DPC Banyumas dalam membahas rencana kehadiran BTS di Banyumas. Dengan kondisi pandemi yang membuat pendapatan pengusaha transportasi umum menurun membuat mereka sepakat untuk bekerja sama dengan Pemkab Banyumas dan Kemenhub dalam program BTS tersebut.

Kesepakatan yang dihasilkan antara *stakeholder* tersebut salah satunya adalah pembentukan konsorsium usaha yang terdiri dari 12 badan usaha transportasi umum di Banyumas untuk operasional BTS yang terdiri dari berbagai supir angkot yang terkena imbas penurunan pendapatan akibat pandemi Covid-19. Pada proses lelang menentukan operator BTS dimenangkan oleh konsorsium tersebut. Poin lainnya dari kesepakatan tersebut adalah pengaturan ulang trayek seluruh angkutan umum di Banyumas yang tidak mengganggu setiap moda layanan seperti angkot, bus Trans Jateng, BRT, dan nantinya BTS. Meski begitu, ke depannya Banyumas telah memproyeksikan tidak adanya angkot yang beroperasi di wilayah Banyumas, semua layanan transportasi umum akan menggunakan basis bus untuk moda layanannya.

## 2) Regulasi

Regulasi atau peraturan merupakan hal yang penting dalam administrasi pemerintahan. Regulasi merupakan dasar atas setiap kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Dalam penerapan integrasi transportasi umum di Kabupaten Banyumas tentu harus didukung oleh regulasi yang jelas

dalam mengatur hal tersebut. Regulasi menjadi penting karena ia berperan sebagai kontrol, dimana tanpa adanya regulasi maka pengintegrasian layanan transportasi umum melalui pemanfaatan *big data* akan berpihak pada kecenderungan kerumunan yang sebagian besar ada di wilayah yang lebih maju sehingga dapat bertentangan dengan aksesibilitas dan keadilan sosial (Iain et al., 2018). Dalam perjalanannya, upaya Pemerintah Kabupaten Banyumas untuk merealisasikan konsep *smart city* masih terhalang regulasi dan sinergitas antar organisasi perangkat daerah. Sebab, masih banyak pemanfaatan teknologi yang belum tepat sasaran.

Menurut Rokhman (2019), Pemerintah Kabupaten Banyumas telah menerapkan teknologi informasi pada fasilitas publik. Namun, fasilitas yang sudah ada hanya dimanfaatkan oleh instansi tertentu. Misalnya penggunaan CCTV pada ATCS Kabupaten Banyumas hanya dimiliki dan dapat diakses melalui Dinas Perhubungan dan Kominfo Banyumas. Sedangkan hal ini dapat diintegrasikan dengan dinas lainnya seperti dinas sosial untuk mengawasi gelandangan, pengemis, dan sebagainya. Kemudian dapat diintegrasikan dengan transportasi umum melalui suatu aplikasi untuk melihat kepadatan lalu lintas, ataupun diintegrasikan dengan dinas kesehatan dan juga kepolisian untuk memantau apabila terjadi kecelakaan lalu lintas, sehingga korban dapat diberi pertolongan dengan cepat, serta kepolisian dapat memanfaatkan dalam melakukan penyelidikan kecelakaan tersebut.

Tantangan yang kini dihadapi oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas adalah bagaimana bisa berfokus pada penyelesaian masalah yang memberi solusi kreatif dan inovatif atas permasalahan kota, khususnya pada integrasi layanan transportasi umum. Ke depannya, Pemkab Banyumas harus menyusun *master plan* terkait regulasi dan kebijakan dalam pengintegrasian layanan transportasi umum dalam mendukung terwujudnya *smart city* Kabupaten Banyumas. Target dari penerapan *smart city* ini supaya pada era digital dan disrupsi ini semua pelayanan dan kegiatan pemerintahan bisa terkoneksi dengan informasi dan teknologi. Selain regulasi, pemerintah juga memerlukan daya dukung dari bidang lain seperti lingkungan dan infrastruktur dalam pengintegrasian transportasi umum untuk pembangunan *smart city* di Kabupaten Banyumas.

3) Tantangan yang Berhubungan dengan Efek Samping di Masyarakat (Axelsson, 2018):

a. Sumber Daya Anggaran

Sumber daya anggaran yang dimiliki oleh Pemkab Banyumas dalam menghadirkan layanan transportasi umum BTS masih terbilang minim. Bantuan dana dari Kemenhub untuk program BTS di Banyumas dialokasikan sebesar Rp 30-40 miliar untuk tahun 2021. APBD

Banyumas pada 2021 yang berkisar sebesar Rp 3,3 triliun nyatanya masih terfokus pada sektor lain dan minim untuk pengembangan transportasi umum. Alokasi APBD dalam pembangunan shelter/halte BTS saja di awal tahun 2021 hanya berkisar Rp 600 juta. Diharapkan ke depannya, alokasi untuk pembangunan layanan transportasi umum yang terintegrasi dapat bertambah karena merupakan kebutuhan yang mendesak di wilayah Banyumas dalam mengurangi kepadatan lalu lintas.

b. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam pengelolaan *smart city* di setiap daerah, tak terkecuali Kabupaten Banyumas. Berdasarkan data yang dihimpun dari BPS Banyumas, pada tahun 2020 terdapat 11.809 orang ASN di wilayah Pemkab Banyumas dengan pembagian berdasarkan tingkat pendidikan dan jenis kelamin dalam tabel berikut:

**Tabel 4. Data ASN Banyumas Menurut Pendidikan dan Jenis Kelamin**

Tingkat Pendidikan	Data ASN Banyumas 2020		
	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
SD/ sederajat	196	7	203
SMP/ sederajat	329	29	358
SMA/ sederajat	1.063	452	1.515
Diploma I dan II	81	59	140
Diploma III	306	1.011	1.317
Sarjana/ Magister/ Doktoral	3.312	4.964	8.276
Total	5.287	6.522	11.809

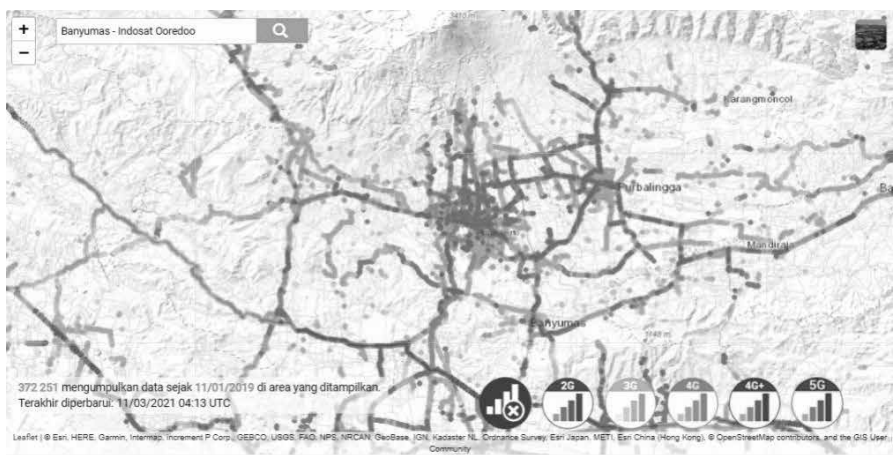
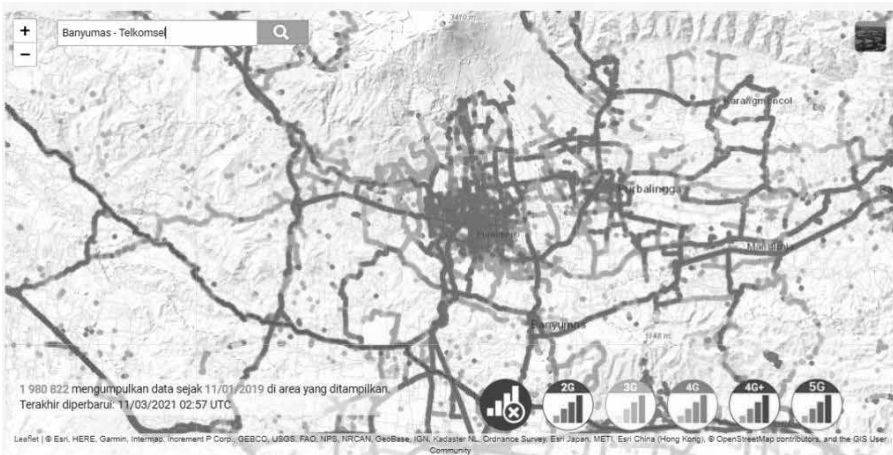
Sumber: BPS, 2021

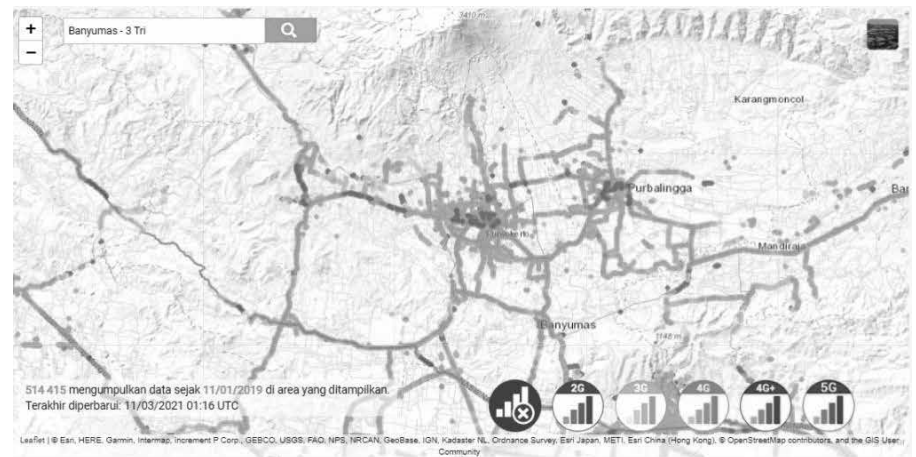
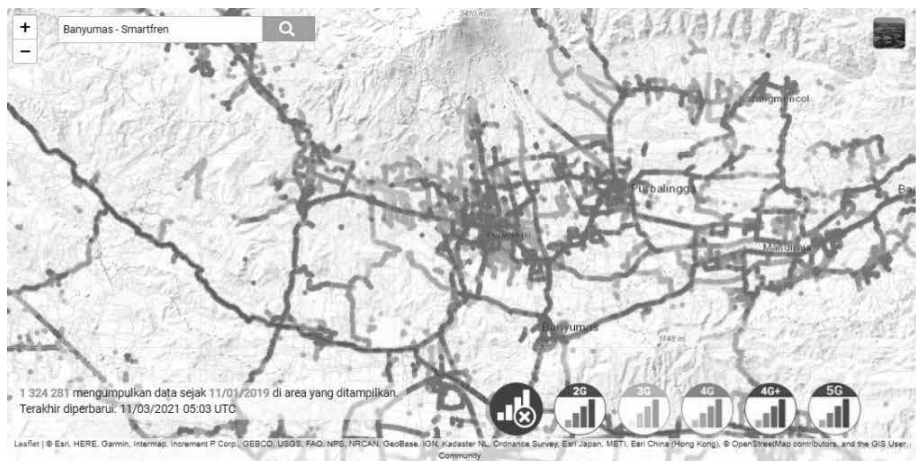
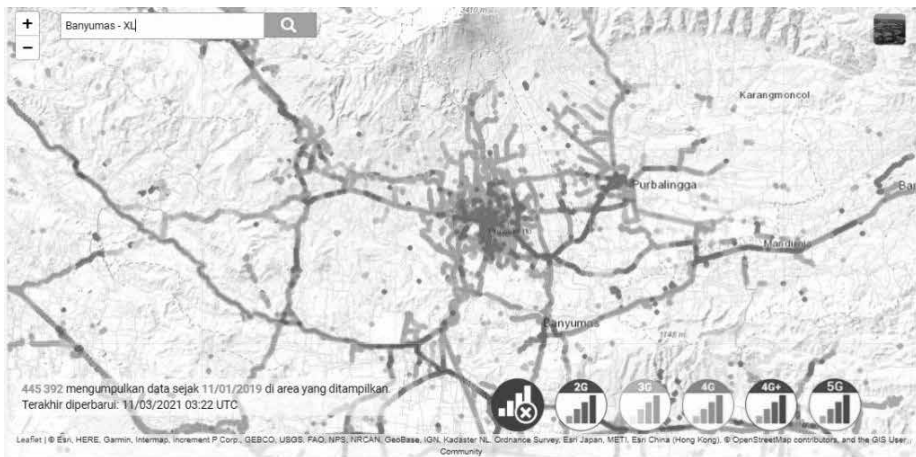
Kemudian, berdasarkan tingkat golongan, ASN di Pemkab Banyumas didominasi oleh ASN golongan III dengan jumlah 5.923 orang, kemudian disusul golongan IV sebanyak 3.595 orang, dan golongan II serta golongan I masing-masing 1.999 orang dan 292 orang. Berdasarkan data tersebut, dapat diartikan bahwa meskipun mayoritas ASN di Pemkab Banyumas memiliki riwayat pendidikan sarjana ke atas, namun dari tingkat golongannya diisi oleh aparatur yang berusia cukup tua, sehingga menyulitkan para ASN dalam mengelola dan mengoperasikan aplikasi *smart city*.

c. Ketersediaan Sinyal Internet *Provider* Telepon Seluler

Jaringan internet menjadi hal yang penting dalam *smart city*. Penggunaan internet merupakan kebutuhan sehari-hari dalam pemanfaatan *smart city*. Apabila jaringan internet masih kurang stabil di

suatu wilayah yang akan menerapkan *smart city* tentu akan menyulitkan penyampaian informasi dan kebutuhan lainnya dalam mendukung program tersebut. Ketersediaan jaringan internet merupakan tantangan lain yang harus dihadapi Pemkab Banyumas dimana masih ditemukan beberapa titik wilayah di Kabupaten Banyumas yang belum terjangkau sinyal internet. Berdasarkan data yang dihimpun dari nPerf yang merupakan *software benchmark mobile internet* diketahui bahwa ketersediaan jaringan internet di Kabupaten Banyumas masih terpusat di wilayah-wilayah padat penduduk dan pusat pemerintahan. Berikut kami sampaikan peta sebaran jaringan internet dari lima *provider* utama yang ada di Indonesia yakni Telkomsel, Indosat, XL, Smartfren, dan Tri:





**Gambar 2. Peta sebaran jaringan internet di Kabupaten Banyumas menurut provider Telkomsel, Indosat, XL, Smartfren, dan Tri (3)**

*Sumber: nPerf.com, 2021*



Dari gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa provider yang memiliki kekuatan jaringan terkuat di Kabupaten Banyumas ada pada *provider* Telkomsel dan Smartfren yang memiliki jaringan 4G+ dan tersebar cukup luas. Sedangkan untuk *provider* dengan ketersediaan jaringan terendah ada pada *provider* Tri dimana kekuatan jaringan baru pada 4G namun tidak tersebar secara luas seperti dua *provider* teratas tadi.

Hal tersebut menjadi tantangan Pemkab Banyumas dimana ketika hendak menghadirkan *smart city* dan melakukan integrasi layanan transportasi umum di Banyumas perlu dukungan jaringan internet yang kuat dan stabil. Selain itu, jaringan internet harus dapat menjangkau daerah-daerah pelosok di Kabupaten Banyumas sehingga masyarakat nantinya dapat menikmati hasil dari *smart city* dan integrasi layanan transportasi umum secara adil, merata, dan mudah dijangkau.

## KESIMPULAN

Munculnya konsep *smart city* serta masuknya era disrupsi dan *big data* mendorong dan memaksa pemerintah untuk dapat menyediakan layanan publik yang semakin baik. Salah satu bentuk upaya penerapan konsep *smart city* adalah dengan melakukan pembenahan pada layanan transportasi. Dalam konsep *smart city*, peningkatan layanan transportasi merupakan indikator dari karakteristik *smart city*, yaitu *smart mobility*. Kunci efektivitas layanan transportasi adalah sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa terkecuali.

Berdasarkan proses pencarian data dan kajian literatur yang peneliti lakukan, adapun hasil penelitian yang peneliti dapatkan mengenai penerapan *smart city* pada layanan transportasi di Kabupaten Banyumas beserta tantangan yang harus dihadapi dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Kabupaten Banyumas terpilih menjadi salah satu *pilot project smart city* dari pemerintah pusat, menanggapi hal tersebut Pemerintah Kabupaten Banyumas bergerak melakukan pembenahan salah satunya di sektor layanan transportasi. Hal tersebut didasarkan pada temuan data penelitian yang peneliti simpulkan bahwa minat masyarakat terhadap penggunaan transportasi umum masih rendah, sehingga pembenahan pengelolaan bidang transportasi perlu dilakukan.
2. Pemerintah Kabupaten Banyumas sudah melakukan upaya untuk menerapkan konsep *smart city* pada layanan transportasi. Upaya-upaya tersebut berkaitan dengan pemanfaatan sistem teknologi digital (ICT), *intelligent transport system* (ITS) berbasis *big data* yang menghasilkan inovasi transportasi yang nantinya terintegrasi, sehingga akan membuat setiap orang mudah untuk mengakses, dan mendapat layanan transportasi.
3. Wujud dari upaya Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam menerapkan *smart city* pada layanan transportasi yaitu dengan adanya penandatanganan

nota kesepakatan bersama tentang perencanaan, pembangunan, dan pengoperasian angkutan umum perkotaan di Kabupaten Banyumas dengan penerapan skema *buy the service* (BTS); membenahan dan penambahan kerjasama, fasilitas, serta manajemen; membuat inovasi IntanMas, SiMandala.

4. Integrasi inovasi layanan transportasi di Kabupaten Banyumas merupakan masih dalam tahap proses. Berdasarkan temuan penelitian beberapa inovasi yang sudah ada belum dapat dioperasikan.
5. Temuan tantangan yang harus dihadapi Kabupaten Banyumas yang berhasil penelitian ini identifikasi berdasarkan data dan informasi yang diperoleh yaitu seperti sumber daya manusia berupa kemampuan ASN Kabupaten Banyumas dalam mengoperasikan teknologi, sumber anggaran, keamanan, kondisi jaringan, regulasi, dan kerjasama antar *stakeholder*.

## Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penelitian ini merekomendasikan beberapa hal untuk dapat dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas, antara lain:

1. Perlu segera dilakukan penyesuaian dan penyempurnaan prasarana jalan dan wilayah untuk mendukung berlakunya moda transportasi publik yang lebih baik.
2. Perlu membuat integrasi khusus dari inovasi yang berkaitan dengan layanan transportasi, sehingga inovasi-inovasi pelayanan yang ada dapat diketahui dan diakses masyarakat luas. Dalam hal ini peneliti menyarankan untuk dapat mengadopsi model aplikasi “JAKI” yang merupakan inovasi integrasi aplikasi layanan publik yang dibuat oleh Pemerintah Jakarta.
3. Perlu adanya regulasi atau kebijakan untuk mengatur kerjasama antar *stakeholder* dalam layanan transportasi, sehingga proses integrasi layanan transportasi dapat berjalan dengan baik dan terkontrol.

## DAFTAR PUSTAKA

- Axelsson, J. (2018). An Analysis of Systems-of-Systems Opportunities and Challenges Related to Mobility in Smart Cities. *2018 13th Annual Conference on System of Systems Engineering (SoSE)*, 132–137.
- Behrends, S., Lindholm, M., & Woxenius, J. (n.d.). *Transportation Planning and Technology The Impact of Urban Freight Transport: A Definition of Sustainability from an Actor 's Perspective*. April 2013, 37–41.
- Dameri, R. P. (2017). *Smart City Definition, Goals and Performance*. 1–22. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-45766-6\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-45766-6_1)
- Denney, A. S., & Tewksbury, R. (2013). How to Write a Literature Review. *Journal of Criminal Justice Education*, 24(2), 218–234. <https://doi.org/10.1080/10511253.2012.730617>

- Kraus, S., Richter, C., Papagiannidis, S., & Durst, S. (2015). Innovating and Exploiting Entrepreneurial Opportunities in Smart Cities: Evidence from Germany. *Creativity and Innovation Management*, 24(4), 601–616. <https://doi.org/10.1111/caim.12154>
- Lucian, M., Ilie, D., & Laurentiu, R. (2018). *Smart Signalization and Public Transport Priority, a First Step to Smart Mobility in a Smart City*. 880, 383–388. <https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/AMM.880.383>
- Neo, B. S., & Chen, G. (2007). *Dynamic Governance: Embedding Culture Capabilities and Change in Singapura*. World Scientific Publishing Co. Pte. Ltd.
- Putra, A. S. (2020). Penerapan Konsep Kota Pintar dengan Cara Penerapan ERP (Electronic Road Price) di Jalan Ibu Kota DKI Jakarta. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.32493/informatika.v5i1.4433>
- Shadu Satwika Wijaya, Paulus Israwan Setyoko, S. R. (2018). *KEBIJAKAN PENGELOLAAN TRANSPORTASI PUBLIK DI PURWOKERTO THE POLICY OF PUBLIC TRANSPORTATION MANAGEMENT IN PURWOKERTO Shadu Satwika Wijaya \*, Paulus Israwan Setyoko, Slamet Rosyadi \*\* Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Jenderal Soedirman, Pur.* 17–26.
- Shah, M. N., Nagargoje, S., & Shah, C. (2017). Proceedings of the 20th International Symposium on Advancement of Construction Management and Real Estate. *Proceedings of the 20th International Symposium on Advancement of Construction Management and Real Estate*, 111–127. <https://doi.org/10.1007/978-981-10-0855-9>
- Sulistiyowati, A., & Muazansyah, I. (2018). *Pemodelan Transportasi Adalah Media Yang Paling Efektif Dan Efisien Yang Dapat Menggabungkan Semua Faktor Tersebut Dan Keluarannya Dapat Digunakan Untuk Memecahkan Permasalahan Transportasi Baik Pada Masa Sekarang Maupun Pada Masa Yang Akan Datang*. 152–165.
- Wahyudin, D. (2018). Peluang Dan Tantangan “Big Data” Dalam Membangun “Smart City” Untuk Sistem Transportasi. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk ...*, 5(1), 109–115. <http://nperf.com/>

## BAB 2

### **Analisis Penggunaan Media Massa Petisi *Online* pada *Change.org* sebagai Upaya Mewujudkan Keadilan Sosial**

Mila Nur Ajizah, Sekar Pangestika Zaen, Fitri Wulansari  
*Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Jenderal Soedirman*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis penggunaan media massa petisi online pada change.org sebagai upaya mewujudkan keadilan sosial. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data Library Research yaitu data yang dikumpulkan dengan penelitian kepustakaan menggunakan buku literatur dan dokumen-dokumen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa petisi online melalui platform change.org mampu menjadi salah satu upaya mewujudkan keadilan sosial yang ada di Indonesia. Dimana telah banyak kemenangan yang diperoleh dengan petisi online melalui change.org terkait dengan isu-isu keadilan sosial, sehingga dengan adanya platform charge.org yang memfasilitasi aksi protes berupa petisi online terbukti ikut berpartisipasi dalam membangun keadilan sosial di negara Indonesia. Dengan dukungan masyarakat melalui platform Change.org berhasil dalam mendukung mendorong opini publik yang berujung pada keberhasilan menciptakan keadilan sosial dalam era disrupsi yang berbasis teknologi.*

#### **PENDAHULUAN**

Sebagai negara demokrasi, Negara Indonesia, berusaha memberikan kemakmuran bagi seluruh warga negara dengan membentuk kebijakan-kebijakan yang mendukung tujuan tersebut. Namun seringkali pada perumusan kebijakan, pemerintah hanya memakai perspektifnya sendiri dalam mencoba menyusun solusi permasalahan publik tanpa melibatkan masyarakat. Hal ini akhirnya mengakibatkan, adanya individu atau kelompok yang merasa dirugikan dengan adanya kebijakan tersebut. Para individu atau kelompok ini akan mencoba untuk memperjuangkan keadilan bagi mereka, salah satunya dengan bentuk protes. Perkembangan teknologi dunia yang sangat pesat membuat internet menjadi syarat penting dalam mendukung berjalannya berbagai sektor kehidupan, tak terkecuali pada sektor publik.

Aksi protes yang semula dilakukan secara konvensional beralih dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yaitu internet. Internet menjadi salah satu media massa dalam melakukan aksi protes. Aksi protes menggunakan media internet dapat dilakukan dengan petisi *online* melalui website *change.org*. *Change.org* digalakkan sebagai wadah dalam menyatukan pendapat atau opini, dengan cara mengumpulkan dukungan yang sebanyak-banyaknya dari para pengguna media sosial. Cara kerja dari petisi *online* ini dimulai dengan membuat suatu petisi *online* pada laman website *change.org* ([www.change.org](http://www.change.org)). Kemudian dilanjutkan dengan penyebarluasan melalui dunia maya. Sehingga semua orang memiliki kesempatan hak yang sama untuk berpartisipasi dengan menandatangani petisi tersebut.

Telah disebutkan pada penelitian sebelumnya mengenai eksistensi media dalam hal menggerakkan opini masyarakat serta menciptakan protes. Yaitu berbagai studi yang mencoba untuk menampilkan media sebagai media sebagai strategi politik dari para pemilik media dan pelaku ataupun aktor-aktor politik (Imran, 2009. Wihbey, 2015). Mereka mengatakan bahwa media cetak maupun *online* pada saat ini mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam mempengaruhi opini masyarakat, sekaligus menciptakan *mindset* dalam tataran level individu, bahkan masyarakat. Dalam tulisannya, mereka juga mengatakan bahwa media-media yang seringkali diakses oleh setiap individu akan dapat memberikan suatu sugesti yang kemudian memberikan pengaruh untuk menentukan sikap yang akan diambil dalam menentukan suatu tindakan dalam kebijakan publik.

*Change.org* menjadi salah satu bentuk dari alat dalam melakukan aksi protes virtual dengan memberikan layanan untuk mempermudah orang untuk membuat petisi, menyebarkannya, memperkuat jaringan kelompok secara langsung dan juga secara praktis memberi target pemerintah yang berada dalam pengawasan publik. *Change.org* akan menampung seluruh aspirasi masyarakat yang merasa dirugikan terhadap suatu kegiatan atau kebijakan, sehingga dapat mendorong para pembuat kebijakan mengambil keputusan dengan mempertimbangkan bagaimana respon masyarakat pada website *Change.org*. Pengaruh media yang sudah sangat besar menjadikannya sebagai bentuk representasi masyarakat, sekaligus alat kontrol untuk pembuat kebijakan dan merespon kebijakan tersebut.

Petray (2011) dalam Dumas et al. (2015) menyebutkan bahwa petisi *online* sangat berpengaruh karena cepat, ringkas dan mudah diakses untuk menggerakkan aktivis dalam jumlah yang besar untuk mendukung isu tertentu, petisi digital ini bisa disebut sebagai "Protest v.2.0". *Change.org* memanfaatkan SNS seperti Facebook, Twitter dan juga situs berbagi konten seperti Youtube untuk mendukung fungsi petisi (Bakti, 2015). *Change.org* melihat kekuatan ini sebagai hal yang cocok dengan kaum muda yang ingin mendorong perubahan,

melalui *cyber-activism*. Diantara petisi yang muncul, ada petisi yang dinyatakan berhasil mencapai tujuan dan disebut “menyatakan kemenangan” dan ada pula petisi yang gagal mencapai tujuannya. Dalam pembahasan, akan dibahas bagaimana peran *change.org* sebagai petisi berbasis platform terbuka digital dalam membangun keadilan bagi masyarakat. Melalui petisi *online* dengan platform *Change.org* ini secara tidak langsung memberikan keadilan sosial kepada masyarakat yang merasa tidak diuntungkan dengan adanya peraturan atau suatu kebijakan pemerintah.

## **Pembatasan dan Perumusan Masalah**

Pembatasan masalah adalah pada penggunaan petisi *online* pada platform *Change.org* sebagai upaya dalam mewujudkan keadilan sosial di dalam masyarakat. Peneliti membatasi pada pembahasan Teori Agenda Setting Model sebagai teori untuk menganalisis penggunaan petisi dan peran media dalam mewujudkan keadilan sosial. Menurut pembatasan masalah tersebut, peneliti menentukan rumusan masalah yaitu Bagaimana penggunaan petisi *online* *Change.org* dapat menjadi upaya dalam mewujudkan keadilan sosial di dalam masyarakat?

## **Maksud dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan penggunaan media massa petisi *online change.org* sebagai upaya mewujudkan keadilan sosial. Dimana pada penelitian terdahulu yang mengkaji mengenai petisi *online*, belum mencoba mengkaitkan dengan aspek keadilan sosial. maka dari itu, peneliti mencoba untuk mengkaji hal tersebut agar memperoleh kebaruan berdasarkan penelitian yang dilakukan. Dengan adanya penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana petisi *online* pada platform *Change.org* dapat menjadi upaya dalam mewujudkan keadilan sosial.

## **KERANGKA TEORI**

### **Media Massa**

Media massa merupakan sarana yang digunakan untuk menyebarkan informasi kepada khalayak ramai atau masyarakat. Seperti yang dikemukakan Bungin (2006:72) media massa dijelaskan sebagai media komunikasi dan informasi yang akan melakukan penyebaran informasi secara massal dan dapat diakses oleh semua masyarakat. Apabila ditinjau dari maknanya, media massa adalah instrumen dalam menyebarluaskan isi berita, opini, komentar, dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Canggara (2010) media massa merupakan suatu alat yang digunakan dalam proses penyampaian pesan dari sumber informasi kepada khalayak ramai dengan menggunakan bantuan alat-alat komunikasi seperti surat kabar, film, radio dan televisi. Dari beberapa definisi

tersebut dapat disimpulkan bahwasannya media massa merupakan suatu media atau sarana yang digunakan untuk menyebarluaskan informasi kepada khalayak luas terkait suatu fenomena atau kejadian dengan melalui bantuan alat komunikasi ataupun platform digital. Dalam hal ini Media Massa sangat berperan dalam pembentukan Opini Publik terhadap suatu fenomena atau kejadian yang disebarluaskan baik oleh individu ataupun kelompok. Adapun fungsi media massa menurut Elvinaro (2007) dapat dibagi menjadi lima yaitu a) Pengawasan (*surveillance*), b) Penafsiran (*Interpretation*), c) Pertalian (*Linkage*), d) Penyebaran Nilai – Nilai (*Transmission of Value*), e) Hiburan (*Entertainment*). Apapun peran yang dimainkan oleh media massa akan menghasilkan suatu informasi, media massa harus mampu menyajikan informasi tentang berbagai isu publik bagi setiap warga negara.

William Albiq (dalam Olii 2007:20) menjelaskan bagaimana opini publik terbentuk, menurutnya opini publik adalah suatu jumlah dari pendapat individu-individu yang diperoleh melalui perdebatan dan opini publik yang berupa hasil dari interaksi antar individu dalam suatu publik. Untuk menjelaskan bagaimana media massa membentuk opini publik ada baiknya memperhatikan teori agenda setting model menurut Maxwell McCombs dan Donald L. Shaw menekankan adanya hubungan positif antara penilaian yang diberikan media pada suatu persoalan tersebut, Dengan kata lain, apa yang dianggap penting oleh media, akan dianggap penting juga oleh masyarakat. Apa yang dilupakan media, akan luput juga dari perhatian masyarakat. Adapun efek dari agenda setting model terdiri atas efek langsung dan efek tidak langsung. Efek langsung berkaitan dengan isu: apakah isu itu ada atau tidak ada dalam agenda khalayak; dari semua isu, mana yang dianggap paling penting menurut khalayak; sedangkan efek lanjutan berupa persepsi (pengetahuan tentang peristiwa tertentu) atau tindakan. Seperti yang disampaikan sebelumnya bahwa berita menjadi sesuatu yang dianggap penting oleh masyarakat, mengingat berita diperoleh dari hasil kegiatan jurnalistik sehingga berita memiliki pengaruh terhadap pembentukan opini publik.

Untuk lebih jelasnya terdapat tiga agenda yaitu Agenda Media, Agenda Publik Dan Agenda Kebijakan dalam teori agenda setting ini, ada beberapa dimensi yang berkaitan seperti yang dikemukakan oleh Mannheim (Severin dan Tankard Jr, 1992) sebagai berikut :

Agenda Media terdiri dari dimensi-dimensi berikut: *Vasibility* (vasibilitas), *Audience salience* (tingkat menonjol bagi khalayak), dan *Valience* (valensi). Kemudian Agenda khalayak, terdiri dari dimensi *Familiarly* (keakraban), *Personal salience* (penonjolan pribadi), dan *Favorability* (Kesenangan). Selanjutnya Agenda kebijakan terdiri dari dimensi *Support* (dukungan), *Likelihood of action* (kemungkinan kegiatan), dan *Freedom of action* (kebebasan bertindak) (Nurudin, 2007 : 197)

## **Petisi *Online***

Petisi *online* merupakan suatu bentuk inovasi yang dibuat untuk memberikan ruang digital kepada masyarakat agar mereka dapat menyampaikan pendapatnya terhadap suatu isu atau peristiwa yang terjadi baik menyangkut kebijakan pemerintah maupun masalah lainnya. Dimana pada awalnya penyampaian petisi hanya dilakukan secara langsung dalam memberikan pendapat terkait suatu masalah. Namun dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat adanya perubahan baru dimana petisi juga sudah dapat dilakukan secara *online* dengan proses yang lebih mudah, efektif dan efisien. Menurut Panagiotopoulos & Al-Debei (2010) petisi *online* merupakan suatu media yang memiliki kemampuan untuk memfasilitasi permintaan perubahan kebijakan publik dan menghubungkan masyarakat dengan pembuat kebijakan, yang menunjukkan bahwa petisi *online* bisa dimanfaatkan sebagai alat advokasi kebijakan. Menurut Lindner & Riehm (2011) mengemukakan bahwa petisi sebagai permintaan kepada otoritas publik yang berupa institusi pemerintahan atau parlemen. Petisi juga bertujuan untuk mengubah kebijakan publik atau mendorong tindakan tertentu oleh institusi publik untuk dapat memberikan solusi dari permasalahan yang terjadi. Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi menghasilkan petisi *online* sebagai bentuk baru dari petisi tradisional. Petisi *online* dalam penelitian ini digolongkan sebagai *e-petitions* (*electronic petitions*). Sedangkan menurut Start dan Hovland (2004) petisi merupakan salah satu bentuk strategi kampanye yang meliputi upaya edukasi dan mobilisasi. Edukasi publik dan mobilisasi ini cenderung mengarah pada bentuk suatu dukungan masyarakat atas isu atau persoalan tertentu seperti petisi. Jadi dapat disimpulkan bahwa petisi *online* merupakan suatu upaya atau strategi yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok dalam mendapatkan dukungan dari masyarakat melalui platform digital yang menjadi sarana dalam penyampaian aspirasi.

## ***Change.org***

*Change.org* merupakan salah satu platform digital yang digunakan untuk melakukan protes virtual terkait suatu masalah yang ada di dalam masyarakat. Dimana *Change.org* dapat menampung berbagai macam aspirasi masyarakat yang ingin memberikan dukungan terhadap suatu kasus yang terjadi. Selain itu juga dapat digunakan untuk mempengaruhi para pembuat kebijakan dalam mengambil keputusan yang mempertimbangkan bagaimana respon masyarakat melalui website tersebut.

## **Keadilan Sosial**

Isi dan lingkupan keadilan sosial yang dikemukakan oleh aliran pemikiran neoliberalisme di Inggris, yaitu *social justice* pada prinsipnya menuntut persamaan kesempatan (*equality of opportunity*) dan suatu taraf hidup yang



minimum (*minimum standard of living*). Sedangkan ajaran neoliberal dari kaum solidaritas di Perancis menyatakan bahwa untuk menjembatani jurang antara solidaritas manusia dan ketatalaksanaan yang nyata dalam manusia oleh negara dengan diadakan perundang-undangan sosial.

Mochtar Kusumaatmadja, dalam menguraikan asas-asas atau prinsip-prinsip yang terkandung dalam Undang-Undang Dasar 1945, menyebutkan bahwa Asas Keadilan Sosial mengamanatkan bahwa semua warga negara mempunyai hak yang sama dan bahwa semua orang sama dihadapan hukum. Mengenai persamaan, hal tersebut harus dipahami dalam pengertian baik sebagai suatu dalil mengenai keadilan maupun sebagai suatu hak. Dalam pengertian yang pertama keadilan dipandang merupakan sikap tidak memihak yang melahirkan gagasan mengenai persamaan, yaitu persamaan perlakuan dalam hukum. Kebebasan sehubungan dengan asas kekeluargaan sebagai implementasi Sila Keadilan Sosial (Sila Kelima) merupakan suatu alat yang membuka jalan yang seluas-luasnya bagi pengembangan personalitas dan persamaan yang dimaksudkan dalam rangka memberi kesempatan yang sama kepada setiap orang untuk melakukan hal yang sama.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Dimana metode penelitian deskriptif menurut Sugiyono merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui terkait nilai variabel mandiri, baik satu variabel maupun lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain (Sugiyono, 2007:11). Peneliti memilih teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan (*library research*), dimana pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari berbagai buku literatur dan dokumen-dokumen yang terkait dengan petisi *online* pada platform *Change.org*.

Pada teknik analisis data, peneliti menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Dimana analisis data tersebut terdiri dari tiga alur kegiatan yang secara bersamaan, yaitu :

- a. Pengumpulan data, pada tahap pengumpulan data ini merupakan suatu proses yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam proses penelitian yang dilakukannya.
- b. Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan data sehingga data-data yang memang dibutuhkan oleh peneliti baik sebagai data utama maupun sebagai data yang bersifat pelengkap dalam penelitian.
- c. Penyajian data merupakan suatu proses dalam bentuk uraian singkat, teks narasi maupun bagan agar mudah untuk di pahami. Data-data yang didapatkan dalam proses reduksi data akan disajikan berdasarkan pikiran,

intuisi pendapat atau kriteria tertentu untuk selanjutnya ditempatkan pada kategori masing-masing. Miles dan Huberman, menyatakan bahwa hal yang paling sering digunakan dalam menyajikan data penelitian kualitatif adalah menggunakan teks yang bersifat naratif.

- d. Penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pada tahap ini merupakan akhir dari kegiatan penelitian kualitatif dimana peneliti mencoba merumuskan makna-makna data penelitian dengan menguji kebenaran, kecocokan serta kekuatannya.

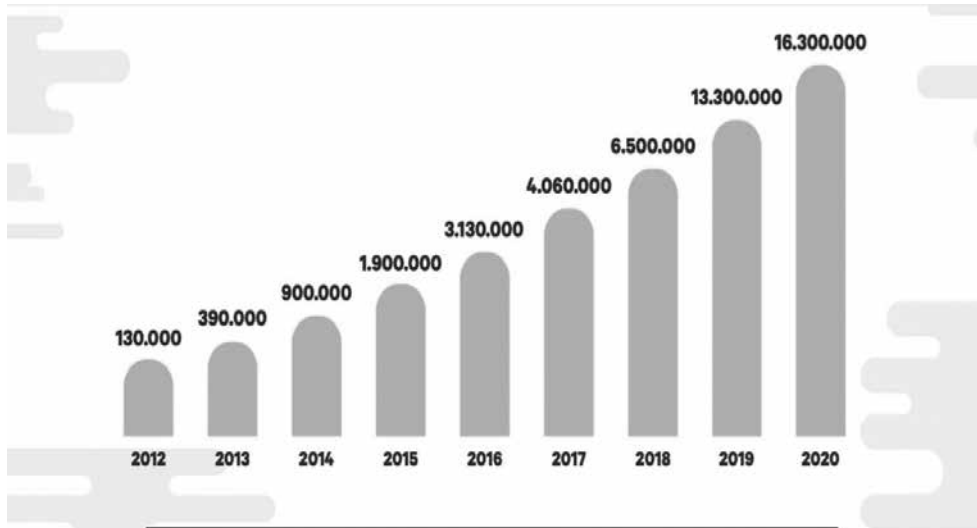
Validitas data dalam penelitian ini menggunakan Triangulasi data sekunder yang diperoleh dari berbagai literatur baik berupa Jurnal, *E-book*, *Website* atau platform pemerintah atau swasta yang menyajikan data yang dibutuhkan oleh peneliti. Instrumen yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menetapkan pedoman kepustakaan, di mana peneliti membatasi pencarian sumber pustaka dengan menetapkan jangka waktu tertentu yaitu sepuluh tahun terakhir pada setiap sumber ilmiah yang akan menjadi referensi. Dengan menggunakan data-data tersebut memberi kemudahan pada peneliti dalam mengkaji permasalahan yang diambil oleh peneliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Seiring perkembangan zaman membuat penggunaan media massa semakin tidak terbatas, dimana semua orang dapat dengan mudah mencari dan mendapatkan berbagai informasi yang diinginkan. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa permasalahan semakin beragam mulai dari politik, ekonomi maupun sosial di dalam masyarakat. Isu-isu keadilan sosial semakin marak disuarakan. Masyarakat merasa bahwa kebijakan yang dibuat oleh pemerintah tidak menguntungkan mereka. Hal ini diakibatkan karena ketika perumusan kebijakan, pemerintah cenderung melihat permasalahan publik dengan perspektifnya sendiri tanpa melibatkan masyarakat. Masyarakat yang merasa kurang diuntungkan dari adanya kebijakan yang disusun oleh pemerintah akan melakukan protes yang salah satunya menggunakan petisi *online* yang merupakan salah satu platform yang berfungsi sebagai wadah penyampaian aspirasi masyarakat tersebut untuk mendapatkan dukungan dari publik.

Pelaksanaan petisi pada *Change.org* tidak semuanya mencapai kemenangan atau berhasil memberikan perubahan pada suatu kebijakan tertentu, kemenangan petisi *online* terletak pada seberapa banyak upaya dan seberapa masifnya kampanye penggagas petisi dan pendukung petisi memobilisasi isu kebijakan tersebut. Jumlah pengguna *Change.org* pada akhir tahun 2020 mencapai lebih dari 16 juta pengguna, meningkat 3 juta lebih banyak dari tahun sebelumnya. Terdapat 1,1 juta suara yang mencapai kemenangan pada tahun 2020 melalui petisi yang mereka mulai dan dukung. Jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2020 mencapai 202,6 juta jiwa (*HootSuite* dalam laporan bertajuk *Digital 2020*). berdasarkan hasil riset *HootSuite* dan *We Are*

*Social* yang diunggah *Founder Drone Empirit* Ismail Fahmi, dari total keseluruhan masyarakat Indonesia sebanyak 279,9 juta jiwa, persentase pengguna internet Indonesia jangkau 73,7%. dimana pengguna internet di Indonesia didominasi oleh laki-laki dengan persentase 50,3%. sementara jumlah pengguna internet wanita di Indonesia mencapai 49,7%. riset juga menunjukkan rata-rata pengguna internet di Indonesia berusia 29,9 tahun. Berikut merupakan data peningkatan pengguna dalam kurun waktu sembilan tahun terakhir :



**Gambar 1 : Grafik Peningkatan Jumlah Pengguna *Change.org***

Sumber : [www.change.org](http://www.change.org)

Selain dari data penggunaan *change.org* yang terus mengalami kenaikan setiap tahunnya, juga terdapat data-data yang disajikan terkait dengan keberhasilan petisi *online* pada platform *change.org* yang memberikan pemahaman kepada kita bahwasanya petisi *online* ini memiliki pengaruh yang cukup besar dalam menggiring opini publik, sehingga mendorong perubahan atau revisi dari kebijakan publik yang telah diterapkan. Berikut merupakan data kemenangan petisi *online* dari beberapa fenomena atau peristiwa yang dianggap mencerminkan keadilan sosial :

**Tabel 1 : Kemenangan Terbesar *Change.org* Tahun 2020.**

<b>Kemenangan Terbesar <i>Change.org</i> Tahun 2020</b>	<b>Total Suara Petisi</b>
Bebaskan Biaya Kuliah dan Tugas Akhir	66.623
Pencopotan Terawan sebagai Menteri Kesehatan	56.613
Tolak Ide Menkumham untuk Bebaskan Koruptor	18.582
Gratisan vaksin covid-19 untuk Seluruh Rakyat Indonesia	11.403
Batalkan resepsi pernikahan anak wakil wali kota	2.365
Dirikan Memorabilia Didi Kempot	33.712
Jangan Penjarakan Kakek Sapur Syafrudin	31.423
Hapuskan Ujian Nasional	24.658
Buka Segel Makam Leluhur Sunda Wiwitan	15.942
Berhentikan Komisioner KPAI Penyebar Kebohongan	14.548
Klarifikasikan Cendrawasih dalam Iklan	7.207
Copot Staf Khusus Presiden	6.340

Sumber : [www.change.org](http://www.change.org)

Pada tahun 2020 terdapat 12 kemenangan besar dari kasus yang ada dalam petisi *online*. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa petisi *online* dengan jumlah kontribusi masyarakat yang banyak, mampu mewujudkan tujuan advokasi kebijakan dan memberikan perubahan terhadap suatu kebijakan yang dinilai kurang ideal.

### **Contoh Kasus Peran Media Masa Platform *Change.Org* sebagai Upaya Memerangi Diskriminasi Sosial**

Baru-baru ini media kembali memberitakan terkait dengan adanya diskriminasi sosial yang dialami oleh seorang kaum penyandang difabel, yang bernama Alde Maulana di mana ia dinyatakan lulus seleksi CPNS RI lewat formasi Disabilitas. Namun, Februari 2020, Alde Maulana tidak mendapat surat undangan untuk pelantikan dan Pengambilan Sumpah/Janji PNS Golongan III di Auditorium Lantai 4 Gedung A BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Alde merupakan penyandang disabilitas dengan mata kiri buta 50%, lumpuh kayu (kaku tangan dan kaki kiri). Meskipun demikian Ade tetap bisa melakukan aktifitas sehari-hari seperti berdiri, makan, minum, mandi bahkan mencuci.

Pada Januari 2019 ia dinyatakan lulus CPNS RI lewat formasi Disabilitas, kemudian pada Bulan Maret 2019, Alde diwajibkan mengikuti Diklat Orientasi Ke-BPK-an di Medan. Pada saat pelaksanaan diklat Alde sempat mengalami kejang-kejang hingga ia tidak bisa mengikuti kegiatan selama 2 hari dari pagi hingga sore. Dengan fisik Alde yang seorang disabilitas, berdasarkan Undang-

Undang Nomor 8 Pasal 2 huruf k Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, mereka berhak atas perlakuan khusus dan perlindungan lebih. Jadi dapat dikatakan bahwa tindakan tim BPK saat dilaksanakannya diklat orientasi tanpa memberikan dispensasi bagi korban untuk tidak mengikuti apel pagi dan sore tergolong pada tindakan diskriminatif.

Setelah Diklat, Alde kembali melanjutkan pekerjaannya di BPK Sumbar. Ia juga diminta BPK pusat untuk melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit Gatot Soebroto Jakarta. Akan tetapi pada bulan Maret kemarin, Alde mendapat surat yang menyatakan bahwa ia diberhentikan sebagai calon PNS karena dianggap tidak sehat jasmani dan rohani. Ade menerima secara langsung Salinan Surat Keputusan Nomor:73/K/X-X.3/03/2020 bahwa pemberhentian dengan hormat sebagai calon pegawai negeri sipil. Mendengar hal itu Alde tidak diam saja. Ia melapor dugaan diskriminasi terhadap dirinya kepada Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat dan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat. Kasus ini kemudian diambil alih oleh Komnas RI dan Ombudsman RI.

Tindakan yang dilakukan BPK RI dan BPK Perwakilan Sumbar tergolong tindakan diskriminasi terhadap penyandang disabilitas seperti yang telah dijelaskan pada Pasal 143 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas berbunyi : "Setiap orang dilarang menghalangi-halangi dan/ atau melarang penyandang disabilitas untuk mendapatkan hak atas pekerjaan".

Dari peristiwa yang telah dialami Alde tersebut jika dikaitkan dengan teori agenda setting model menurut Maxwell McCombs dan Donald L. Shaw dimana pada teori ini menekankan pada adanya hubungan positif antara penilaian yang diberikan media pada suatu persoalan tertentu. Dengan kata lain, apa yang dianggap penting oleh media, akan dianggap penting juga oleh masyarakat. Apa yang dilupakan media, akan luput juga dari perhatian masyarakat. Asumsi dasar teori ini, untuk membentuk persepsi khalayak tentang apa yang dianggap penting. Dengan menggunakan teknik pemilihan yang menonjol, dimana media memberikan *test case* tentang isu apa yang lebih penting. Dasar pemikirannya adalah diantara berbagai topik yang dimuat media massa, topik yang lebih banyak mendapat perhatian dari massa akan menjadi lebih akrab bagi pembacanya, akan dianggap penting dalam suatu periode waktu tertentu, dan akan terjadi sebaliknya bagi topik yang kurang mendapat perhatian media massa. oleh karena itu agenda setting model menekankan adanya hubungan positif antara penilaian yang diberikan media pada suatu persoalan dengan perhatian yang diberikan khalayak pada persoalan tersebut (Elvinaro, dkk, 2007: 76-77).

Dalam teori agenda setting model ini terdapat tiga agenda antara lain agenda media, agenda publik dan agenda kebijakan, dimana dari beberapa dimensi yang saling berkaitan di dalamnya seperti yang dikemukakan oleh

Mannheim (Severin dan Tankard Jr, 1992). Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan teori agenda setting ini dengan melihat pada dimensi atau indikator-indikator dalam teori ini, antara lain :

1. Agenda Media

Dalam agenda media ini terdapat beberapa hal yang menjadi dimensi atau indikator yang mempengaruhi media dalam menyajikan suatu kejadian atau fenomena. Kemudian dari kasus yang telah ditetapkan oleh peneliti, pada proses ini kasus Diskriminasi sosial masuk menjadi agenda massa.

- a) *Vasibility* (vasibilitas), yakni jumlah dan tingkat menonjolnya berita. Media cenderung tertarik terhadap berita dengan jumlah ketertarikan yang tinggi dari para pembacanya. Dapat dilihat dari data yang telah disebutkan di atas, bahwa platform *charge.org* memfasilitasi aksi protes dengan menggalakan dukungan melalui media sosial Facebook, SNS, dan Twitter.
- b) *Audience salience* (tingkat menonjol bagi khalayak), yakni relevansi isi berita dengan kebutuhan khalayak. Peran dari media massa salah satunya adalah membantu menyebarkan berita, dan konteks yang mudah menyebar serta mendapat dukungan dari masyarakat adalah berita mengenai isu-isu keadilan, seperti diskriminasi sosial, Hak Asasi Manusia dan pemerataan hasil pembangunan. Hal ini dikarenakan Indonesia merupakan negara demokratis yang menjadikan keadilan sebagai salah satu tujuan negara.
- c) *Valience* (valensi), yakni menyenangkan atau tidak menyenangkan cara pemberitaan bagi suatu peristiwa atau kebijakan. Dari pemberitaan suatu permasalahan, terdapat pihak yang pro dan kontra, maka dari itu peran media adalah memposisikan berita secara lebih objektif, tanpa mengurangi atau bahkan berpihak pada oposisi tertentu.

2. Agenda khalayak, terdiri dari dimensi-dimensi berikut:

- a) *Familiarity* (keakraban), yakni derajat kesadaran khalayak akan topik tertentu. Publik memiliki respon yang berbeda dari setiap berita yang ada. Contoh pada data tabel Kemenangan *Charge.org*, terdapat perbedaan suara terhadap suatu topik permasalahan. Publik cenderung memberikan dukungan lebih besar pada konteks berita mengenai isu keadilan, persamaan hak, kedudukan, dan perlindungan HAM. Pada contoh kasus diberhentikannya saudara Alde Maulana sebagai PNS dianggap suatu hal yang menghalangi-halangi dan/ atau melarang penyandang disabilitas untuk mendapatkan hak atas pekerjaan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Maka dari itu, respon publik terhadap pemberitaan ini semakin tinggi karena berkaitan dengan upaya untuk memperjuangkan keadilan bagi penyandang disabilitas.
- b) *Personal salience* (penonjolan pribadi), yakni relevansi kepentingan individu dengan ciri pribadi. Publik yang mendukung suatu berita, dapat pula didasari karena memiliki kepentingan dalam penyelesaian masalah

tersebut. Pada kasus yang diskriminasi yang terjadi pada Alde Maulana ini mendapatkan banyak dukungan dari publik karena berkaitan dengan keadilan sosial. Pihak-pihak yang secara langsung mendukung Langkah Alde Maulana untuk memperjuangkan haknya antara lain : Pertama, komunitas penyandang disabilitas kota Padang Sumatera Barat karena mereka merasa senasib sepenanggungan sebagai kaum penyandang disabilitas. Kedua, DPRD Sumatera Barat karena DPRD sendiri merupakan lembaga perwakilan rakyat dimana semua aspirasi masyarakat harus mereka dengar dan selesaikan, sehingga secara tidak langsung DPRD harus memperjuangkan hak-hak masyarakat yang telah dilanggar termasuk hak Alde sebagai penyandang disabilitas.

c) *Favorability* (Kesenangan), yakni pertimbangan senang atau tidak senang akan topik berita. Dalam dimensi ini khalayak dalam mengkonsumsi berita yang ditampilkan pada media massa cenderung berdasarkan ketertarikan mereka terhadap topik berita. Jika kita melihat kembali masyarakat Indonesia yang cenderung memiliki ketertarikan yang tinggi terhadap berita yang berkaitan dengan keadilan sosial. Sehingga tidak bisa dipungkiri jika berita yang tersebar di media massa akhirnya diketahui banyak orang dan juga banyak media yang mengunggah kembali berita tersebut pada platform berita lainnya.

3. Agenda kebijakan terdiri dari dimensi-dimensi berikut:

a) *Support* (dukungan), yakni kegiatan mendukung bagi posisi suatu berita tertentu.

Pada dimensi ini berita yang sudah berhasil diunggah di media massa dan mendapatkan banyak respon atau simpati masyarakat kemudian akan memperoleh dukungan dari para pengguna media massa. Melalui dukungan tersebut membuat pemerintah menyadari adanya permasalahan yang terjadi di dalam masyarakat melalui berita pada media massa tersebut. Seperti pada kasus diskriminasi yang terjadi pada Alde Maulana dimana kasus tersebut mendapatkan dukungan dari petisi *online* yang difasilitasi oleh platform *Change.org* sebanyak 44.226 petisi yang telah ditandatangani.

b) *Likelihood of action* (kemungkinan kegiatan), yakni kemungkinan pemerintah melaksanakan apa yang diibaratkan. Kajian yang dilakukan pada dimensi ini terkait dengan kemungkinan atau langkah yang akan diambil oleh pemerintah untuk memberikan jawaban berupa kebijakan ataupun peraturan berdasarkan isu-isu yang ada di dalam berita media massa. Pada peristiwa yang menimpa Alde Maulana terkait diskriminasi sosial ini memiliki kemungkinan untuk pemerintah mengabulkan tuntutan publik terkait kasus Alde agar nantinya Alde diangkat kembali menjadi PNS. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Pasal 143 huruf b Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, pemerintah seharusnya mengembalikan

kembali hak Alde sebagai PNS. Meskipun pemberhentian dilakukan secara hormat, namun dengan alasan pemberhentian yang tidak jelas, sehingga hal ini sudah melanggar Undang-undang Nomor 8 tahun 2016 yaitu menghalangi-halangi dan/ atau melarang penyandang disabilitas untuk mendapatkan hak atas pekerjaan.

- c) *Freedom of action* (kebebasan bertindak), yakni nilai kegiatan yang mungkin dilakukan pemerintah (Nurudin, 2007 : 197). Pada dimensi ini pemerintah memiliki kebebasan dalam menentukan Tindakan yang akan dilakukan terkait dengan kasus tersebut. Pada kasus diskriminasi yang menimpa Alde Maulana yang mendapatkan banyak dukungan dengan petisi *online* melalui *change.org* pemerintah dalam hal ini mempunyai kebebasan bertindak untuk memberikan atau tidak memberikan haknya kembali yaitu diangkat kembali sebagai PNS. Alasan dari hal tersebut karena jika melihat dari definisi yang dikemukakan oleh Thomas R. Dye dimana kebijakan publik adalah apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan dan tidak dilakukan.

## KESIMPULAN

Perumusan kebijakan, pemerintah hanya memakai perspektifnya sendiri dalam mencoba menyusun solusi permasalahan publik tanpa melibatkan masyarakat. Hal ini akhirnya mengakibatkan, adanya individu atau kelompok yang merasa dirugikan mencoba memperjuangkan keadilan dengan melancarkan aksi protes. Aksi protes yang semula dilakukan secara konvensional beralih dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yaitu internet. Aksi protes menggunakan media internet dapat dilakukan dengan petisi *online* melalui website *change.org*. *Change.org* digalakkan sebagai wadah dalam menyatukan pendapat atau opini, dengan cara mengumpulkan dukungan yang sebanyak-banyaknya dari para pengguna media sosial.

Pelaksanaan petisi *online* pada *Change.org* tidak semuanya mencapai kemenangan atau berhasil memberikan perubahan pada suatu kebijakan tertentu, kemenangan petisi *online* terletak pada seberapa banyak upaya dan seberapa masifnya kampanye penggagas petisi dan pendukung petisi memobilisasi isu kebijakan tersebut. Melihat dari jumlah pengguna *Change.org* dan jumlah kemenangan petisi *online* yang tinggi, maka dengan adanya platform *change.org* yang memfasilitasi aksi protes berupa petisi *online* terbukti ikut berpartisipasi dalam membangun keadilan sosial di negara Indonesia. Meskipun kasus yang diambil dalam penelitian ini belum diperoleh respon pemerintah pusat namun melihat pada jumlah pengguna *change.org* yang telah menandatangani petisi tersebut, penulis berharap pemerintah akan memberikan solusi terbaik, baik berupa kebijakan ataupun peraturan terkait dengan kasus diskriminasi yang terjadi pada Alde Maulana tersebut.



## SARAN DAN REKOMENDASI

Peneliti memberikan saran rekomendasi terkait permasalahan Alde Maulana berdasarkan Pasal 143 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas berbunyi : setiap orang dilarang menghalangi-halangi dan/ atau melarang penyandang disabilitas untuk mendapatkan hak atas pekerjaan. Berdasarkan Undang-undang tersebut sebaiknya pemerintah mengambil keputusan terkait masalah diskriminasi tersebut dengan mengembalikan kembali hak Alde Maulana sebagai PNS, sehingga dapat terciptanya keadilan sosial yang diharapkan. Kemudian peneliti memberikan rekomendasi kepada pemerintah untuk membuat platform resmi milik pemerintah seperti platform *Change.org* untuk menampung berbagai aspirasi bahkan tuntutan dari rakyat.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai gambaran sekaligus panduan bagi individu, lembaga-lembaga yang ingin memanfaatkan petisi *online* sebagai salah satu alat mendorong partisipasi publik. Memberikan wawasan kepada masyarakat dalam pengawasan, pembelaan dan penolakan kebijakan publik. Penelitian ini juga akan memberikan gambaran akan *output* dan *outcome* dalam hasil penelitian terkait dengan petisi *online*. Namun tidak dapat dipungkiri bahwasannya dalam penelitian ini masih adanya keterbatasan penelitian diakibatkan masih terdapatnya kekurangan karena keterbatasan peneliti dalam memperoleh data yang mendukung penelitian. Kemudian setelah pembaca selesai membaca hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran terhadap ide-ide terkait penelitian baru yang dapat dilakukan oleh peneliti untuk penelitian berikutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, 2014; Metode Penelitian Kualitatif, PT. RajaGrafindo Persada Jakarta.
- Ardianto, Elvinaro,L. Komala, S. Karlinah, 2007. Komunikasi Massa : Suatu Pengantar, Simbiosis Rekatama Media, Bandung.
- Ayu, Stefani Made A.K. 2018. *Penggunaan Petisi Online Change.Org Dalam Penyebaran Isu Dan Melawan Diskriminasi Sosial Di Indonesia Chapter Indonesia yang Berkeadilan Sosial tanpa Diskriminasi*. Hal 521 -536
- Bajari, Atwar Dkk (2019). *Komunikasi Lingkungan Dan Komunikasi Bencana di Indonesia*. Solo : Apikom.
- Briasspulis, Helen. 2010. Online Petitions: *New Tools of Secondary Analysis, Qualitative Research*, Volume 10(6), page paper .715-727. Diunduh dari <http://qrj.sagepub.com/content/28/12/15> pada tanggal 3 November 2021 pukul 20.40 WIB.
- Change.Org (2021). Potret Gerakan Digital Indonesia 2020 di Change.Org. Di <https://www.change.org/l/id/potret-gerakan-digital-indonesia-2020-di-change-org>. (diakses 4/11/2021).

- Change.org Inc. 2015 Tentang Kami, diakses dari <https://www.change.org/id/tentang> pada tanggal 3 November 2021 pukul 20.38 WIB.
- Dedy, Muhammad. 2017. *Jurnal Informasi Kajian Ilmu Komunikasi : Pengorganisasian Gerakan Sosial Berbasis Petisi Online (Studi Kasus: Change. Org Indonesian Chapter)*. Volume 47. Nomor 1.
- Ding, Albertus (2016). *Efektivitas Program Siaran Opini Publik "Selamat Pagi Kaltim" Programa 1 Rri Samarinda*. Journal ilmu komunikasi. Vol. 4 No. 3.
- Habibie, Dedi Kusuma (2018). Dwi Fungsi Massa. Jurnal ilmu komunikasi Vol. 7 No. 2
- Hous of Infographic dan Change.org 2015. Infografis Change.org Indonesia di tahun 2020, diunduh dari <http://houseofinfografis-change-org-indonesiaditahun-2020/> pada tanggal 3 November 2021 pukul 20.46 WIB.
- Lindner, R., & Riehm, U. (2011). Broadening Participation Through E-Petitions? An Empirical Study of Petitions to the German Parliament. *Policy & Internet*, 3, 1, 1-23.
- Lintas MediaNews (2021). DPRD dukung Alde Maulana Dalam menyelesaikan kasus CPNSnya. di <http://www.lintasmedianews.com/2020/07/dprd-dukung-alde-maulana-dalam.html> (diakses pada 4/11/2021).
- McQuail, Denis McQuail. 2005. *McQuail's Mass Communication Theory*, fifth Edition, London : Sage Publications.
- Panagiotopoulos, Panagiotis dan Mutaz M. Al-Debei. 2010. Engaging with citizens Online: Understanding the Role of ePetitioning in Local Government Democracy, Paper Presented at Internet, Politics, Policy 2010: An Impact Assessment. SSt Anne's College, University Of Oxford.
- Simamora, R. (2018). *Petisi Online sebagai Alat Advokasi Kebijakan: Studi Kasus Change. Org Indonesia Periode 2015-2016*. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 57-67.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Pasal 2 huruf k Tahun 2016. Tentang Penyandang Disabilitas. Jakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Pasal 143 huruf b Tahun 2016. Tentang Penyandang Disabilitas. Jakarta

## BAB 3

### Peran Media Sosial Twitter dalam Melawan Diskriminasi Sosial

Muhamad Agung Laksono, Audita Ramadhanti, Fatimah Ratna Mutiara  
*Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Jenderal Soedirman*

*Paper ini bertujuan untuk menjelaskan mengenai peran media sosial khususnya twitter dalam melawan tindakan diskriminasi sosial yang masih sering terjadi di Indonesia. Twitter merupakan salah satu media sosial yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Banyak pihak khususnya masyarakat menjadikan media sosial twitter sebagai media untuk melakukan kritik terhadap suatu tindakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku baik itu dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Penggunaan media sosial dalam memberikan kritikan dikaji menggunakan Teori Dependensi menurut Sandra Ball Rokeach dan Melvin L Defleur bahwa teori ini berawal dari sifat masyarakat modern, Kami melihat media massa sebagai sistem informasi yang berperan penting dalam proses pemeliharaan, perubahan dan konflik di tingkat sosial, kelompok dan individu aktivitas sosial. Dalam paper ini, kritikan yang banyak diperbincangkan oleh masyarakat di twitter yaitu melalui tagar #PercumaLaporPolisi sebagai kritikan masyarakat yang kesal dengan kinerja polisi dalam memproses suatu kasus yang dilaporkan oleh masyarakat dan cenderung tidak adil. Kemunculan #PercumaLaporPolisi berawal dari sifat modern dari masyarakat yang menganggap bahwa kritikan melalui media massa lebih efektif dikarenakan lebih mudah di dalam mendapatkan dukungan dari banyak pihak yang diharapkan dapat segera ditangani oleh pihak pemerintah sehingga ketidakadilan atau tindakan diskriminasi sosial tidak terjadi.*

#### PENDAHULUAN

Kondisi yang adil merupakan suatu kondisi yang diharapkan oleh seluruh bangsa. Akan tetapi, pada kenyataannya tindakan diskriminasi sosial masih marak terjadi sehingga menimbulkan suatu kondisi ketidakadilan seperti yang terjadi di Indonesia. Dapat dikatakan bahwa diskriminasi terjadi dikarenakan adanya kelompok dominan yang melakukan tindakan tidak adil terhadap

suatu kelompok/golongan yang lebih lemah/minoritas dan tidak mempunyai kekuatan untuk melawan tekanan yang diberikan. Kasus diskriminasi sosial masih tergolong cukup tinggi, hal ini didasarkan pada data Indonesia Indicator (I2) yang mencatat terdapat 5.117 berita terkait diskriminasi di 940 portal dalam rentang waktu 1 Januari-10 Agustus 2020. Sebanyak 5.117 berita terdapat 18 kasus diskriminasi yang disorot media karena viral dan menjadi banyak perbincangan berbagai pihak. Diskriminasi berbasis agama adalah kasus terbanyak yaitu 10 kasus (59%), diskriminasi penyandang disabilitas sebanyak 5 kasus (30%), dan diskriminasi berbasis gender sebanyak 2 kasus (11%). Angka kejadian tindakan diskriminasi sebenarnya bisa jadi lebih besar dibandingkan yang telah dimuat karena diyakini masih banyak kasus diskriminasi yang dibiarkan begitu saja. Tingginya angka diskriminasi menunjukkan suatu kondisi ketidakadilan dan perlu diberantas atau dihapuskan agar menciptakan suatu keadilan sosial.

Di era disrupsi dan bigdata, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (IT) sebagai sarana komunikasi dan sumber informasi sudah begitu pesat. Media komunikasi menjadi suatu kebutuhan utama bagi setiap individu seiring dengan ditemukannya perangkat media yang berbasis internet seperti media sosial (*twitter*, *instagram*, *facebook*, dan sebagainya). Berdasarkan data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, disebutkan bahwa media sosial yang banyak diakses adalah *twitter* dan *facebook*. Indonesia menempati peringkat 6 pengguna *twitter* terbesar di dunia yaitu dengan jumlah pengguna sebesar 15,7 juta. Segala informasi dari seluruh dunia dapat diakses dengan mudah melalui media sosial salah satunya informasi mengenai tindakan diskriminasi yang sangat meresahkan. Penggunaan media sosial khususnya *twitter* mampu mengangkat isu atau masalah diskriminasi dengan cepat melalui fitur *trending* yang dapat diakses dengan mudah oleh para pengguna melalui kolom pencarian di *twitter*. Dengan disorotnya suatu tindakan diskriminasi di media sosial *twitter* diharapkan dapat dilihat oleh pemerintah dan ditindaklanjuti sehingga kasus diskriminasi tidak terjadi dan menciptakan suatu kondisi yang berkeadilan sosial.

Dari latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk membuat suatu paper dengan rumusan masalah bagaimana analisis penggunaan media sosial *twitter* dalam melawan diskriminasi sosial dengan tujuan untuk mengetahui peran suatu media sosial khususnya *twitter* dalam menciptakan kondisi yang adil tanpa adanya diskriminasi sosial.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mendapatkan data yang sesuai untuk menjelaskan dan menggambarkan peran media sosial *twitter* atau dampak dari penggunaan *twitter* sebagai alat untuk melawan diskriminasi sosial. Teknik pengumpulan

data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan data sekunder, yaitu data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara seperti dokumen, buku, jurnal. Dalam mengumpulkan data sekunder dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan melalui internet. Studi kepustakaan merupakan pencarian suatu data atau informasi melalui bacaan jurnal ilmiah, buku referensi dan bahan lainnya yang tersedia. Teknik validitas penelitian yang digunakan teknik validitas data triangulasi. Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber, yang dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara antara informan penelitian yang satu dengan informan penelitian yang lainnya. Sedangkan metode analisis data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif menurut Miles Huberman yang terdiri dari beberapa tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Diskriminasi Sosial**

Swim (dalam Baron & Byrne, 1997) menyatakan bahwa diskriminasi merupakan tindakan negatif terhadap orang yang menjadi objek prasangka seperti rasial, etnik dan agama. Diskriminasi sosial adalah bentuk diskriminasi yang paling berbahaya. Bentuk diskriminasi ini dapat menyebabkan runtuhnya kekerabatan, perpecahan masyarakat, dan bahkan konflik. Salah satu penyebab diskriminasi sosial adalah ketakutan yang berlebihan di masyarakat, yang seringkali membuat orang mengabaikan akal sehat dan hati nuraninya. Di dalam UUD 1945 Bab XA tentang Hak Asasi Manusia, pada dasarnya telah dicantumkan hak-hak yang dimiliki oleh setiap orang atau warga negara. Pada Pasal 28 I angka 2 ditetapkan bahwa setiap orang berhak bebas dari perlakuan diskriminatif atas dasar apapun dan berhak mendapatkan perlindungan dari tindakan diskriminatif itu. Disebutkan pula dalam pada Pasal 28 I angka 4 UUD 1945 bahwa negara terutama Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan, pemajuan, penegakan dan pemenuhan hak asasi manusia. Sehingga sangat jelas disebutkan ketentuan bagi warga negara untuk mendapatkan dan dilindungi hak-haknya sebagai warga negara tanpa ada diskriminasi.

Selanjutnya, Pasal 1 ayat (3) UU No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia menyatakan bahwa diskriminasi adalah setiap pembatasan, pelecehan, atau pengecualian yang langsung ataupun tidak langsung didasarkan pada pembedaan manusia atas dasar agama, suku, ras, etnik, kelompok, golongan, status sosial, status ekonomi, jenis kelamin, bahasa, keyakinan politik, yang berakibat, pengurangan, penyimpangan atau penghapusan, pengakuan, pelaksanaan atau penggunaan hak asasi manusia dan kebebasan dasar dalam kehidupan baik individual maupun kolektif dalam bidang politik, ekonomi,

hukum, sosial, budaya, dan aspek kehidupan lainnya. Dengan pengertian itu, diskriminasi merupakan persoalan penting dalam rangka penyelenggaraan pelayanan umum, terutama dalam pemenuhan hak-hak dasar setiap warga negara sebagaimana diatur di dalam UUD 1945.

Manfaat kelompok masyarakat masih tergolong rendah, dan orang-orang yang terancam punah bahkan lebih kecil kemungkinannya untuk menerima perlakuan yang layak, meskipun mereka adalah warga negara yang berhak atas perlindungan dan layanan yang sama dari negara. Konstitusi menjamin persamaan hak hukum bagi semua warga negara, namun penegakannya masih jauh dari yang diharapkan. Selain itu, penegakan ketentuan hukum dan peraturan yang ada, terutama yang terkait dengan pemberian layanan non-diskriminatif kepada masyarakat, hanyalah sebuah kata kunci. Pada tataran implementasi, hak warga negara seharusnya diberikan tanpa mempertimbangkan posisi individu atau posisi untuk memperoleh semua hak, namun masih dirasa kurang memadai. Ini termasuk peraturan perundang-undangan yang tidak mencantumkan batasan atau indikator eksplisit mengenai penyediaan layanan atau kinerja perlindungan hak kepada masyarakat.

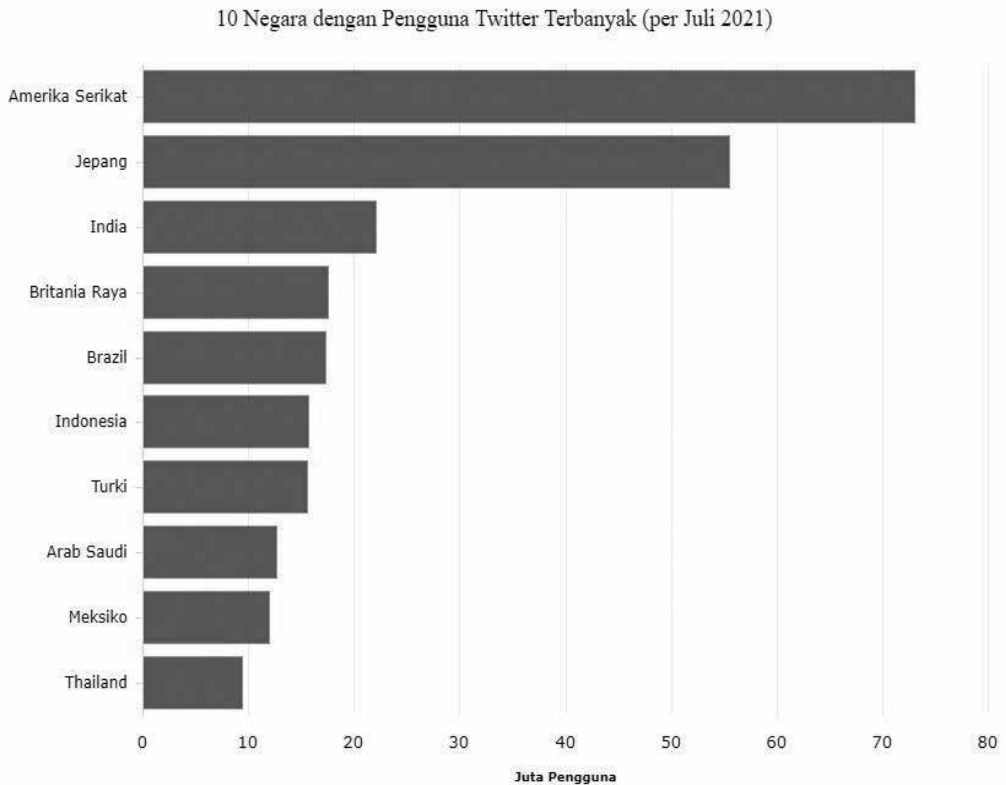
Demikian pula, kurangnya sanksi terhadap lembaga atau kelompok yang memberikan layanan berbeda kepada setiap warga negara berkontribusi pada berlanjutnya praktik diskriminasi di berbagai daerah. Apalagi masalah pemantauan adanya diskriminasi sangat sulit. Sejauh ini, pengawasan yang dipimpin masyarakat lebih banyak dilakukan untuk mengurangi praktik diskriminatif terhadap kelompok orang yang berbeda.

## **Twitter**

Dengan adanya perkembangan teknologi yang sangat cepat, kita dapat mengatasi berbagai keterbatasan yang dialami manusia dalam berhubungan satu sama lain, seperti faktor jarak, waktu, jumlah, kapasitas, dan kecepatan. Hal ini didukung dengan munculnya sejumlah fenomena media sosial baru seperti Facebook, Twitter dan Instagram. Media sosial memungkinkan individu untuk berinteraksi satu sama lain tanpa batas waktu, jarak, atau biaya. Media sosial hanya membutuhkan koneksi internet untuk saling terhubung. Dengan munculnya media sosial, orang-orang dari seluruh dunia dapat menyuarakan pendapat mereka dan menyebarkan kesadaran tentang isu-isu tertentu. Media sosial telah menjadi platform komunikasi yang tak terhindarkan. Twitter adalah salah satu platform media sosial yang paling populer dan merupakan platform media sosial yang paling menonjol untuk berinteraksi dengan pengguna lain. Data pengguna twitter di indonesia pada tahun 2021 mencatat ada sebanyak 15,7 juta pengguna Twitter di Indonesia.

Besarnya pertumbuhan pengguna twitter dari tahun ke tahun berdampak terhadap semakin banyaknya data yang dihasilkan, fenomena ini disebut dengan Big Data. Fenomena Big Data yang dihasilkan oleh media sosial dapat berupa

persepsi publik, perilaku sosial masyarakat, titik geospasial dari pengguna media sosial (*location*). E.S. Negara dan P.H. Saksono (2015) melakukan analisis media sosial Twitter mengenai peristiwa jatuhnya pesawat AirAsia QZ8501 yang terjadi pada tanggal 28 Desember 2014 di selat Karimata, Indonesia. Penelitian tersebut memperlihatkan hasil sumber negara (*location*) munculnya hashtag dan komentar pada Twitter terkait dengan peristiwa tersebut.



Sumber : Statistika Research Department

Twitter merupakan sebuah media sosial dan layanan microblogging yang mengizinkan penggunanya untuk mengirimkan pesan realtime. Pesan ini populer dengan sebutan tweet. Tweet adalah sebuah pesan pendek dengan panjang karakter yang dibatasi hanya sampai 140 karakter.

Dikarenakan keterbatasan karakter yang bisa dituliskan, sebuah tweet seringkali mengandung singkatan, bahasa slang maupun kesalahan pengejaan (Agarwal et al., 2014). Sejak awal, Twitter memang dibuat sebagai layanan berbasis mobile yang didesain sesuai dengan batasan karakter pada sebuah pesan teks (SMS), dan sampai hari ini, Twitter masih bisa digunakan pada sembarang telepon genggam yang memiliki kemampuan untuk mengirim dan menerima pesan teks (The Twitter Government and Election Team, 2014).

Twitter diciptakan untuk menjadi tempat saling berbagi pengalaman antar sesama penggunanya tanpa adanya sekat penghalang. Dengan menggunakannya, pengguna akan mudah untuk mengikuti tren, cerita, informasi dan berita dari seluruh penjuru dunia. Selain itu, Twitter juga membantu penggunanya untuk selalu terhubung dengan orang-orang terdekatnya. Ketika penggunanya mengirimkan tweet, pesan tersebut bersifat publik dan bisa diakses oleh siapapun, dimanapun dan kapanpun. Bahkan, bagi orang-orang yang mengikuti (follow) akun Twitter tersebut, tweet tersebut akan secara otomatis muncul di linimasa orang tersebut.

Berikut ini adalah beberapa istilah yang dikenal dalam Twitter:

- a) *Mention*. *Mention* adalah menyebut atau memanggil pengguna Twitter lain dalam sebuah tweet. Mention dilakukan dengan menuliskan '@' diikuti dengan nama pengguna lain.
- b) *Hashtag*. *Hashtag* digunakan untuk menandai sebuah topik pembicaraan di Twitter. Penulisan *hashtag* dimulai dengan tanda '#' diikuti dengan topik yang sedang dibahas. Hashtag biasa digunakan untuk meningkatkan visibilitas tweet pengguna.
- c) *Emoticon*. *Emoticon* adalah ekspresi wajah yang direpresentasikan dengan kombinasi antara huruf, tanda baca dan angka. Pengguna biasa menggunakan *emoticon* untuk mengekspresikan mood yang sedang mereka rasakan.
- d) *Trending topics*. Jika *hashtag* adalah cara untuk menandai sebuah topik pembicaraan di Twitter, maka *trending topics* adalah kumpulan dari topik pembicaraan yang sangat populer di Twitter.

Sebuah fakta yang cukup mengejutkan disampaikan oleh Giummole et al. (Giummole et al., 2013) bahwa *trending topics* di twitter akan meningkatkan prediksi hasil pencarian di Google. Hal ini bisa terjadi karena dalam setiap lima menit, twitter akan mengeluarkan daftar topik yang sangat populer (*trending topics*) dengan cara memonitor dan menganalisa pembicaraan, sedangkan Google juga akan mengeluarkan daftar pencarian populer yang dicari oleh penggunanya pada setiap jam.

## **Teori dependensi**

Teori ini dikembangkan oleh Sandra Ball Rokeach dan Melvin L. Deffleur (1976) yang memfokuskan perhatiannya pada kondisi struktural suatu masyarakat yang mengatur kecenderungan terjadinya suatu efek media massa. Teori ini berangkat dari sifat masyarakat modern, dimana media massa dianggap sebagai sistem informasi yang memiliki peran penting dalam proses memelihara, perubahan, dan konflik pada tataran masyarakat, kelompok, dan individu dalam aktivitas sosial. Teori dependensi berasumsi bahwa apabila semakin banyak orang bergantung pada media, maka institusi media akan mengalami suatu perubahan, keseluruhan pengaruh dari media akan muncul,



dan peran media di tengah-tengah masyarakat akan menjadi besar.

Secara ringkas kajian terhadap efek tersebut dapat dirumuskan dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Kognitif, menciptakan atau menghilangkan ambiguitas, pembentukan sikap, agenda-setting, perluasan sistem keyakinan masyarakat, penegasan/ penjelasan nilai-nilai.
- b. Afektif, menciptakan ketakutan atau kecemasan, dan meningkatkan atau menurunkan dukungan moral.
- c. Behavioral, mengaktifkan atau menggerakkan atau meredakan, pembentukan isu tertentu atau penyelesaiannya, menjangkau atau menyediakan strategi untuk suatu aktivitas serta menyebabkan perilaku dermawan. (Sendjaja, 2002 :5,26)

### **Penggunaan Media Sosial Twitter dalam Melawan Diskriminasi Sosial di Indonesia**

Media sosial dapat didefinisikan sebagai aplikasi berbasis internet yang memungkinkan pembuatan dan pertukaran konten buatan pengguna. Twitter merupakan salah satu media sosial yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Tak jarang banyak kasus yang sedang terjadi di Indonesia ramai dibicarakan juga di twitter. Banyak pihak khususnya masyarakat menjadikan media sosial twitter sebagai media untuk melakukan kritik terhadap suatu tindakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku baik itu dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Kritik melalui media sosial twitter cukup efektif mampu untuk mengangkat suatu kasus atau isu agar dapat dilihat oleh pemerintah dan ditindaklanjuti. Dalam hal ini, kritikan yang banyak diperbincangkan oleh masyarakat di twitter yaitu melalui tagar #PercumaLaporPolisi. Tagar tersebut menjadi trending topics dalam twitter lantaran masyarakat kesal dengan kinerja polisi dalam memproses suatu kasus yang dilaporkan oleh masyarakat. Masyarakat merasa tidak adil dengan kinerja polisi dalam menangani suatu kasus sehingga bentuk kritikan masyarakat disampaikan di media sosial twitter dikarenakan media twitter banyak pengguna sehingga mampu mendapat berbagai dukungan dari pihak yang merasakan hal yang sama, dukungan dari banyak pihak dapat membantu kritikan masyarakat menjadi trending topics dalam twitter sehingga dapat mendesak pemerintah untuk menindaklanjuti kritikan tersebut.

Tagar #PercumaLaporPolisi sempat menjadi trending topics di twitter Indonesia pada 11 hingga 13 Agustus 2021. Hal ini timbul lantaran masyarakat kesal dengan kinerja polisi yang tak bersungguh sungguh dalam memproses kasus yang dilaporkan masyarakat. Salah satunya yaitu kasus pemerkosaan di Luwu Timur, Sulawesi Selatan yang dalam prosesnya dihentikan oleh polisi. Bersamaan dengan tagar peruma lapor polisi, masyarakat banyak menceritakan pengalamannya di media sosial saat membuat laporan ke polisi namun tidak

ditindaklanjuti dengan berbagai alasan. Hal ini kontras jika yang melapor adalah orang yang terpendang seperti pejabat atau artis yang dalam kasusnya pasti ditindak dengan serius karena disorot oleh media. Tagar #PercumaLaporPolisi tetap bertahan di hari-hari berikutnya seiring dengan ketidakadilan yang dirasakan masyarakat saat berurusan dengan polisi. Kasus-kasus yang menunjukkan ketidakadilan tersebut diantaranya ialah seorang pedagang pasar yang menjadi tersangka selepas dipalak oleh preman dan seorang kakek yang ditahan karena menebas pencuri yang mencoba menyetrumnya. Berikut ini kasus-kasus ketidakadilan yang menimbulkan munculnya tagar #PercumaLaporPolisi pada twitter :

1. Pemerkosaan di Luwu Timur

Adapun kronologi pemeriksaan kasus pemerkosaan di Luwu Timur, Sulawesi Selatan yaitu: Menurut Wakil Direktur Lembaga Bantuan Hukum Makassar, Aziz Dumpa menduga, sejak awal dalam penyelidikan polisi terdapat mal prosedur sehingga penghentian penyelidikan tidak tepat. Pada Awalnya ibu dari ketiga korban melaporkan kasus ini pada oktober 2019 dan polisi melakukan penyelidikan. Namun, hanya berselang dua bulan kasus itu dihentikan. Selain itu, pemeriksaan terhadap ibu korban juga janggal karena hanya dilakukan dalam waktu 15 menit, padahal seharusnya pemeriksaan psikiater dilakukan dalam beberapa tahap. (cnnindonesia.com diakses pada 3 November 2021)

2. Mentersangkakan korban pemalakan preman

Seorang pedagang sayur di pasar Gambir, Medan, diduga dianiaya oleh dua orang pria ketika berjualan. Korban kemudian melaporkan kejadian yang dialaminya. Menurut keterangan Kapolsek Percut Sei Tuan, kejadian penganiayaan terjadi pada 5 september 2021, kemudian polisi menangkap tersangka penganiayaan. Namun, tersangka juga balik melaporkan korban lantaran dirinya juga mengalami penganiayaan dari perlawanan korban. Polisi pun menetapkan keduanya sebagai tersangka baik penganiaya dan yang dianiaya.

3. Polisi Banting Mahasiswa

Adapun kronologinya yaitu ketika sejumlah mahasiswa yang sedang mengadakan aksi demo saat peringatan HUT ke 389 kota tangerang terlibat aksi saling dorong dengan anggota kepolisian dan berakhir ricuh, kemudian beberapa petugas berusaha menangkap para pengunjung rasa. Ketika salah satu petugas berhasil menangkap salah seorang pendemo kemudian membantingnya.

Penggunaan media sosial twitter dalam memberikan kritikan terhadap suatu tindakan yang tidak sesuai agar mendapat respon dari pemerintah termasuk ke dalam teori dependensi. Dalam teori dependensi dijelaskan bahwa berawal dari sifat masyarakat modern, dimana media massa dianggap sebagai

sistem informasi yang memiliki peran penting dalam proses memelihara, perubahan, dan konflik pada tataran masyarakat, kelompok, dan individu dalam aktivitas sosial. Munculnya #PercumaLaporPolisi berawal dari sifat modern dari masyarakat yang menganggap bahwa kritikan melalui media massa lebih efektif dikarenakan lebih mudah di dalam mendapatkan dukungan dari banyak masyarakat. Apabila kritikan tersebut disorot oleh banyak pihak akan lebih cepat dilihat dan ditindaklanjuti oleh pemerintah. Dengan kata lain, masyarakat percaya bahwa media sosial termasuk twitter mampu melakukan perubahan menjadi suatu hal yang lebih baik dan diharapkan oleh masyarakat sehingga meningkatkan kepercayaan publik.

### **Peran Media Sosial Twitter dalam Melawan Kasus Diskriminasi**

Natascha Zeitel-Bank menyatakan bahwa terdapat empat hal yang mempengaruhi hubungan antara media sosial dengan kompleksitas pergerakan individu dan masyarakat terhadap suatu isu/permasalahan, di antaranya yaitu : (1) Perilaku individu, adalah hubungan antara media sosial dengan kehidupan bergantung pada seberapa intensif individu menggunakan media sosial dalam kehidupan sehari-hari. Apabila individu aktif dalam menggunakan media sosial, maka fokus dan ikatan kepada media sosial akan menguat, begitu pula sebaliknya. (2) Usia pengguna atau *users*, berarti bahwa penggunaan media sosial tergantung pada usia karena berpengaruh juga terhadap perilaku ketika sedang *online* atau terkoneksi di media sosial. (3) Ciri-ciri kepribadian, yakni berarti bahwa di beranda media sosial terdapat berbagai kepribadian, seperti contohnya kepribadian yang peduli terhadap isu-isu ketidakadilan, isu-isu yang mengarah pada tindakan yang tidak semestinya dilakukan. (4) Terbentuknya lingkungan sosial individu ketika terhubung secara online di media sosial, yakni ada perbedaan ketika seorang individu melakukan kontak sosial di dunia nyata dan dunia virtual. Menurut Zeitel-Bank bahwa kekuatan media sosial mempengaruhi kemampuan individu berpikir secara mandiri dan cenderung menanggung resiko atas tindakan yang sudah dilakukan. Di samping itu, syarat agar berlakunya keempat poin diatas adalah seseorang individu juga harus mempunyai interaksi sosial di dalam kehidupan nyata sehingga berinteraksi sosial di dalam dunia virtual merupakan aktivitas pendukung untuk menyalurkan pergerakan individu dan kelompok terhadap suatu isu/permasalahan atau kritikan.

Secara spesifik media sosial dalam kasus ini yaitu twitter dan pergerakan sosial mempunyai tiga karakteristik yaitu : (1) arus twitter dapat mengatur mekanisme jaringan lintas sektor, yaitu berarti bahwa arus percakapan di dalam twitter dapat menarik perhatian beragam pengguna / *users* dimulai dari individu, organisasi, dan contributor suatu aksi massa. Dapat dikatakan bahwa karakteristik pertama yaitu media sosial menjadi jaringan penghubung dari beragam aktor, lokasi, dan tindakan. (2) instrumen twitter seperti @, tanda

pagar “#” atau hashtag dan retweets tentu tidak asing lagi sehingga instrumen-instrumen yang telah disebutkan memiliki manfaat mengatur arus percakapan dalam twitter dan permasalahan yang sedang dibahas. Instrumen tersebut dapat berisi sumber informasi bagi individu, kelompok, dan/atau organisasi dalam gerakan protes untuk menolak/mendukung suatu isu yang sedang dibicarakan. (3) beranda media sosial twitter dapat mengubah dinamika organisasi dari waktu ke waktu. Kemunculan tanda tagar #PercumaLaporPolisi yang menjadi trending topic di Twitter, menandakan bahwa kemunculan tersebut menjadi salah satu pengaruh meningkatnya tweets yang diiringi diskusi dalam beranda twitter. Hal ini berarti bahwa media sosial berperan untuk mempengaruhi aktivitas-aktivitas individu dalam memperoleh dan memberikan informasi terkait fenomena yang sedang terjadi, dalam kasus ini yaitu adalah fenomena ketidakadilan polisi dalam menangani suatu permasalahan sehingga memunculkan bentuk protes/kritikan masyarakat melalui tagar #PercumaLaporPolisi.

Peran suatu media sosial dalam menyorot suatu isu/permasalahan dalam hal ini PercumaLaporPolisi dapat dikaji melalui teori dependensi. Dalam teori tersebut dijelaskan bahwa dasar pengaruh media terletak pada hubungan antara sistem sosial yang lebih besar, peranan media di dalam sistem tersebut dan hubungan khalayak dengan media. Efek terjadi bukan karena semua media berkuasa atau sumber yang kuat mendorong kejadian tersebut, tetapi karena media bekerja dengan cara tertentu untuk memenuhi keinginan tertentu dan kebutuhan khalayak. Dalam hal ini, media twitter berperan untuk memberikan efek kognitif bagi pengguna media sosial, khususnya twitter. Media sosial twitter telah memberikan informasi kepada pengguna tentang suatu permasalahan yang sedang banyak didiskusikan yaitu mengenai ketidakadilan polisi dalam menangani suatu kasus. Selain itu, media sosial juga berperan untuk memberikan efek afektif bagi penggunanya. Efek afektif ini lebih tinggi dibandingkan efek kognitif sebelumnya karena tujuan dari penyebaran informasi di media sosial bukan hanya untuk memberitahu banyak orang, melainkan agar orang tersebut ikut merasakan perasaan / menciptakan suasana emosional, dalam kasus ini yaitu perasaan kekesalan dan kekecewaan terhadap pihak kepolisian yang melakukan tindakan diskriminasi atau berlaku tidak adil dalam menangani suatu permasalahan. Sehingga media sosial berperan untuk meningkatkan atau menurunkan dukungan terhadap suatu isu yang sedang hangat diperbincangkan. Selanjutnya, media sosial juga berperan dalam memberikan efek behavioral yaitu dalam kasus ini dapat menggerakkan atau mengaktifkan suatu isu mengenai ketidakadilan polisi dalam menangani suatu kasus dalam bentuk perilaku, tindakan atau kegiatan seperti mendesak pemerintah untuk memberikan tanggapan terhadap kinerja polisi yang tidak adil.

Berdasarkan penjelasan mengenai peran dari media sosial yang dikaji dengan Teori Dependensi di atas disebutkan bahwa media sosial twitter memiliki peran untuk mempengaruhi aktivitas-aktivitas individu dalam memperoleh dan memberikan informasi terkait fenomena yang sedang terjadi. Dalam kasus ini yaitu fenomena mengenai ketidakadilan polisi di dalam menangani suatu permasalahan dan banyak masyarakat yang membuat laporan ke polisi namun tidak ditindaklanjuti dengan berbagai alasan. Hal ini berbeda jika yang melapor adalah orang yang terpandang seperti pejabat atau artis yang dalam kasusnya pasti ditindak dengan serius karena disorot oleh media. Oleh karena itu muncullah tagar #PercumaLaporPolisi di twitter sebagai bentuk kritikan atau ketidaksetujuan masyarakat terhadap sikap dan tindakan polisi yang diharapkan akan memunculkan respon/tanggapan dari pemerintah terkait permasalahan tersebut. Tagar #PercumaLaporPolisi juga sebagai ekspresi kekecewaan dan kritik masyarakat atas kerja-kerja Polri yang dalam berbagai kasus dianggap tidak akuntabel, transparan, dan bertentangan dengan prinsip-prinsip hak asasi manusia. Hal ini mengakibatkan krisis kepercayaan masyarakat pada aparat penegak hukum dan hukum itu sendiri.

Respon terhadap tagar #percumalaporpolisi datang dari politisi nasdem yaitu ahmad sahrani, Wakil Ketua Komisi III DPR dari Fraksi Nasdem Ahmad ini menilai hal ini wajar terjadi jika muncul tagar di media sosial #Percumalaporpolisi sebagai akibat mencuatnya dugaan kasus pemerkosaan tiga anak oleh ayah kandungnya di Luwu Timur, Sulawesi Selatan. Hal itu wajar dilontarkan publik lantaran kasus tersebut diduga dihentikan penyelidikannya oleh kepolisian setempat. Politisi Nasdem ini sangat menyayangkan sikap kepolisian yang menolak atau menghentikan penyelidikan kasus. Padahal kasus tersebut bahkan dilaporkan langsung oleh ibu kandung korban. Tentu penghentian kasus tersebut sangat disayangkan lantaran tugas polisi seharusnya melindungi dan melayani masyarakat, dengan cara mengusut laporan yang diadakan oleh siapapun. Karenanya politisi nasdem ini akan meminta dan memantau terus agar yang pertama dilakukan Polri adalah melindungi pelapor dan korban, Kemudian, polisi seharusnya membuka dan mengusut kasus ini kembali. Ahmad sahrani mendesak Polri menaruh perhatian penuh pada kasus tersebut mengingat tugas mereka melindungi masyarakat.

Tagar #PercumaLaporPolisi mendapat respon dari Pemerintah Pusat. Permintaan agar kasus ini dibuka kembali dilyangkan dari istana kepresidenan. Kantor Staf Kepresidenan (KSP) berharap agar Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo bisa memerintahkan jajarannya untuk membuka kasus ini kembali jika ditemukan kejanggalan ataupun bukti baru. Jaleswari menegaskan Presiden Joko Widodo tidak mentolerir predator seksual anak. Sikap ini Jokowi tunjukkan melalui penerbitan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 70 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pelaksanaan Tindakan Kebiri Kimia, Pemasangan Alat Pendeteksi

Elektronik, Rehabilitasi, dan Pengumuman Identitas Pelaku Kekerasan Seksual terhadap Anak. Selain itu, dalam salah satu rapat terbatas, Presiden Joko Widodo juga meminta agar kasus kekerasan kepada anak segera ditindaklanjuti dan pelaku mendapatkan hukuman yang membuatnya jera. Selanjutnya respon terhadap tagar #PercumaLaporPolisi juga datang dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Tjahjo Kumolo yang juga memberikan tanggapan atas kekerasan seksual yang menimpa tiga anak dugaan korban pemerkosaan di Kabupaten Luwu Timur, Sulawesi Selatan. Kekerasan seksual tersebut diduga dilakukan oleh ayah ketiga korban yang juga merupakan aparatur sipil negara (ASN) di kabupaten tersebut. Tjahjo menuturkan, ASN harus diproses hukum apabila terbukti melakukan kekerasan seksual. Saat disinggung apakah Kemenpan RB akan melakukan peninjauan dan evaluasi ke daerah atas kejadian ini, Tjahjo menyebutkan hingga saat ini belum ada laporan ke Kemenpan RB.

## **KESIMPULAN**

Di era disrupsi dan bigdata, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (IT) sebagai sarana komunikasi dan sumber informasi sudah begitu pesat. Media komunikasi menjadi suatu kebutuhan utama bagi setiap individu seiring dengan ditemukannya perangkat media yang berbasis internet seperti media sosial (twitter, instagram, facebook, dan sebagainya). Salah satu media sosial yang banyak digunakan pengguna internet adalah Twitter, banyaknya pengguna twitter mampu membuat kasus diskriminasi menjadi trending. Penggunaan media sosial dalam memberikan kritikan dikaji menggunakan Teori Dependensi menurut Sandra Ball Rokeach dan Melvin L Defleur bahwa teori ini berawal dari sifat masyarakat modern, dimana media massa dianggap sebagai sistem informasi yang memiliki peran penting dalam proses memelihara, perubahan, dan konflik pada tataran masyarakat, kelompok, dan individu dalam aktivitas sosial. Dalam paper ini, kritikan yang banyak diperbincangkan oleh masyarakat di twitter yaitu melalui tagar #PercumaLaporPolisi dimana tagar ini muncul karena adanya sikap dari aparat polisi yang dianggap tidak adil dalam menangani kasus yang terjadi di masyarakat. Kasus-kasus yang menunjukkan ketidakadilan tersebut di antaranya ialah pemerkosaan di Luwu Timur, seorang pedagang pasar yang menjadi tersangka setelah dipalak preman dan seorang kakek yang ditahan karena membacok pencuri yang mencoba menyetrurnya. Berdasarkan penjelasan tersebut media sosial twitter memiliki peran yang diharapkan akan memunculkan respon/tanggapan dari pemerintah terkait permasalahan yang terjadi khususnya kasus diskriminasi sosial dalam menegakan keadilan dan hal ini terbukti dilihat dari respon yang diberikan oleh pemerintah pusat terhadap kasus diskriminasi yang menjadi trending atas tagar #percumalaporpolisi. Maka dari itu dengan munculnya media sosial Twitter, masyarakat dapat menyuarakan pendapat mereka dan menyebarkan

kesadaran tentang isu-isu tertentu. Media sosial twitter telah menjadi platform komunikasi yang tak terhindarkan.

## **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti mengajukan beberapa saran atau rekomendasi bagi para pengguna media sosial :

1. Seharusnya pengguna media sosial khususnya dalam hal ini twitter diharapkan lebih bijak dalam menyaring informasi-informasi yang berkaitan dengan suatu isu sehingga tidak termakan oleh berita yang tidak jelas kebenarannya.
2. Diharapkan media sosial khususnya twitter dapat digunakan sebagai tempat untuk menyampaikan pendapat, berbagai opini, dan meningkatkan diskusi dan membangun hubungan dengan orang lain dalam upaya melawan diskriminasi.
3. Dalam penggunaan media sosial untuk mewujudkan suatu keadilan sosial seharusnya tidak mengeluarkan kata-kata atau ujaran kebencian yang menjadi pemicu perkelahian antar beberapa pihak.
4. Respon pemerintah diharapkan dapat memblokir akun media sosial yang sifatnya mengandung SARA dan yang dapat membuat kegaduhan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. Dwiyanto Indiahono, M.Si. yang membimbing dan memberikan informasi serta kesempatan kepada kami untuk mengikuti *call of paper*. Selain itu juga kepada Bapak Sendy Noviko, S.Sos.,MPA yang sudah berkenan untuk memberikan ilmunya yang berguna dalam proses penyusunan paper ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditya, Nicholas Ryan. 2021. Muncul Tagar #PercumaLaporPolisi, Pimpinan Komisi III: Wajar, Karena Laporan Korban di Luwu Timur Malah Ditolak. Dalam *kompas.com* edisi 8 Oktober 2021. Diakses pada 04 November 2021.
- CNN Indonesia. 2021. Kronologi Kejanggalan Pemeriksaan Kasus Pemerkosaan Luwu Timur. Diakses pada 04 November 2021.
- Dutton W, Blank B. *Cultures of the Internet: The Internet in Britain*. Oxford Internet Institute, 2013 (<http://oxis.oii.ox.ac.uk/wp-content/uploads/2014/11/OxIS-2013.pdf>).
- Hadna, N. M. S., Santosa, P. I., & Winarno, W. W. (2016). Studi literatur tentang perbandingan metode untuk proses analisis sentimen di Twitter. *Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Komun*, 2016, 57-64.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. 2021. Data Pengguna Twitter. Diakses melalui [kominformasi.go.id](http://kominformasi.go.id)

- Nugraheny, Dian Erika. 2021. Ayah Dilaporkan Perkosa 3 Anak di Luwu Timur, Menpan RB Sebut Bisa Dipecat dari ASN. Dalam kompas.com edisi 8 Oktober 2021. Diakses pada 04 November 2021.
- Rafiq, Mohd. 2012. Dependency Theory (Melvin L. DeFleur & Sandra Ball Rokeach). Jurnal Pasca Sarjana IAIN Sumatera Utara Volume VI, Nomor 01.
- Sendjaja Djuarsa. 2002. Teori Komunikasi. Jakarta : Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- Zeitel-Bank, Natascha, 2014. "Social Media and Its Effect on Individuals and Social Systems." Human Capital without Borders: Knowledge and Learning for Quality of Life. Austria: Management Center Innsbruck.
- Statista Research Department. 2021. Data Pengguna Twitter. Dapat diakses melalui <https://www.statista.com/aboutus/our-research-commitment>



## BAB 4

### **Peran Media Sosial dalam Mewujudkan Keadilan Sosial dalam Kebijakan PCR (Polymerase Chain Reaction) di Indonesia**

Ade Muhamad Nur, Rifki Sururi

*Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Jenderal Soedirman*

Nur Amirani Zahra

*Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Islam Riau*

*Media sosial sering menjadi alat aktivis modern bagi segenap masyarakat yang ada di dunia ini. Hal-hal yang ingin disuarakan atau keresahan masyarakat serta penyebaran informasi di zaman sekarang ini dituangkan dalam segala bentuk pada media sosial, terkhususnya Twitter yang merupakan salah satu wadah yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia dan datanya dapat dianalisa. Tidak luput dari trendingnya kasus Covid-19 yang merupakan pandemi global sering menjadi isu-isu hangat oleh para penggunanya. Penelitian ini menggunakan metode analisis jejaring sosial, dilakukan untuk dapat menemukan isu-isu yang mempengaruhi interaksi yang sedang berlangsung dalam jaringan interaksi penyebaran informasi terkait Covid-19 di Indonesia. Seperti yang diketahui dengan melonjaknya kasus pandemi Covid-19 ini, dunia kesehatan menerapkan berbagai cara dan inovasi baru dalam menanggulangi pandemi, dengan cara mendeteksi mendeteksi material genetik virus Corona tersebut dengan pemeriksaan laboratorium untuk mendeteksi keberadaan material genetik dari sel, bakteri, atau virus, yang saat ini kita kenal dengan istilah PCR (polymerase chain reaction). PCR merupakan alat deteksi saat ini yang paling terampil dengan keunggulan mampu mendeteksi antigen dengan konsentrasi yang rendah namun keakuratannya mencapai 80-90%. Meskipun begitu, PCR memiliki kekurangan antara lain memerlukan peralatan dan biaya pemeriksaan yang mahal. Dari kekurangan ini membuat masyarakat merasa resah dan keberatan, apalagi untuk perjalanan keluar daerah pemerintah mewajibkan adanya tes PCR kepada calon penumpang. Hal ini semakin menjadi isu hangat tatkala masyarakat yang mengetahui harga PCR di negara lain, khususnya India. Dan juga pemerintah dengan mudahnya menurunkan harga PCR yang sebelumnya mencapai jutaan di Indonesia.*

## PENDAHULUAN

Coronavirus 2019 (Covid-19) merupakan penyakit yang pertama kali terdeteksi pada awal Desember 2019 di Wuhan, China. Covid-19 dinyatakan oleh WHO sebagai pandemi global dimana penularannya yang sangat cepat pada manusia. Berdasarkan publikasi dari kondisi Wuhan, penyakit ini menyebar melalui penularan melalui droplet yang dihasilkan oleh batuk, bersin, atau berbicara, dengan masa inkubasi rata-rata sekitar 5,2 hari. Periode dari timbulnya gejala Covid-19 hingga kematian berkisar antara 6 hingga 41 hari dengan median 14 hari. Sejak awal mula ditemukannya kasus baru Covid-19 di Indonesia, pada Maret 2020, jumlah kasus positif yang ditemukan cenderung terus meningkat. Hal tersebut ditunjukkan oleh kurva data angka kasus positif Covid-19 pada situs resmi pemerintah untuk penanganan Covid-19.

Pandemi Covid-19 telah memberikan dampak yang besar pada tatanan kehidupan masyarakat baik secara sosial maupun ekonomi. Pemerintah pun telah beberapa kali menerapkan kebijakan penanganan sehingga masyarakat harus beradaptasi dengan kebiasaan baru yang lebih sehat dan bersih agar dapat beraktivitas kembali di masa pandemi seperti ini. Masyarakat memiliki peran penting dalam memutus mata rantai penularan Covid-19, baik risiko tertular dan menularkan, agar tidak menimbulkan sumber penularan baru pada tempat dimana terjadinya interaksi antar manusia dengan menerapkan protokol kesehatan. Dengan angka penyebaran yang kian meningkat, pemerintah pun mengambil beberapa tindakan untuk mencegah terjadinya peningkatan jumlah korban terjangkit virus tersebut. Kebijakan pertama kali yang dilakukan adalah wajib menggunakan masker serta wajib menjaga jarak satu dengan yang lain (*social distancing*). Kemudian muncul sistem *Work from Home* (WFH) dimana kita bisa melakukan pekerjaan yang biasanya di kantor, akan kita lakukan di rumah. Hal ini diterapkan tentunya dengan harapan untuk meminimalisir kemungkinan meningkatnya penyebaran virus. Namun, pada kenyataannya penerapan kebijakan tersebut tidak berjalan dengan baik.

Pandemi Covid-19 di Indonesia turut membawa perubahan dengan berbagai tantangan yang tidak pernah terbayangkan sebelumnya. Tantangan utama yang dihadapi Indonesia pada masa pandemi ini adalah mewujudkan salah satu tujuan utama Pancasila yaitu keadilan sosial. Memasuki tahun 2021, tepatnya pada bulan Januari vaksin Covid-19 masuk ke Indonesia. Berdasarkan data kawalCovid.id, per 27 April 2021, *positivity rate* di Indonesia masih berada di angka 16,1%, jauh di atas standar WHO yang menetapkan 5% sebagai angka normal. Oleh karena itu, vaksinasi wajib dilaksanakan sebagai upaya memerangi Covid-19 di Indonesia. Satu masalah utama yang lain dalam penyediaan vaksin global adalah keraguan, kurangnya keyakinan bahkan hilangnya kepercayaan

atas keamanan vaksin Covid- 19. Keraguan yang muncul tersebut berkaitan dengan keamanan terkait risiko Covid-19 yang berkepanjangan. Kemudian efektivitas atas vaksin untuk virus yang bermutasi hingga misinformasi atau hoaks di media sosial yang sangat marak.

Selain itu, permasalahan lain yang sulit dikendalikan oleh pemerintah adalah kurangnya fasilitas kesehatan dan laboratorium untuk melakukan tes, sehingga memerlukan waktu yang lama bahkan sampai 10 (sepuluh) hari. Perkembangan saat ini jumlah kasus positif yang terus menerus meningkat dan menyebar ke seluruh wilayah Indonesia mengakibatkan sulitnya untuk melakukan deteksi dini bagi masyarakat yang terdampak Covid-19 khususnya orang tanpa gejala (OTG). Dalam hal ini mendorong pemerintah untuk menerapkan kebijakan *rapid test antigen* dan *swab test PCR*. *Rapid test antigen* adalah tes imun yang berfungsi untuk mendeteksi keberadaan antigen virus tertentu yang menunjukkan adanya infeksi virus, sedangkan *swab test PCR (Polymerase Chain Reaction)* adalah salah satu pemeriksaan molekuler yang digunakan untuk mendeteksi penyakit dengan cara mencari jejak materi genetik virus pada sampel yang dikumpulkan melalui teknik usap hidung atau tenggorokan (swab).

Tersebar nya berita disinformasi bermula dari media sosial yang semakin hari mengalami peningkatan dalam penggunaan media sosial, misalnya dalam penerimaan vaksin Covid-19 di Indonesia hingga tes PCR yang menimbulkan kontra ketidakadilan sosial. Media sosial menjadi media besar yang digunakan untuk melihat respon masyarakat terhadap kebijakan publik yang ada. Dengan adanya jumlah pengguna yang besar yang menunjukkan bahwa media sosial dapat menjadi tempat yang tepat untuk menyuarakan tentang kebijakan publik. Selain itu, media sosial memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mengakses informasi dengan lebih mudah dan murah daripada cara lain untuk bersuara. Sisi lain media sosial juga dapat dilihat sebagai platform untuk mengumpulkan kekuatan sosial seperti *Twitter* dan *Facebook* sebagai platform komunikasi kolektif.

Secara garis besar, media sosial digunakan sebagai media yang digunakan untuk menyuarakan suara masyarakat. Dalam hal ini, media sosial sebagai *platform* untuk merespon program vaksinasi yang terjadi di Indonesia. Media sosial telah mengubah protes yang terjadi dengan konvensional menjadi lebih *digital* menggunakan media sosial. Di sisi lain para netizen menggunakan *hashtag* untuk mengarang suara menjadi tren. Ada banyak gerakan dan protes yang terjadi dengan menggunakan media sosial, termasuk berkaitan dengan vaksinasi dan keadilan sosial dalam kebijakan vaksinasi dan PCR.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang peran media sosial yang

membahas keadilan sosial dalam kebijakan yang diambil dalam menangani kasus Covid-19 di Indonesia.

## **METODE**

Sebagai kajian ilmiah, tidak terlepas dari penerapan metode. Secara umum metode penelitian atau metode ilmiah adalah suatu proses atau langkah untuk memperoleh pengetahuan ilmiah atau ilmu pengetahuan. Almac mendefinisikan metode ilmiah sebagai metode yang menerapkan prinsip-prinsip logis untuk penemuan, verifikasi, dan penjelasan penelitian kebenaran untuk menghasilkan jumlah penelitian tertulis yang maksimal.

Metodologi penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini untuk menyeleksi data dan informasi adalah dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk melestarikan bentuk dan isi perilaku manusia serta menganalisis kualitasnya daripada mengubahnya menjadi satuan-satuan kuantitatif (Mulyana, 2008:150). Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat gambaran yang sistematis dan akurat secara faktual, sistematis, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Menurut buku Arikunto Hardiansyah, teknologi pengumpulan data adalah suatu cara untuk memperoleh data pada saat melakukan kegiatan penelitian. Menurut Herdiansyah, penelitian kualitatif dikenal dengan berbagai teknik pengumpulan data yang banyak digunakan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian deskriptif-kualitatif ini adalah dengan melakukan observasi, dan analisa isi data. Adapun isi *tweet Twitter* yang dianalisis atau diteliti dalam penelitian ini adalah hal-hal yang berkaitan dengan ketidakadilan terhadap harga *Polymerase Chain Reaction* (PCR) yang digunakan untuk mendiagnosis penyakit Covid-19 pada manusia. Penggunaan teknik di atas dirasa sangat cocok bagi penelitian untuk memperoleh pandangan yang holistic (menyeluruh). Karena dapat memahami konteks data dalam keseluruhan lapangan dan situasi.

Seperti halnya teknik pengumpulan data, analisis data merupakan bagian terpenting dari penelitian. Karena analisis dapat memberikan arti dan makna data untuk membantu memecahkan masalah penelitian. Sebagai aturan umum, metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif juga merupakan metode analisis data. Proses pengumpulan data juga merupakan proses analisis data, karena pendekatan sistematis juga merupakan strategi analitis itu sendiri. Oleh karena itu, proses pengumpulan data juga merupakan proses analisis data. Hal ini dikarenakan peneliti menganalisis data pada saat yang bersamaan setelah data terkumpul.

Semua metode analisis data kualitatif berkaitan erat dengan metode pengumpulan data. Bahkan, teori yang dipilih mungkin secara teknis terkait erat dengan metode pengumpulan dan analisis data. Hal ini karena teori biasanya juga memberikan prosedur yang sistematis dan analitis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pemanfaatan Media Sosial dalam Upaya Mewujudkan Keadilan Sosial di Era *Big Data*

Pada era 4.0, penggunaan media sosial menjadi hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Penggunaan media sosial yang semula diperuntukkan sebagai media komunikasi atau sosialisasi guna berbagi kabar antara individu yang satu dengan individu yang lain, atau antara individu dengan kelompok telah mengalami perkembangan secara signifikan. Hal ini dibuktikan dengan berkembangnya fungsi media sosial ke arah yang lebih luas, seperti pemanfaatan media sosial di bidang ekonomi, politik, dan pemerintahan. Di ranah politik dan pemerintahan, media sosial dapat dimanfaatkan sebagai alat bagi organisasi pemerintah dalam membuat keputusan atau kebijakan publik. Menurut Cheikh, Ojo, dan Belkahla Driss (2016), melalui media sosial terdapat kemungkinan untuk terjadinya kolaborasi antara pengguna media sosial atau yang selanjutnya disebut dengan warganet dengan warganet itu sendiri, dan kolaborasi antara warganet dengan pemerintah dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik lewat *platform* media sosial.

Lebih lanjut, Eom, Hwang, dan Kim (2018) memberikan contoh bagaimana media sosial dapat dimanfaatkan sebagai alat pembuat keputusan atau kebijakan publik. Pejabat publik dapat memaksimalkan penggunaan media sosial untuk meningkatkan daya tanggap pemerintah terhadap permasalahan publik yang sedang dihadapi oleh warganya lewat diskusi dengan berbagai komunitas, mempublikasikan postingan, atau dengan mengamati opini masyarakat yang dibagikan dan diekspresikan oleh warganet mengenai berbagai permasalahan publik yang sedang mereka hadapi. Dengan adanya hal tersebut, kebijakan publik atau pembuatan keputusan yang diambil atau dibuat oleh organisasi pemerintah dapat menerapkan prinsip keadilan sosial, dengan memperhatikan kebutuhan atau permasalahan di tengah masyarakat yang dilaporkan secara *real-time* dari waktu ke waktu langsung oleh para masyarakat lewat *platform* media sosial.

Dengan adanya penggunaan media sosial sebagai salah satu sumber informasi bagi organisasi pemerintah dalam membuat keputusan atau kebijakan publik, pemerintah di sisi lain memiliki tanggung jawab untuk segera mengatasi masalah publik yang sedang menjadi perhatian warganet, hal ini dikarenakan apabila permasalahan tersebut tidak segera diatasi akan menimbulkan hubungan yang tidak baik antara masyarakat dengan pemerintah. Hal ini merujuk pada pendapat Bertot, Jaeger dan Hansen (2012) yang menyatakan bahwa pembuat kebijakan harus segera menginvestigasi berbagai opini yang disampaikan oleh warganet di *platform* media sosial agar inti permasalahan yang coba disampaikan oleh warganet dapat segera dipahami dan segera direspon.

Seiring berkembangnya media sosial, dan banyaknya berbagai ekspresi yang coba disampaikan dan dibagikan oleh masyarakat lewat platform media sosial, menyebabkan data yang tersaji menjadi begitu banyak dan rumit, sehingga menyulitkan organisasi pemerintah dalam menentukan prioritas atas permasalahan publik yang dihadapi oleh masyarakat. Oleh sebab itu, diperlukan pendekatan yang dapat mengubah data dari media sosial khususnya data teks mengingat data tersebut merupakan data yang paling banyak tersebar di media sosial, menjadi data yang dapat digunakan oleh organisasi pemerintah sebagai sumber informasi dalam menentukan keputusan atau membuat sebuah kebijakan publik.

Salah satu teknik pengolahan data dari sosial media yang cukup populer yang banyak digunakan oleh peneliti guna mengolah berbagai data dari media sosial adalah analisis data tekstual dengan teknik LSA atau *Latent Semantic Analysis*. LSA menurut Dumais (2004) merupakan sebuah teknik bahasa pengolahan yang bertujuan untuk mengidentifikasi subjek tertentu di dalam dokumen. Penggunaan LSA secara sederhana dibagi menjadi tahapan meliputi : konstruksi matriks dengan kata kunci dalam baris, subjek dalam baris, dan frekuensi setiap kata kunci sesuai dengan subjek masing-masing; dekomposisi matriks menjadi nilai tunggal; dan identifikasi subjek postingan. Dengan adanya pendekatan teknik LSA tersebut, diharapkan organisasi pemerintah menjadi lebih mudah dalam menentukan prioritas permasalahan mana yang perlu ditanggapi secara cepat dan tepat.

Media sosial telah menjadi salah satu media untuk edukasi yang menandakan bahwa selain keterkaitannya sebagai media hiburan, media sosial dapat dijadikan sebagai alternatif sumber jawaban untuk pertanyaan keseharian, termasuk info dan pertanyaan tentang Covid-19. Menurut *World Health Organization* (WHO), Covid-19 disebabkan oleh SARS-CoV-2, yaitu virus jenis baru dari *coronavirus* (kelompok virus yang menginfeksi sistem pernapasan). Infeksi virus Corona menyebabkan infeksi pernapasan ringan sampai sedang, seperti flu, atau infeksi sistem pernapasan dan paru-paru, seperti pneumonia. Covid-19 awalnya ditularkan dari hewan ke manusia. Setelah itu, diketahui bahwa infeksi ini juga bisa menular dari manusia ke manusia. Secara umum, ada tiga gejala umum yang bisa menandakan seseorang terinfeksi Covid-19, yaitu demam dengan suhu tubuh di atas 38°C, batuk kering, dan sesak napas. Selain gejala di atas, ada beberapa gejala lain yang jarang terjadi, tetapi juga bisa muncul pada infeksi Covid-19, yaitu mudah lelah, nyeri otot, nyeri dada, sakit tenggorokan, sakit kepala, mual atau muntah, diare, pilek atau hidung tersumbat, menggigil, bersin-bersin, hilangnya kemampuan mengecap rasa atau mencium bau. Gejala Covid-19 bisa muncul dalam 2 hari sampai 2 minggu setelah seseorang terinfeksi virus penyebabnya. Untuk memastikan apakah gejala-gejala tersebut merupakan gejala dari virus Corona, diperlukan *rapid*

*test* atau PCR.

Salah satu contoh konkret dari pemanfaatan media sosial dalam upaya mewujudkan keadilan sosial adalah mengenai harga tes PCR (*Polymerase Chain Reaction*) sebagai salah satu syarat seseorang untuk melakukan perjalanan menggunakan angkutan udara di wilayah Jawa dan Bali selama masa pemberlakuan PPKM. Kebijakan tes PCR sendiri merupakan salah satu upaya dari Pemerintah Indonesia dalam mencegah penyebaran virus Covid-19. Pemberlakuan kebijakan tersebut menuai polemik dan protes dari masyarakat, protes tersebut dilatarbelakangi harga tes yang dianggap terlalu mahal. Pada awal pandemi Covid-19, biaya tes PCR di Indonesia yakni sekitar Rp900.000,-. Bahkan beberapa rumah sakit dan laboratorium mematok harga tes PCR sebesar Rp1.000.000,- ke atas. Seiring berjalannya waktu, atas suara rakyat harga tes PCR sendiri berubah untuk wilayah Jawa dan Bali berkisar Rp495.000,- dan untuk wilayah di luar Jawa dan Bali sebesar Rp525.000,-. Namun penurunan harga ini masih dinilai tidak relevan yang berakibat protes dari berbagai kalangan di media sosial terhadap kebijakan tersebut menggema, tidak terkecuali di akun-akun media sosial milik pemerintah. Maraknya protes di media sosial berujung pada keluarnya ketetapan dari pemerintah per 27 Oktober 2021 yang menetapkan bahwa batas tarif tertinggi pemeriksaan *real time* PCR diturunkan menjadi Rp275.000,- untuk daerah Jawa dan Bali serta Rp300.000,- untuk daerah luar Jawa dan Bali. Penurunan harga tersebut diharapkan dapat menyelesaikan keresahan yang ada di tengah masyarakat terkait mahalnya harga tes PCR sebagai syarat untuk melakukan perjalanan jauh. Dari contoh di atas, menggambarkan penggunaan media sosial sebagai sumber informasi bagi organisasi pemerintah dalam mengevaluasi sebuah keputusan atau kebijakan publik.

### **Media Sosial Sebagai Sarana Kritik dan Kontrol Masyarakat**

Keadilan sosial merupakan isu penting yang kerap kali diperbincangkan oleh banyak kalangan masyarakat, terlebih di masa pandemi Covid-19 yang semakin memperjelas jurang ketimpangan di Indonesia. Di masa *new normal*, isu keadilan sosial mengemuka di ranah publik, terlebih di lingkungan media sosial, dimana masyarakat mengemukakan berbagai kritik terhadap penanganan Covid-19 di Indonesia, salah satunya yaitu kebijakan tes PCR. Masyarakat berasumsi bahwa dari awal masa pandemi, kebijakan tes PCR dicurigai dijadikan sebagai “ladang bisnis” oleh oknum-oknum tertentu. Hal ini disebabkan adanya berbagai kejanggalan. Mulai dari transparansi harga tes PCR, penerapan kebijakan tes PCR yang bersifat diskriminatif dimana tes tersebut hanya berlaku bagi sektor transportasi jalur udara, permainan harga tes PCR oleh penyedia dimana terdapat jenis-jenis tes PCR dengan harga tertentu, adanya indikasi bahwa tes PCR dapat dipalsukan, perbedaan harga tes antara pulau Jawa dan luar Jawa, dan beberapa kejanggalan lain yang memicu

asumsi negatif di tengah masyarakat terkait kebijakan ini. Asumsi masyarakat di media sosial secara umum menganggap bahwa kebijakan tes PCR masih jauh dari kata transparan, dan jauh dari prinsip keadilan sosial. Berbagai kritik dan kekecewaan masyarakat atas kebijakan ini, kemudian terakumulasi lewat ramainya penggunaan tagar #MafiaPCR di media sosial Twitter. Imbas dari ramainya tagar tersebut, berujung pada penurunan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan kebijakan tes PCR, hal ini dibuktikan dengan adanya organisasi masyarakat yang melaporkan adanya indikasi korupsi dalam hal pengadaan dan pelaksanaan kebijakan tes PCR. Belum lagi, adanya kebijakan baru berupa syarat pelaku perjalanan domestik untuk melakukan tes *screening* Covid-19, baik tes PCR maupun swab antigen, turut memicu kritik keras dari masyarakat di media sosial. Hal ini dikarenakan tes tersebut dianggap terlalu membebani ekonomi masyarakat yang ingin melakukan perjalanan domestik selama masa pandemi Covid-19 ini.

Ramainya kritik dan ekspresi kekecewaan masyarakat di media sosial, menggambarkan peran nyata media sosial di era *big data* sebagai *watchdog* atau pengawas pemerintah. Lewat media sosial, masyarakat secara tidak langsung turut serta berpartisipasi dalam mewujudkan keadilan sosial lewat berbagai ungkapan kritik dan berbagai seruan perubahan menggunakan tagar, dengan tujuan untuk memberikan masukan terhadap pemerintah atas implementasi suatu kebijakan. Hal ini menandakan bahwa di era *big data*, media sosial memiliki peranan dalam menyalurkan aspirasi masyarakat atas suatu kebijakan. Peranan tersebut tentunya memiliki dampak positif bagi organisasi pemerintah, dimana kolaborasi antara masyarakat dan organisasi pemerintah dalam hal pembuatan kebijakan dapat terwujud lewat media sosial. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, media sosial di masa *big data*, memiliki potensi besar untuk dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai media pengawas jalannya pemerintah dan di sisi lain dapat difungsikan sebagai penyalur aspirasi akan kebutuhan mereka terhadap pemerintah. Lewat media sosial, masyarakat dapat secara langsung mengutarakan berbagai bentuk kontra ketidakadilan sosial yang selama ini tidak ditangani atau belum ditangani dengan baik oleh pemerintah, oleh karena itu, diperlukan dukungan nyata dari pemerintah baik itu dalam bentuk responsivitas atau dalam hal dukungan sarana dan prasarana, sehingga kolaborasi antara masyarakat dengan organisasi pemerintah di media sosial dapat terwujud dengan baik. Terwujudnya kolaborasi tersebut, tentunya membawa harapan baru bagi masyarakat luas, dimana keadilan sosial diharapkan dapat dirasakan oleh setiap lapisan masyarakat, terlebih di masa pandemi Covid-19 seperti sekarang ini.

Seperti halnya perbedaan tarif yang jauh ini juga mendapat perhatian warganet di media sosial *Twitter*. Salah satunya dari pengguna *Twitter* yang mempertanyakan mengapa saat awal pandemi harganya sangat tinggi. Para



pengguna jejaring sosial ini mulai menduga-duga terkait pengimplementasian pemerintah dalam menanggulangi biaya tes PCR di kala wabah pandemi Covid-19.



**Gambar 1. Data Harga PCR di Indonesia yang Berubah Setidaknya Empat Kali**

*Sumber : Twitter*

Dari hal di atas dapat disimpulkan bahwa media sosial di era *big data* dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pemerintah dalam menetapkan ataupun mengevaluasi sebuah kebijakan publik secara cepat dan tepat. Sedangkan bagi masyarakat, media sosial dapat dimanfaatkan sebagai sarana kritik dan kontrol terhadap usaha-usaha pemerintah dalam melaksanakan tugasnya untuk mewujudkan keadilan sosial.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan media sosial disamping sebagai hiburan, juga sebagai wadah keluh kesah para warganet. Segala isu hangat tak luput dari *update*-an yang tak jarang menjadi *trending* dan memberi dampak langsung ke ranah pemerintah. Seperti halnya PCR yang menjadi salah satu isu terhangat mengenai harga yang relatif tinggi yang membuat masyarakat semakin mengeluhkan biaya tes PCR ini. Hal ini dinilai tidak adil bagi masyarakat terutama yang berekonomi menengah dan rendah mengenai harga yang dahulunya mencapai jutaan dalam sekali tes. Demikian yang membuat masyarakat menjadi bergejolak dan menyuarakan mengenai tingginya harga biaya PCR ke ranah media sosial khususnya *Twitter*.

Dari upaya penyuaaran oleh masyarakat, pemimpin negara mulai mengimplementasikan dan mengupayakan penurunan harga. Tatkala harga telah turun namun dalam jangka waktu yang cukup lama semakin membuat isu-isu hangat yang menjadi ketidakadilan implementasi Indonesia dalam transparansi biaya tes Covid-19 yang dinilai banyaknya oknum dan korupsi alat kesehatan. Isu ini ditanggapi Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan (Ditjen Yankes) Kementerian Kesehatan (Kemenkes) membantah tuduhan sejumlah pihak soal peranan mafia dalam dinamika penetapan tarif pemeriksaan screening virus corona (Covid-19) menggunakan metode Real Time Polymerase Chain Reaction (RT-PCR) di Indonesia. Penurunan harga tes PCR disebabkan dinamika pandemi Covid-19 di global dan nasional rata-rata menurunnya kasus Covid-19 global menyebabkan kondisi over supply alias kelebihan pasokan komponen PCR di pasaran global. Sementara, saat ini kebalikannya, terjadi over supply lantaran sejumlah negara produsen sudah memiliki kesiapan dalam memasok bahan baku alat kesehatan seperti reagen PCR. Namun kasus Covid-19 di sejumlah negara termasuk Indonesia mulai melandai. Dengan kondisi seperti itu, maka Kemenkes bersama Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) harus menghitung dan mengevaluasi seluruh aspek komponen pemeriksaan PCR. mulai dari SDM jasa pelayanan, reagen, BMHP, biaya administrasi, overhead, dan komponen biaya lain yang telah disesuaikan.

Sedari awal mestinya pengadaan kebijakan PCR, vaksin, dan sebagainya yang terkait penanggulangan Covid-19 seharusnya pemerintah yang mengoperasikan langsung, bukan BUMN dan swasta agar tidak berujung kepada bisnis. Pemerintah juga harus menggratiskan pemeriksaan PCR bagi seluruh masyarakat sebagai upaya untuk tidak mengakomodir kepentingan bisnis tertentu melalui kebijakan.

## Keterbatasan

Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan-keterbatasan yang diharapkan akan membuka peluang bagi peneliti lainnya untuk melakukan

penelitian sejenis yang akan berguna bagi perluasan wawasan keilmuan. Keterbatasan-keterbatasan tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Perlakuan terhadap subjek penelitian hanya dilakukan dalam waktu sekitar satu minggu. Waktu yang relatif singkat ini tentunya memiliki dampak pada penelitian, sehingga hasil yang dicapai belum begitu maksimal.
2. Kasus atau isu keadilan bagi masyarakat dalam pandemi Covid-19 ini hanya bersumber pada jejaring sosial *Twitter*, sehingga masih sangat banyak acuan dalam penelitian yang sekiranya dapat menjadi peluang bagi peneliti lainnya.

## **Rekomendasi**

Berdasarkan hasil-hasil dalam penelitian ini, peneliti mengemukakan beberapa rekomendasi, sebagai berikut :

Bagi pemerintah :

1. Pemerintah selaku aktor penggerak kebijakan publik, seharusnya melibatkan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, *good government* dan *good governance*.
2. Di samping pelibatan stakeholders terkait, pembuatan kebijakan pemerintah juga mestinya memperhatikan kondisi sosial-ekonomi, dan kebutuhan masyarakat, apalagi pada masa pandemi yakni masa kesulitan bagi beberapa yang terdampak.
3. Sebagai pemenuhan kesejahteraan dalam menjamin kesehatan masyarakat pada pandemi Covid-19, pemerintah dapat berupaya dengan memberi jaminan test gratis bagi masyarakat yang tidak mampu. Sehingga kebijakan yang dihasilkan oleh pemerintah benar-benar dapat menjawab tantangan zaman, menyelesaikan masalah, dan menciptakan kesejahteraan sosial secara keseluruhan.

Bagi peneliti selanjutnya :

1. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk mengambil sampel yang lebih banyak. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan keakuratan data dalam penelitian.
2. Melakukan survei berkelanjutan sehingga dapat memeriksa dan mengevaluasi perubahan perilaku responden setiap saat dan dari waktu ke waktu.
3. Diharapkan adanya penelitian dengan menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi banyak hal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anam, M. Khairul, dkk. 2021. *Analisis Akun Twitter Berpengaruh terkait Covid-19 menggunakan Social Network Analysis*. IAIJ Jurnal Rekeyasa Sistem dan Teknologi Informasi, Vol. 5 No. 4.
- Alfianita, & Adisasmito, Wiku Bakti Bawono. 2020. *Dampak Perilaku Sikap Masyarakat Terhadap Pencegahan Penularan Coronavirus Disease-19: Literature Review*. IAKMI Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia. Depok : Universitas Indonesia.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Hansen, D. 2012. *The impact of policies on government social media usage: Issues, challenges, and recommendations*. *Government Information Quarterly*. 29(1), 30–40.
- Chouikh, A., Ojo, A., & Belkahla Driss, O. 2016. *Exploring the affordances of social media platforms in supporting emerging public service paradigms*. Proc. 9th Int. Conf. Theory Pract. Electron. Gov. Montevideo. Uruguay : ACM.
- Dinisari, Mia Chitra. 2021. *Mau Swab Test PCR di Rumah? Berikut Daftar Layanan dan Harganya*. <https://lifestyle.bisnis.com/read/20210122/106/1346357/mau-swab-test-pcr-di-rumah-berikut-daftar-layanan-dan-harganya>. Diakses melalui bisnis.com pada 03 November 2021.
- Disemadi, Hari Sutra, & Pardede, Tomi Suhendra. 2021. *Problematika Pemberian Sanksi Terhadap Penolakan Vaksinasi Covid-19: Suatu Kajian Perspektif Ham*. Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum. Batam : Universitas Internasional Batam.
- Dumais, S. T. 2004. *Latent semantic analysis*. *Annual Review of Information Science and Technology*. 38, 189–230.
- Eom, S. J., Hwang, H., & Kim, J. H. 2018. *Can social media increase government responsiveness? A case study of Seoul, Korea*. *Government Information Quarterly*, 35, 109–122.
- Firdaus, Mochammad Hilmi Rizka, dkk. 2020. *A Review of the Development of Polymerase Chain Reaction Technique and Its Uses in Scientific Field Lucienne*. Stannum : Jurnal Sains dan Terapan Kimia, Vol.2 No.1.
- Jafar, Herisetiawan Faisal. 2021. *Tinjauan Hukum Pemberlakuan Harga Rapid Test Antigen Dan Swab PCR*. Kolaka : Universitas Sembilanbelas November. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Kepatuhan Masyarakat Terhadap Protokol Kesehatan Belum Optimal*. <https://www.kemkes.go.id/article/view/20062200002/kepatuhan-masyarakat-terhadap-protokol-kesehatan-belum-optimal.html>. Diakses pada 03 November 2021.
- Kurniawan, Danang, & Sutan, Arissy Jorgi. 2021. *Penggunaan Sosial Media Dalam Menyebarkan Program Vaksinasi Covid-19 di Indonesia*. Jurnal Kebijakan Publik. Yogyakarta : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Makarim, Fadhli Rizal. 2020. *PCR Test Dan Swab Antigen Tidak Sama, Ini Penjelasannya*. <https://www.halodoc.com/artikel/pcr-test-dan-swab-antigen-tidak-sama-ini-penjasannya>. Diakses pada 03 November 2021.

- Nasyia, Iffaty. 2014. Prinsip Keadilan dan Keseimbangan dalam Penentuan Nilai Tukar Barang (Harga) Perspektif Islam dan Hukum. *Jurnal Hukum dan Syarian De Jure* Vol. 6 No. 2. Malang : UIN Malang.
- Sucahya, Purwa Kurnia. 2020. *Barriers to Covid-19 RT-PCR Testing in Indonesia: A Health Policy Perspective*. *Journal Of Indonesian Health Policy And Administration*. Depok : Universitas Indonesia.

## BAB 5

### **Ketidakadilan Gender: Peran Media dalam Mengangkat Isu Kekerasan terhadap Perempuan untuk Mewujudkan Keadilan di Era Disrupsi**

Amelia Putri, Salma Qonita Dhiyati

*Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Jenderal Soedirman*

Merlina Sari

*Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Mulawarman*

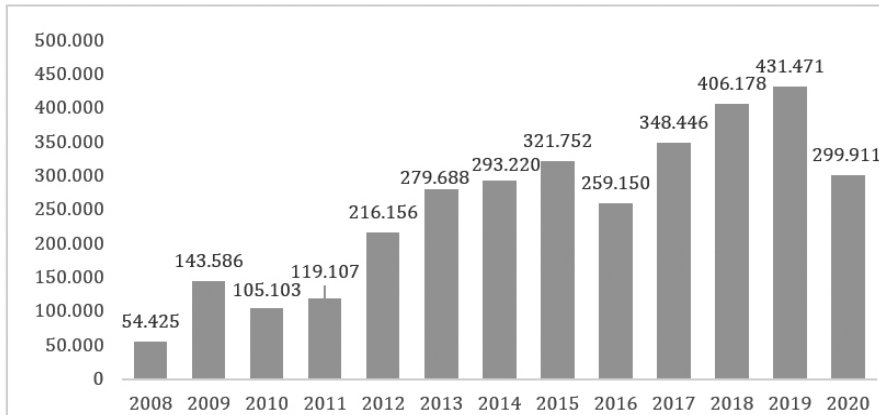
*Permasalahan yang dibahas penulis dalam paper ini berkaitan dengan bagaimana media berperan untuk ikut serta mengangkat isu kekerasan yang terjadi pada perempuan. Dalam kondisi perkembangan di era disrupsi ini, penggunaan teknologi, salah satunya media, sangat dibutuhkan masyarakat untuk mengakses informasi berdasarkan data yang ada. Seiring berjalannya waktu, penggunaan media dapat digunakan untuk mencapai keadilan dengan menarik minat publik melalui pemberitaan yang disampaikan kepada khalayak ramai, salah satunya ialah isu terkait ketidakadilan kepada perempuan yang sering mengalami kekerasan. Konstruksi gender yang melekat dalam masyarakat banyak menimbulkan ketidakadilan gender, termasuk kekerasan. Tujuan penelitian dalam paper ini adalah untuk mengetahui peran media dan media apa saja yang terlibat dalam mengangkat isu tersebut ke permukaan publik dan membantu perempuan korban kekerasan dan mencapai kesetaraan gender di masyarakat sehingga dapat mewujudkan keadilan sosial yang dapat dirasakan oleh seluruh kalangan. Metode yang digunakan adalah menggunakan studi kepustakaan dengan memanfaatkan berbagai sumber yaitu buku, jurnal, penelitian terdahulu, dan sumber internet lainnya sebagai pelengkap. Hasil menunjukkan bahwa media menjadi salah satu sumber informasi bagi masyarakat yang mudah diakses siapa pun. Dalam kontribusinya untuk membawakan isu tersebut, media berada pada dua sisi, yaitu positif dan negatif. Konstruksi gender yang berkembang turut mempengaruhi informasi yang dimuat di media, termasuk tayangan yang menunjukkan perempuan sebagai korban penindasan, bahkan menampilkan citra buruk sebagai perempuan. Di satu sisi, media juga dapat berpotensi untuk mewujudkan keadilan bagi korban dengan cara mempublikasikan kasus kekerasan di media sosial*

*dan menarik minat publik. Hal ini membangkitkan kesadaran berbagai kelompok untuk memperjuangkan hak-hak perempuan, salah satunya gerakan feminisme.*

## **PENDAHULUAN**

Kekerasan terhadap perempuan merupakan salah satu bentuk ketidakadilan gender yang diterima oleh kaum perempuan. Kekerasan terhadap perempuan masih menjadi sebuah permasalahan publik yang harus mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah. Adanya budaya patriarki yang melekat sebagai tradisi di lingkungan masyarakat dapat menjadi salah satu konsep pemikiran bahwa kaum laki-laki dapat mendominasi kaum perempuan. Alfian Rokhmansyah (2013) menyatakan bahwa budaya patriarki adalah sebuah budaya yang menempatkan peran laki-laki sebagai penguasa sentral dan tunggal. Sistem patriarki memiliki kontrol penuh dalam kebudayaan masyarakat yang menciptakan adanya sebuah ketidakadilan gender dalam lapisan kehidupan manusia. Budaya patriarki kerap memposisikan kaum laki-laki sebagai peran sentral dalam lingkungan masyarakat, sementara perempuan tidak memiliki kekuatan dan kekuasaan dalam aspek ekonomi, sosial, politik, budaya dan lainnya.

Posisi perempuan kerap kali diletakan pada subordinat atau inferior. Peran perempuan telah dibatasi oleh budaya patriarki yang menyebabkan perempuan mendapatkan perlakuan diskriminasi. Sebuah kondisi dan keadaan yang menciptakan adanya ketidaksetaraan gender antara laki-laki dan perempuan menjadi salah satu gangguan bagi masyarakat untuk mendapatkan akses yang adil dan merata. Budaya patriarki yang masih melekat di lingkungan masyarakat telah menimbulkan masalah sosial, seperti kekerasan dalam rumah tangga, pelecehan seksual, dan meningkatnya kasus pernikahan dini. Bentuk masalah sosial yang berkaitan dengan ketidakadilan gender tersebut terjadi karena sebuah konsep budaya patriarki yang telah memberikan perspektif bahwa kaum laki-laki lebih kuat, gagah, dan berkuasa untuk melakukan hal apapun kepada kaum perempuan. Adanya sebuah kekuasaan/dominasi yang dimiliki oleh kaum laki-laki menciptakan sebuah konstruksi sosial yang menyatakan bahwa kaum perempuan lemah dan mudah untuk disakiti. Diskriminasi terhadap kaum perempuan menciptakan adanya kasus kekerasan terhadap kelompok yang cenderung didominasi oleh kaum yang lebih kuat. Kasus kekerasan di Indonesia berdasarkan data dari Catatan Tahunan Komisi Nasional Anti Kekerasan Terhadap Perempuan (CATAHU) pada tahun 2021 telah mendata bahwa selama periode 2008-2020 jumlah kekerasan terhadap perempuan mengalami peningkatan dan penurunan setiap tahunnya.



**Gambar 1. Jumlah Perempuan Korban Kekerasan Tahun 2020 Dalam CATAHU 2021**

*Sumber: Publikasi Data KOMNAS PEREMPUAN, 2021*

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa kasus kekerasan terhadap perempuan yang paling tinggi berada pada tahun 2019 dengan perolehan kasus sebesar 431.471. Kemudian, pada masa pandemi 2020, jumlah kasus kekerasan yang terjadi di Indonesia mencapai 299.911 kasus dan mengalami penurunan sekitar 31%. Hal ini terjadi bukan karena jumlah kasus kekerasan itu benar-benar mengalami penurunan, berdasarkan survei dinamika kekerasan terhadap perempuan, pada masa pandemi kasus kekerasan mengalami penurunan disebabkan oleh (a) selama masa pandemi, korban dekat dengan pelaku, (b) korban kekerasan cenderung diam atau melakukan pengaduan pada keluarga, (c) adanya persoalan literasi teknologi, (d) adanya perubahan pelayanan pengaduan online berpengaruh kepada belum adanya adaptasi terhadap pengaduan kekerasan secara online. Pada masa pandemi, pengadilan agama melakukan pembatasan layanan publik dan proses persidangan. Hal ini juga merupakan salah satu faktor pelaporan kasus kekerasan mengalami penurunan daripada tahun sebelumnya.

Kasus kekerasan yang terjadi sebagai bentuk ketidakadilan gender harus dapat diperjuangkan oleh kaum perempuan dan kaum laki-laki guna memperoleh kesetaraan gender. Melalui adanya era disrupsi yang ditandai dengan perkembangan IPTEK dan penggunaan media sosial di lingkungan masyarakat dapat dimanfaatkan sebagai alat untuk menyuarakan aspirasi atau memperjuangkan keadilan sosial. Wicha Rizky Sakti Mashito Widodo, dkk (2021) dalam penelitiannya terkait kesetaraan gender dalam konstruksi media sosial menyatakan bahwa media sosial dapat digunakan sebagai alat kampanye penyebaran informasi terkait menumbuhkan rasa *aware* terhadap ketidaksetaraan gender di Indonesia. Hasil penelitian ini memfokuskan kepada



pemberian edukasi di masyarakat melalui media sosial instagram. Adapun dua akun instagram yang melakukan penyebaran informasi adalah akun instagram @lawanpatriarki dan @lakilakibaru. Kedua akun tersebut memiliki fokus yang sama terhadap penyebaran informasi terkait kesetaraan gender, namun yang membedakan adalah akun lawanpatriarki memberikan edukasi agar masyarakat dapat lebih bijak dalam bersikap dan saling menghormati perempuan. Sementara akun lakilakibaru adalah sebuah akun yang memberikan edukasi terhadap kesetaraan gender bagi kaum laki-laki. Akun tersebut memiliki fokus melakukan kampanye di media sosial terkait mendukung adanya kesetaraan gender dan melawan adanya budaya patriarki yang dilakukan oleh kaum laki-laki.

Di seluruh lapisan masyarakat, isu ketidaksetaraan gender merupakan isu publik yang mempengaruhi perempuan dan anak perempuan di semua negara. Meskipun terdapat kesepakatan terkait hak asasi manusia (HAM), kesetaraan gender, dan pemberantasan diskriminasi. Kaum perempuan masih banyak mengalami kerugian yang sistematis, seperti adanya konsep pemikiran bahwa kedudukan perempuan lebih rendah daripada laki-laki. Ketidaksetaraan gender yang dialami oleh perempuan terwujud dalam banyak ranah, yaitu akses pendidikan dan akses kesehatan yang tidak merata, adanya kesenjangan pendapatan dan kekayaan gender yang signifikan dimana mayoritas orang yang mengalami kemiskinan adalah perempuan, serta adanya kerugian ekonomi yang diterima oleh perempuan ketika sedang bekerja. Selain itu, kaum perempuan juga menghadapi marginalisasi dalam aspek kepemimpinan politik, sosial, dan ekonomi. (United Nations, 2015)

*Sustainable Development Goals* atau tujuan pembangunan berkelanjutan merupakan rencana dan komitmen global dan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui 17 tujuan yang telah disusun sebelumnya. Tujuan pembangunan berkelanjutan secara general memiliki tujuan untuk menjaga keberlangsungan kehidupan sosial masyarakat dan menjamin keadilan bagi masyarakat. Adapun tujuan yang ada dalam *Sustainable Development* adalah terkait kesetaraan gender dan mengurangi kesenjangan. Posisi perempuan dalam lingkungan masyarakat sering kali digolongkan sebagai kaum minoritas, karena perempuan tidak diberi kesempatan yang sama dalam akses pendidikan, kesehatan, politik, dan lainnya. Salah satu tujuan dari *sustainable development* terkait mencapai kesetaraan memiliki keterkaitan dengan mengurangi segala bentuk diskriminasi yang diterima oleh kaum perempuan, salah satunya adalah tindakan kekerasan. Dalam rangka mencapai kesetaraan gender di sebuah negara, tidak hanya berfokus kepada perjuangan perempuan namun kesetaraan ini harus dapat diterima secara merata oleh kaum perempuan dan laki-laki.

Sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa pembangunan berkelanjutan tidak mungkin tanpa pemberdayaan perempuan dan kesetaraan

gender. Akibatnya, ditegaskan bahwa kesetaraan gender adalah masalah hak asasi manusia dan prasyarat untuk, dan indikator, pembangunan berkelanjutan. UN Women (2014) dengan tepat menguraikan bahwa untuk menciptakan dunia yang adil dan berkelanjutan dan untuk meningkatkan peran perempuan dalam mempertahankan keluarga dan komunitas mereka, mencapai kesetaraan gender adalah yang terpenting. Di sisi lain, jika kesetaraan gender tidak dipertahankan, itu akan menghambat pembangunan negara. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis menyadari bahwa isu kesetaraan gender di seluruh dunia dan khususnya Indonesia masih sulit untuk diwujudkan karena adanya budaya patriarki yang melekat dan menyebabkan banyak ketidakadilan gender di berbagai aspek kehidupan, sehingga penulis ingin mengetahui mengenai persoalan tersebut dengan yaitu bagaimana media berperan dalam mengangkat isu kekerasan terhadap perempuan sebagai bentuk ketidakadilan gender dan mewujudkan keadilan sosial melalui peran media tersebut.

## **METODE**

Penelitian dalam paper ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan berupa studi kepustakaan. Penelitian kepustakaan ini dapat dilakukan tanpa turun langsung ke lapangan. Penelitian ini dapat memanfaatkan sumber kepustakaan untuk digunakan sebagai sumber data penelitian yang dilakukan. Data yang didapatkan kemudian akan dipaparkan dan diberikan penjelasan. Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian kualitatif, dengan cara mengumpulkan bahan-bahan kepustakaan, membaca dan mencatat serta menganalisis segala sesuatu yang bersesuaian dengan tema yang akan diangkat. Sumber data dalam ini menggunakan jurnal-jurnal yang terkait serta media di internet yang relevan dengan topik pembahasan pada penelitian ini.

Menurut Sugiyono (2013: 291) yang dimaksud dengan studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Menurut Zed (2008) dalam (Milya, dkk, 2020) mengatakan bahwa riset pustaka dilakukan dengan penelusuran pustaka lebih daripada sekadar melayani fungsi-fungsi yang disebutkan untuk memperoleh data penelitiannya. Artinya riset pustaka membatasi kegiatannya hanya pada bahan-bahan koleksi perpustakaan saja tanpa memerlukan riset lapangan dan sekaligus mendapatkan data melalui studi pustaka tadi.

Menurut Zed (2008) dalam (Milya, dkk, 2020) terdapat empat langkah dalam penelitian kepustakaan, yaitu menyiapkan alat dan perlengkapan yang dibutuhkan, menyiapkan catatan atau bibliografi, mengorganisasikan waktu, serta membaca dan mencatat bahan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis isi (*content analysis*) karena penelitian ini menggunakan data yang tidak terstruktur. Analisis isi dapat diartikan sebagai analisis terhadap dokumen atau transkrip

yang ditulis dalam komunikasi verbal yang terekam, seperti surat kabar, buku, bab buku, *headline* surat kabar, esai, hasil wawancara, artikel, dan dokumen sejarah. Instrumen penelitian ini menggunakan dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Era Disrupsi dan Keadilan Sosial**

Kemajuan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah melahirkan satu era baru yang disebut sebagai era disrupsi. Era disrupsi merupakan salah satu bagian dari globalisasi. Era disrupsi merupakan sebuah era dimana teknologi komunikasi berkembang secara pesat daripada sebelumnya dan menciptakan sebuah inovasi di berbagai kehidupan manusia. Pola interaksi yang kreatif, inovatif, dan masif merupakan pola baru dalam era disrupsi. Melalui era disrupsi yang terjadi, perkembangan teknologi dan informasi mengalami perkembangan yang masif yang menyebabkan adanya perubahan tata kehidupan manusia. Di dalam era disrupsi, manusia melakukan interaksi tanpa jarak dan tanpa adanya batas waktu. Era disrupsi telah menyebabkan banyak perubahan nyata bagi kehidupan manusia. Awalnya, disrupsi hanya menjadi fokus kajian dalam aspek ekonomi dan bisnis. Kemudian, seiring dengan adanya kemajuan digital yang masuk kedalam kehidupan manusia, maka teori disrupsi juga digunakan untuk menjelaskan segala perubahan besar yang terjadi pada bidang politik, sosial, ekonomi, teknologi, dan budaya.

Adapun dua pandangan terkait disrupsi yang disampaikan oleh Christensen dan Fukuyama. Menurut pandangan Christensen, era disrupsi merupakan sebuah era yang dapat dijadikan sebagai peluang inovasi yang menguntungkan. Sedangkan menurut pandangan Fukuyama, era disrupsi merupakan sebuah era yang menyebabkan gangguan terhadap tatanan sosial kehidupan manusia. Meskipun memiliki pandangan yang berbeda, Christensen dan Fukuyama memiliki pandangan yang sama bahwa era disrupsi telah menciptakan kemajuan teknologi informasi yang masif yang dapat mempengaruhi pola interaksi dan komunikasi bagi manusia. Christensen dalam bukunya *The Innovator's Dilemma* memiliki pandangan dalam bidang industri, bisnis, dan keuangan. Era disrupsi dianggap sebagai era yang menciptakan peluang inovasi yang menguntungkan. Perusahaan atau industri yang sukses memiliki kecenderungan memiliki sistem yang tertata dengan prosedur kerja yang menjamin suatu kualitas produk yang dihasilkan. Inovasi yang dilakukan pada era disrupsi adalah menjaga kualitas produk dan mengembangkan produk dengan kualitas dan mutu terbaik bagi konsumen.

Menurut pandangan Christensen, proses pengambilan keputusan dan penjagaan sumber daya yang ketat mengkondisikan perusahaan atau organisasi yang mapan (*incumbent*) untuk menolak kebaruan teknologi yang disruptif. Perspektif *incumbent* telah menganggap bahwa pendatang baru sebagai kompetitor yang mengganggu. Kondisi tersebut disebut sebagai inovasi

disruptif yang menggunakan sesuatu yang dianggap remeh sebagai *opportunity* menciptakan sesuatu yang memiliki nilai dan kualitas mutu yang baik dengan harga yang terjangkau. Adapun elemen kunci dari inovasi disruptif, yaitu

1. Organisasi atau perusahaan yang sudah masuk ke dalam kategori mapan, semakin bertambah seiring dengan upayanya untuk menciptakan inovasi-inovasi dan bertahan dalam era inovasi ini. Di dalam buku *The Innovator's Solution* karya Christensen dan Raynor berpendapat bahwa salah satu elemen kunci dari teori inovasi disrupsi adalah di setiap pasar terdapat jalur pengembangan yang jelas berbeda yang disediakan oleh perusahaan yang melakukan inovasi terhadap produk baru dan lebih baik dari produk sebelumnya. Peningkatan bisnis yang berkuasa dihasilkan dari apa yang mereka sebut dengan inovasi berkelanjutan, dan upaya peningkatan kualitas produk dari waktu ke waktu yang dilakukan semua perusahaan. Inovasi berkelanjutan ini biasanya dilakukan untuk meningkatkan kualitas produk atau komponen produk tertentu. Misalnya, perusahaan mobil terus meningkatkan kualitas mesin mobil yang diproduksi perusahaan mereka. Christensen dan Raynor menyatakan bahwa, manajer yang baik akan berusaha untuk membuat produk yang lebih baik yang dapat mereka jual untuk memperoleh keuntungan yang lebih tinggi dan memberikan kepuasan kepada pelanggan di kondisi pasar yang semakin menuntut adanya inovasi.
2. Kecepatan suatu organisasi atau perusahaan untuk melakukan inovasi harus dapat beriringan dengan kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks bahkan lebih awal dari kebutuhan pelanggan saat tertentu. Teori kedua yang dikemukakan oleh Christensen dan Raynor adalah bahwa kecepatan untuk mempertahankan inovasi di sepanjang lintasan tertentu. Organisasi atau perusahaan harus dapat menentukan dan memprediksi sekiranya apa yang menjadi kebutuhan masyarakat atau pelanggan dan menyediakan solusi untuk masalah di masa yang mendatang. Dengan demikian, perusahaan atau organisasi yang produknya sesuai dengan kebutuhan saat ini, akan sangat memungkinkan untuk dapat memberikan inovasi baru yang dapat digunakan di masa mendatang melalui data yang tersedia.

Kasali menyatakan bahwa disrupsi terjadi dengan saling terkait satu sama lain dalam banyak bidang kehidupan, baik pemerintahan, politik, dunia hiburan, dan sosial. Menurut Fukuyama, era disrupsi adalah era baru yang akan menciptakan gangguan bagi tatanan sosial kehidupan manusia. Melalui era disrupsi yang mempercepat kemajuan perkembangan teknologi, Fukuyama menyetujui manfaat dari perkembangan teknologi yang berdampak kepada menjadikan suatu masyarakat berbasis informasi. Namun, Fukuyama memiliki perspektif bahwa perkembangan teknologi yang masif tidak selamanya membawa dampak yang positif. Dengan adanya suatu identitas masyarakat-informasi, maka ditandai juga dengan kondisi sosial yang buruk.

Era disrupsi menciptakan peningkatan kejahatan, ketidaksetaraan, ketidakadilan, kualitas pendidikan yang menurun, dan hilangnya rasa saling percaya dalam kehidupan sosial. Fenomena yang terjadi di lingkungan masyarakat menjadi gangguan yang besar (disrupsi) bagi tatanan sosial kehidupan manusia. Disrupsi yang terjadi merupakan sebuah kondisi yang menciptakan gangguan, namun era disrupsi pada zaman ketika IPTEK semakin berkembang tidak akan dapat dihindari. Selama ilmu perkembangan dan teknologi terus berkembang secara masif, maka era disrupsi akan semakin berkembang pula. Maka dari itu, Fuyukama menyatakan bahwa upaya untuk menata kembali masyarakat secara sosial dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu adanya kesadaran akan kodrat manusia dan kecenderungan manusia untuk dapat mengatur atau mengkoordinasi dirinya sendiri.

Melalui era perkembangan teknologi yang masif, manusia cenderung mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan segala aktivitasnya. Di dalam teknologi, ada istilah yang dikenal sebagai big data. Big data adalah sebuah sistem yang lahir akibat perkembangan teknologi, big data digunakan sebagai sebuah gudang penyimpanan yang besar untuk menampung segala informasi. Big data juga merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan sekumpulan data yang besar dan cenderung kompleks dimana data tersebut tidak dapat ditangani lagi oleh sistem teknologi komputer konvensional. Arsip, informasi, dan dokumentasi di dalam teknologi big data bersumber dari media sosial, sensor, *video surveillance*, dan *smart grids*. Ragam data yang ada di dalam big data dapat dimanfaatkan oleh semua pihak karena adanya berbagai informasi dan kompleksitas data yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing pihak. Selain itu, big data juga memiliki elemen penting yang mencakup tiga hal, yaitu data yang berisi terkait fakta-fakta, information yang berisi sekumpulan data dan pengetahuan yang direkam pada satu waktu tertentu, dan *knowledge* yang berisi untuk membangun pengetahuan memerlukan informasi dan data.

Teknologi big data dapat dimanfaatkan untuk mendapatkan segala feedback dari masyarakat terkait sistem informasi layanan dan media sosial sebagai dasar penyusunan kebijakan publik atas permasalahan yang ada di publik. Kemudian, melalui big data pemerintah dapat memanfaatkannya sebagai alat komunikasi krisis. Komunikasi krisis yang dilakukan oleh lembaga pemerintah memiliki tujuan sebagai alat untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat/publik selama masa krisis terjadi. Ketika data yang ada diperoleh dalam sistem big data, maka pemerintah dapat melakukan pemberdayaan warga dalam peningkatan transparansi dan partisipasi masyarakat. Informasi yang efektif dan efisien terkait pertimbangan pengambilan keputusan dapat dilaksanakan melalui mengelola data-data yang ada menjadi sebuah informasi.

Memasuki era disrupsi dan teknologi big data yang berkembang secara pesat ditandai dengan adanya penggunaan media sosial di lapisan kehidupan

manusia. Media sosial adalah salah satu media yang digunakan untuk berinteraksi dan bersosialisasi secara online tanpa adanya batasan jarak dan waktu. Selain itu, media massa juga dapat berperan penting dalam menciptakan opini publik di lingkungan masyarakat. Dalam rangka menyebarkan segala informasi, media sosial dan media massa telah digunakan oleh banyak orang untuk menyebarkan aspirasi dan informasi yang mereka miliki. Burhan Bungin dalam (Azman, 2018) menyatakan bahwa media massa memiliki kapabilitas untuk mempengaruhi manusia dalam berbagai tingkatan. Media massa secara teoritis memiliki fungsi sebagai saluran informasi, saluran pendidikan, dan saluran hiburan. Selain itu, media massa dapat digunakan untuk mengangkat isu-isu yang ada di publik dan disebarluaskan melalui berbagai media sosial dan media massa. Suatu isu yang diangkat oleh individu/sekelompok orang akan mendapatkan perhatian dari berbagai kelompok kepentingan yang memiliki minat tertentu terhadap isu tersebut.

Seiring dengan berjalannya waktu, era digital akan mengubah tradisi masyarakat dalam bersosialisasi dan menyatakan ide atau gagasan di ruang virtual publik, seperti melalui facebook, twitter, instagram, dan lainnya. Ruang virtual publik merupakan media yang memiliki ruang imajiner yang bersifat tidak alami (maya). Hal ini disebabkan karena didalam ruang virtual publik, setiap orang dapat melakukan aktivitas sosial dengan cara yang baru. Ruang publik virtual tidak hanya digunakan untuk sumber informasi dan alat komunikasi, namun perannya pun semakin besar bagi kehidupan masyarakat. Ruang publik virtual merupakan sebuah ruang terbuka yang digunakan oleh publik untuk memberikan aspirasi, opini, ataupun feedback kepada pemerintah secara bebas tanpa adanya unsur pemaksaan.

Saat ini, dimana media sosial dengan mudah dapat diakses oleh siapapun, nilai-nilai sosial pun dapat masuk ke dalam media dengan cara yang lebih terbuka. Penggunaan media untuk memperjuangkan keadilan kini banyak digunakan. Beberapa waktu belakangan ini terdapat banyak kasus yang muncul di media sosial dan menarik minat publik untuk dapat ikut menyuarakan aksi mereka dan menuntut keadilan bagi korban. Penggunaan media untuk mewujudkan keadilan merupakan salah satu upaya yang dilakukan ketika terjadi ketidakadilan dalam berbagai aspek, termasuk hukum. Oleh karenanya, media dapat digunakan untuk membantu masyarakat mencapai keadilan dengan menarik minat publik secara luas.

Ketika sebuah isu atau masalah personal muncul ke publik dan mendapatkan banyak perhatian dari publik, maka masalah tersebut dapat berubah menjadi masalah publik. Keadilan sosial dapat diperoleh melalui media sosial selama isu-isu yang diangkat mendapatkan *interest* dari publik. Ketika publik menyuarakan aspirasi terkait ketidakadilan yang terimanya ataupun ingin memperjuangkan keadilan bagi pihak lain maka dapat dilakukan dengan

berbagai cara, salah satunya menggunakan media sosial. Di era disrupsi ini, perkembangan teknologi semakin merambah ke berbagai bidang dan ini perlu dimanfaatkan dengan optimal, salah satunya untuk mewujudkan keadilan. Percepatan informasi yang tersedia di internet dan media sosial, mempermudah publik untuk menemukan berbagai isu dan data yang sudah diolah oleh big data untuk membantu mencapai keadilan melalui informasi-informasi yang tersedia di media sosial.

## **Konsep Kesetaraan Gender**

Pemahaman masyarakat akan konsep gender dan seks (jenis kelamin) perlu ditegaskan kembali. Hal ini seringkali menimbulkan kesalahpahaman bagi masyarakat dalam pembagian peran bagi laki-laki dan perempuan, yang kemudian terus tertanam dalam masyarakat. Jenis kelamin dipahami sebagai perbedaan fisiologis laki-laki dan perempuan yang sifatnya *given*. Gender merupakan konsep yang dapat dipahami sebagai upaya untuk mengidentifikasi seperangkat tanggung jawab, sifat, dan fungsi yang melekat pada laki-laki maupun perempuan yang diakibatkan oleh budaya dan sosial oleh masyarakat. Kesetaraan gender sendiri merupakan konsep yang menyatakan kesamaan kedudukan antara laki-laki dan perempuan untuk mendapat hak-haknya dan kesempatan di lingkungan publik.

Karena klasifikasi berdasarkan jenis kelamin begitu menonjol dalam budaya kita, anak-anak belajar sejak dini untuk mengkategorikan informasi tentang dunia sosial mereka menjadi laki-laki dan perempuan. Kategorisasi semacam itu berkembang menjadi struktur pengetahuan umum, atau skema gender, yang menjadi gudang informasi tentang dua jenis kelamin, aktivitas dan preferensi mereka yang berbeda, dan serta harapan untuk berperilaku sesuai dengan konstruksi yang sudah ada. Skema gender merupakan konstruksi penting karena menjadi pedoman ke dalam apa yang dianggap sesuai untuk laki-laki maupun perempuan. Dalam *Women's Studies Encyclopedia*, gender adalah realitas yang dikonstruksi secara sosial dan berubah secara historis. Gender adalah struktur budaya dari peran, perilaku, karakteristik mental, dan kepekaan yang saling bertentangan antara perempuan dan laki-laki yang dikembangkan masyarakat.

Belum ada konsep yang secara matang menjelaskan mengenai konsep gender. Menurut Mansour Fakih dalam bukunya, konsep gender sendiri dimaksudkan sebagai suatu ciri khas laki-laki dan perempuan yang dikonstruksi secara kultural dan sosial. Misalnya, perempuan itu lemah lembut, sementara laki-laki dikenal kuat dan rasional. Namun, ini dapat dipertukarkan yang artinya antara laki-laki atau perempuan sama-sama dapat memiliki sifat yang melekat pada keduanya. Dari beberapa definisi tadi, maka dapat disimpulkan bahwa gender merupakan suatu konsep yang digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan antara laki-laki dan perempuan secara non-biologis atau dari segi

sosial dan budaya masyarakat setempat. Dalam konteks sosial, perbedaan peran, fungsi, tanggung jawab kaum laki-laki dan perempuan pada dasarnya tidak menjadi masalah, tetapi ketika dialami, hal ini seiring waktu mengarah pada diskriminasi berbasis gender, yaitu pengabaian hak dasar salah satu jenis kelamin, terbelakang, serta mengalami ketidakadilan dalam masyarakat dan beberapa aspek kehidupan.

Dalam pembangunan berkelanjutan setidaknya terdapat 17 tujuan, yang salah satunya adalah mencapai kesetaraan gender. Dalam hal ini, tujuan SDGs mengingatkan agar tidak mengabaikan kelompok minoritas, marginal, dan rentan. Bagi kalangan masyarakat kita saat ini, posisi perempuan masih sebagai minoritas di lingkungan publik dan jarang perempuan dilibatkan dalam pengambilan keputusan. Target yang hendak dicapai dengan adanya tujuan pencapaian kesetaraan gender, yaitu mengurangi segenap bentuk diskriminasi yang terjadi kepada perempuan dan anak perempuan. Termasuk di dalamnya berusaha untuk mengurangi kekerasan terhadap perempuan dan anak perempuan di lingkungan publik juga privat, menghilangkan praktik nikah dini, pernikahan paksa terhadap anak, dan berusaha untuk mengakhiri segala bentuk diskriminasi yang terjadi pada kaum perempuan di mana pun. Kesetaraan sendiri pada dasarnya berupaya untuk menunjukkan kesederajatan atau kedudukan yang sama antara satu sama lain.

Kesetaraan gender bukan hanya perjuangan untuk perempuan semata, melainkan perjuangan yang ditujukan bagi laki-laki dan perempuan untuk mencapai posisi yang sejajar. Untuk mencapai kesetaraan gender ini, diperlukan peran berbagai pihak untuk membantu menyebarkannya kepada masyarakat, salah satunya ialah melalui media massa dan media sosial. Kesetaraan gender berupaya untuk memberikan kondisi yang sama bagi laki-laki dan perempuan dalam memperoleh kesempatan dan hak, dengan tujuan menjamin pemerataan penikmatan hasil pembangunan yang ada. SDGs berupaya untuk memastikan bahwa segala bentuk diskriminasi terhadap perempuan dan anak perempuan serta perbedaan gender dalam berbagai aspek berakhir. UNESCO mengemukakan bahwa upaya untuk mencapai kesetaraan gender dalam berbagai bidang, yaitu kesehatan, pendidikan, ilmu pengetahuan alam, ilmu sosial, teknologi, informasi dan komunikasi, serta budaya.

Perlindungan terhadap perempuan merupakan upaya untuk melindungi segala hak asasi perempuan dengan memberikan perhatian secara konsisten yang pada hakikatnya digunakan untuk mewujudkan kesetaraan gender dan keadilan gender. Kesadaran masyarakat akan kesetaraan gender perlu terus dilakukan melalui berbagai upaya. Perempuan juga berhak akan partisipasinya untuk berada di ranah publik, baik dalam hal politik, ekonomi, dan sosial tanpa mengalami diskriminasi dan ketidakadilan. Segala bentuk diskriminasi dan ketidakadilan perlu dihilangkan agar mampu mencapai pembangunan yang



dapat dinikmati seluruh kalangan. Perempuan juga memiliki peran penting dalam hal pembangunan dan penguatan modal sosial di lingkungan masyarakat.

Kesadaran akan kesetaraan gender memunculkan gerakan yang mulai berkembang di masyarakat yaitu gerakan feminisme. Feminisme merupakan suatu gerakan yang lahir untuk memperjuangkan hak-hak kaum perempuan dan menolak menjadi kaum yang terpinggirkan, dan untuk menuntut posisi dan kedudukan yang sama dengan laki-laki dalam bidang ekonomi, sosial, politik, budaya, serta pendidikan. Indikator yang sering digunakan dalam upaya kesetaraan gender adalah akses, manfaat, partisipasi, dan kontrol. Semangat untuk mencapai kesetaraan dan keadilan gender tidak luput dari peran pemerintah. Kebijakan-kebijakan yang responsif gender sangat diperlukan dalam proses pembangunan. Negara memiliki kewajiban untuk mewujudkan kesetaraan bagi laki-laki dan perempuan dalam seluruh bidang pembangunan dan kehidupan masyarakat sehingga mampu mencapai keadilan sosial.

Kesetaraan gender seringkali menjadi permasalahan di lingkungan sosial masyarakat sampai sekarang. Baik dari regulasi pemerintah atau masyarakat itu sendiri masih marak terjadi diskriminasi terhadap perempuan. Oleh karenanya, hal ini perlu diperhatikan. Perempuan juga memiliki hak untuk dapat berkontribusi dalam berbagai bidang untuk membantu dalam proses pembangunan. Kontribusinya itu dapat berupa pemikiran maupun fisik. Dalam tatanan organisasi tertentu, baik besar maupun kecil, untuk menduduki suatu jabatan tinggi biasanya masih didominasi oleh laki-laki dan jarang ada perempuan yang menduduki jabatan tersebut. Keadilan dan kesetaraan gender pada dasarnya merupakan gagasan untuk mencapai tujuan utama bagi peradaban manusia guna mencapai kesejahteraan yang merata dan menjamin kehidupan berbangsa serta bernegara selalu dalam hubungan yang saling menghargai antar masyarakatnya. Kesetaraan dan keadilan gender merupakan pandangan bahwa semua orang diperlakukan sama dan adil, tanpa diskriminasi yang didasarkan pada identitas gender mereka.

Kesetaraan harus didasarkan pada keadilan dan kemanusiaan. Nilai kemanusiaan ini dimanifestasikan dalam bentuk pemerataan yang tidak bias gender. Gender bukan memperlakukan jenis kelamin laki-laki dan perempuan sebagai perbedaan kodrati, melainkan konstruksi sosial dan budaya yang melekat di masyarakat akan perbedaan peran laki-laki dan perempuan. Perlindungan hukum yang diberikan kepada perempuan merupakan bentuk kepedulian pemerintah dan masyarakat yang sudah mulai sadar akan pentingnya kesetaraan gender. Kenyataannya, dengan perlindungan hukum tidak sepenuhnya mampu membuat kaum perempuan merasa aman, masih banyak peristiwa ketidakadilan gender yang berkembang di masyarakat, baik di lingkungan terdekat seperti keluarga sampai lingkungan kerja, yaitu kekerasan dan diskriminasi. Penghormatan dan pengakuan atas kesetaraan gender perlu

diterapkan sejak dini guna membangun pemikiran bahwa antara laki-laki dan perempuan sejatinya adalah sama-sama manusia dan makhluk ciptaan Tuhan dan tidak diperkenankan untuk melakukan pelanggaran hak diantara manusia.

#### Kekerasan Terhadap Perempuan Sebagai Bentuk Ketidakadilan Gender

Terdapat subordinasi terhadap perempuan yang sudah mendarah daging di budaya masyarakat, struktur masyarakat dari segi adat, norma yang memisahkan peran laki-laki dan perempuan. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai arti sebenarnya dari gender itu sebagai suatu susunan budaya tentang peran, fungsi serta laki-laki dan perempuan dalam tanggung jawab sosialnya tetapi hanya melihat gender sebagai perbedaan jenis kelamin. Pemahaman yang kurang dalam masyarakat inilah yang melahirkan gap peran sosial dan tanggung jawab antara laki-laki dan perempuan sehingga timbul diskriminasi terhadap perempuan dalam berbagai segi sosial.

Perbedaan jenis kelamin menyebabkan perbedaan gender, dan perbedaan gender ini pada akhirnya akan melahirkan ketidakadilan gender. Yang menyebabkan adanya ketidakadilan ini adalah gender yang sejak awal sudah dikonstruksikan oleh budaya dan masyarakat yang lama-kelamaan menganggap bahwa perbedaan gender ini merupakan suatu yang sudah ditakdirkan. Ketidakadilan gender dapat dialami oleh laki-laki dan perempuan. Ketidakadilan gender dapat terindikasi dalam beberapa bentuk ketidakadilan, diantaranya marginalisasi, subordinasi atau pandangan tidak penting, stereotip atau citra negatif, kekerasan, beban ganda (beban kerja yang berlebih), dan sosialisasi ideologi nilai peran gender. Bentuk-bentuk ketidakadilan tadi merupakan hal yang saling berkaitan (Fakih, 2008: 112). Namun, bentuk-bentuk ketidakadilan tadi lebih banyak dialami oleh kaum perempuan, hal ini dikarenakan konstruksi gender bagi perempuan di kalangan masyarakat menganggap bahwa perempuan hanya berkewajiban pada sektor domestik dan tidak pada ruang publik.

Pembatasan terhadap aktivitas perempuan dengan anggapan bahwa perempuan selalu memakai emosi dan perasaan sehingga dianggap tidak pantas untuk memimpin dan akhirnya yang lebih rendah. Pandangan lain yang membudaya di masyarakat terhadap perempuan adalah perempuan tidak perlu berpendidikan tinggi karena hanya berakhir di dapur, melayani suami dan bertugas mengurus anak di rumah. Budaya patriarki memposisikan perempuan sebagai seorang yang lemah dan tidak bisa sendiri sehingga perlu selalu diawasi dan dituntun melahirkan budaya kontrol laki-laki terhadap perempuan, budaya kontrol ini dapat berakibat fatal dengan melakukan tuntutan-tuntutan terhadap perempuan dan berujung pada pemakaian kekerasan dalam melakukan kontrol terhadap perempuan.

Perempuan telah dikonstruksikan sebagai kaum yang lemah dan sering menjadi sasaran kekerasan dari berbagai pihak. Dari sudut pandang feminis, kekerasan yang terjadi pada perempuan identik dengan kekerasan

berbasis gender. Se jauh ini kekerasan yang dialami perempuan disebabkan oleh ketidaksetaraan gender. Kekerasan berbasis gender melambangkan konsekuensi interaksi sosial dalam masyarakat patriarki. Budaya patriarki yang menjadi penyebab dari terjadinya ketimpangan hubungan gender laki-laki dan perempuan, data membuktikan bahwa sebagian besar kekerasan yang terjadi, posisi perempuan adalah sebagai korban.

**Tabel 1. Jumlah Korban Kasus Kekerasan di Indonesia**

No	Korban Kekerasan	Jumlah Korban
1	Korban Laki-laki	3.464
2	Korban Perempuan	13.605
Jumlah		17.069

*Source: Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak, 2021*

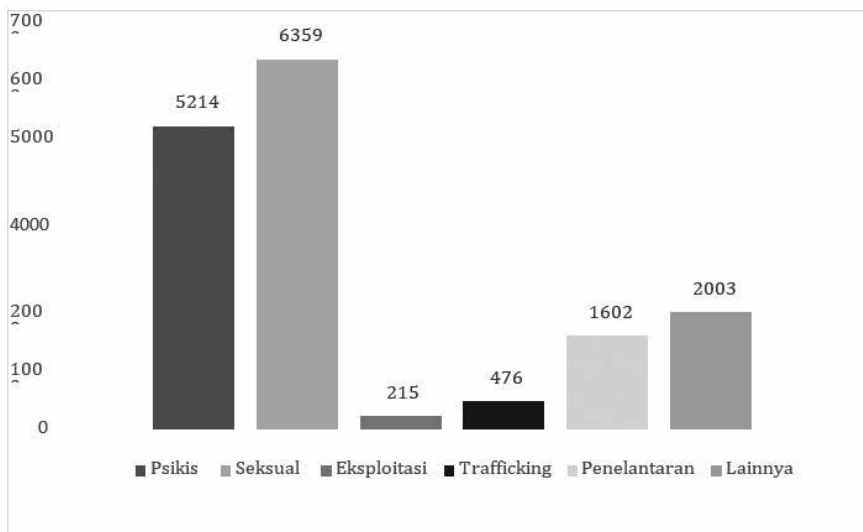
Dari data pada tabel di atas dapat dilihat bahwa data menunjukkan bahwa kaum perempuan yang paling banyak menjadi sasaran kekerasan. Dari segi hukum, status korban kekerasan masih belum sepenuhnya dilindungi undang-undang. Perlu diingat bahwa kekerasan ini tidak hanya fisik, tetapi juga seksual, ekonomi dan psikologis, yang dapat dilakukan oleh individu, komunitas, dan bahkan negara. Di era disrupsi saat ini, kekerasan semakin merajalela, berubah menjadi kekerasan digital. Kekerasan digital terhadap perempuan sering terjadi melalui penggunaan media sosial, yang membuat status perempuan semakin rentan terhadap kekerasan seksual, terutama melalui media yang ada. Contohnya pada kasus yang sering terjadi akhir-akhir ini adalah pelecehan seksual dengan berupa pesan di salah satu aplikasi pesan dimana dapat berbicara dengan orang baru secara acak dan kebanyakan terjadi adalah apabila mereka mengetahui yang membalas pesan mereka adalah seorang perempuan maka mereka langsung meminta mengirim foto yang tidak senonoh untuk mereka dan bahkan tidak jarang merekalah yang terlebih dahulu mengirim foto tidak senonoh pada perempuan.

Menurut Colombijn, kekerasan pada dasarnya adalah tindakan yang mengimplikasikan kekuatan fisik dan bertujuan untuk menyakiti, merusak, atau melenyapkan seseorang/sesuatu. Secara umum bentuk kekerasan terhadap perempuan adalah sebagai berikut:

1. Kekerasan ekonomi. Kekerasan ekonomi didefinisikan sebagai tindakan yang menentukan perempuan untuk bekerja di dalam atau di luar rumah guna mendapatkan uang atau barang, atau membebaskan perempuan untuk berprofesi dan dieksploitasi.
2. Kekerasan fisik. Kekerasan ini termasuk pada kategori perbuatan yang menimbulkan rasa sakit, luka, cacat pada bagian tubuh tertentu, bahkan

menyebabkan seseorang kehilangan nyawa. Kekerasan fisik dapat dilakukan menggunakan anggota tubuh atau alat lain. Bentuk kekerasan fisik yang sering terjadi pada perempuan, yaitu tamparan, pelemparan benda keras, dan penyiksaan menggunakan benda tajam.

3. Kekerasan psikologis. Kekerasan ini dalam bentuk perilaku dan ucapan yang menyebabkan hilangnya percaya diri, tidak memiliki daya untuk bertindak, serta rasa ketakutan. Tindak kekerasan psikologis bermaksud untuk merendahkan perempuan, baik perkataan atau perbuatan.
4. Kekerasan seksual. Ketiga kekerasan di atas tadi dapat disertai dengan kekerasan seksual. Perilaku kekerasan seksual mencakup berbagai perilaku yang tidak diinginkan dan memiliki makna seksual (pemeriksaan). Tindakan yang melibatkan pelecehan seksual diantaranya memaksa perempuan untuk melakukan hubungan seksual dengan atau tanpa persetujuan, serta melakukan hubungan seksual dengan cara yang tidak lumrah.



**Gambar 1. Jenis Kekerasan yang Dialami Korban**

*Sumber: Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak, 2021*

Dari data yang dapat kita lihat di atas, menunjukkan bahwa korban tindak kekerasan seksual didominasi oleh perempuan. Pelecehan seksual adalah istilah yang tepat untuk menginterpretasikan makna kekerasan seksual. Pelecehan seksual sangat luas, mulai dari ekspresi verbal seperti komentar, lelucon/perbuatan tidak senonoh, menampilkan gambar erotis, penyerangan, dan sebagainya. Berbagai macam kekerasan seksual yang diidentifikasi oleh Komnas Perempuan meliputi perkosaan, percobaan perkosaan, pelecehan seksual, prostitusi, kawin paksa, kehamilan tidak diinginkan, praktik tradisi bernuansa seksual yang menyakiti perempuan, dan lain-lain. Pelaku kekerasan seksual

biasanya adalah orang-orang terdekat seperti keluarga, teman, pacar, guru, pemuka agama, atasan, dan sebagainya. Dari pemaparan berbagai penyebab kekerasan terhadap perempuan di atas, penyebab utama yang menjadi akar permasalahan seperti yang disinggung sebelumnya adalah ketimpangan relasi gender akibat budaya keluarga.

## **Peran Media Dalam Mengangkat Isu Kekerasan Terhadap Perempuan di Era Disrupsi**

Media massa memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan segala bentuk informasi bagi kalangan masyarakat. Informasi mengenai kejadian-kejadian terbaru dan yang sedang terjadi dalam masyarakat dapat disebarkan dengan cepat ke seluruh negeri bahkan sampai pada negara luar dengan media massa. Menurut Cangara, definisi media massa adalah penggunaan alat-alat komunikasi seperti film, surat kabar, TV, radio dalam penyampaian pesan-pesan dari sumber kepada publik. Media massa dapat diartikan juga wahana yang dimanfaatkan guna menyampaikan pesan dari komunikator (pengirim pesan) kepada komunikan (penerima pesan) sesuai dengan tujuan pesan itu disampaikan. Selain itu media massa adalah alat atau sarana menyebarluaskan berita, menyampaikan opini, komentar, dan hiburan.

*Pertama*, media cetak berupa koran, buku dan majalah. Pesan dikomunikasikan melalui tulisan dan didukung gambar. *Kedua*, radio merupakan media yang mengandalkan indera pendengaran dan pasif, dominan menggunakan musik sebagai efek suara untuk mendramatisir pesan yang disampaikan. *Ketiga*, televisi merupakan media dengan audio dan visual yang paling lazim di antara jenis media massa lainnya. Televisi adalah media yang paling dekat dengan masyarakat karena mudahnya dalam mengakses dan menggunakannya. *Keempat*, film yang mempunyai karakteristik tersendiri. Meski demikian pesan-pesan dalam film tidak hanya serta-merta untuk menghibur penonton namun didalamnya juga diselipkan pesan-pesan dan informasi, maka dari itu menjadi salah satu sarana sosialisasi program. *Kelima*, media online. Munculnya Internet menciptakan sesuatu yang baru dalam hubungan antara komunikasi, informasi dan teknologi yaitu multimedia. Media online memiliki kelebihan pada aspek kecepatan informasinya. Pengguna internet dapat dengan leluasa mengakses surat kabar, majalah digital, menonton televisi, mendengar radio atau bahkan menonton film.

Peran media dapat tercermin dari hal-hal apa saja yang disajikannya untuk diberitakan pada kalangan masyarakat. Apabila mereka yang berada di balik media massa memiliki tujuan yang baik maka media dapat berperan penting bagi penyebaran hal-hal positif. Namun sebaliknya, apabila media menyebarkan hal-hal negatif yang dapat mengakibatkan konflik di masyarakat, peran media massa dapat dikatakan belum maksimal. Dalam era disrupsi saat ini inovasi dari kemajuan teknologi membawa angin segar bagi peran media

massa dalam menyampaikan informasi mengenai isu-isu yang berkembang terutama wacana tentang perempuan. Di media, perempuan selalu dicitrakan sebagai seseorang yang berwatak ramah, rapuh, lemah, pasrah, ibu yang baik sehingga dilihat sebagai praktik diskriminasi terhadap perempuan. Hal itulah yang menjadi alasan umumnya media menggambarkan perempuan sebagai korban dalam berbagai macam isu kekerasan dan kejahatan lainnya.

Media massa merupakan salah satu sarana yang berperan cukup besar dalam membentuk konstruksi gender pada masyarakat. Namun, media massa lebih menunjukkan dominasi pemberitaan mengenai laki-laki dibanding perempuan. Laki-laki ditampilkan sebagai sosok yang luar biasa dalam segala hal dari mulai kepemimpinan, kekuatan, kekuasaan, sementara perempuan digambarkan sebaliknya sebagai sosok lemah, penuh ketergantungan. Kecenderungan media massa menampilkan perempuan dengan peran sosial yang terbatas, objek seksual, dan tidak sepadan. Konstruksi seperti ini cenderung pada bentuk kekerasan dan penindasan. Televisi sebagai salah satu media massa yang paling banyak diminati oleh publik, tetapi juga banyak menampilkan tontonan yang mendukung ketidakadilan gender, misalnya pada adegan-adegan yang ditampilkan di sinetron dimana seringnya terjadi penindasan terhadap perempuan. Ini menjadi sisi negatif dari muatan media yang menunjukkan posisi perempuan seringkali menjadi kaum yang termarginalkan dengan tayangan yang merepresentasikan kekerasan.

Beberapa waktu belakangan ini, ramai di media massa dan media sosial akan maraknya kasus kekerasan terhadap perempuan yang kembali terangkat ke permukaan. Seperti pada media sosial twitter yang kini penggunaanya semakin banyak, memudahkan bagi seseorang untuk dapat menyampaikan aspirasinya sehingga mudah memperoleh perhatian publik, termasuk kasus kekerasan yang terjadi pada perempuan. Beberapa kasus kekerasan yang sempat populer di media sosial twitter ini didominasi oleh kasus kekerasan seksual yang korbannya adalah perempuan. Pelaku kekerasan seksual ini dilakukan oleh berbagai kalangan, termasuk keluarga sendiri bahkan orang yang memiliki jabatan tinggi pada sebuah institusi. Populernya beberapa kasus kekerasan terhadap perempuan di media sosial twitter mendapat banyak perhatian dari publik dan berpotensi kasus-kasus yang sempat populer dapat dibawa ke meja hukum untuk memperjuangkan keadilan bagi perempuan korban kekerasan terkait. Terlihat bahwa penggunaan media sosial dan media massa membantu masyarakat dalam memperjuangkan hak-haknya dalam berbagai aspek kehidupan. Dalam hal ini, media sangat berperan sebagai alat untuk menyebarkan informasi dan berpotensi untuk mewujudkan keadilan melalui media. Ini dapat menjadi salah satu sisi positif media yang dapat membantu untuk mewujudkan keadilan.

Media harusnya dapat berperan sebagai pendukung dalam menyebarkan pengetahuan tentang kesetaraan gender dan keadilan akan perempuan.

Media saat ini sangat dibutuhkan perannya untuk membantu meningkatkan kesadaran masyarakat akan kesetaraan gender yang masih belum tercapai sepenuhnya. Selama ini, banyak ketidakadilan yang terjadi dalam masyarakat yang sebenarnya pada beberapa kelompok masyarakat menyadari hal itu. Namun, untuk dapat memberikan edukasi dan pengetahuan kepada masyarakat, dibutuhkan media yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat dengan mudah. Media saat ini sudah banyak menampilkan kebangkitan dari pencitraan perempuan sekarang yang berprestasi muncul pada siaran televisi sebagai inspirasi banyak orang, misalnya Najwa Shihab yang menjadi representatif bahwa perempuan dapat menjadi sosok pemimpin yang cerdas, berwibawa, berkarir dengan pendidikan yang baik. Beliau juga sering mengangkat isu-isu perempuan dan ketidakadilan yang sering dialami oleh perempuan dalam topik diskusinya di acara televisi.

Selain media acara televisi, terdapat media online yang berperan dalam mengangkat isu tentang perempuan, dengan banyaknya akun-akun gerakan feminisme yang gencar dalam menyerukan aspirasi keadilan gender, juga menyebarkan informasi tentang hak-hak perempuan. Terdapat juga akun Gerakan perlindungan terhadap perempuan yang mengalami kekerasan dan pelecehan di media sosial. Berikut daftar media sosial yang aktif dalam penyebaran konten isu perempuan, sebagai berikut:

1. Akun Instagram

Terdapat akun media sosial instagram yang berfokus pada perjuangan hak-hak perempuan, diantaranya yaitu @perempuanfeminis, @magdaleneid, @mubaadalah, @yesido.indonesia, @xpedisifeminis, @indonesia.butuh-feminis, @feministvoice, @lingkarstudifeminis\_, dan @kalis.mardiasih.

2. Akun twitter

- a. Jurnalperempuan. Akun ini memberikan konten informasi akademik yang mengangkat isu perempuan dan kekerasan terhadap perempuan.
- b. FAMMIndonesia akun organisasi yang fokus pada pendidikan populer feminis bagi aktivis perempuan muda Indonesia.

Dengan kemunculan berbagai akun gerakan perjuangan akan hak-hak wanita serta acara televisi yang menampilkan perempuan yang berprestasi dan menginspirasi menjadi angin segar bagi perjuangan gender. Dilihat dari uraian di atas membuktikan bahwa media massa memiliki peran besar dalam mengembangkan dan menyebarkan informasi yang bagi masyarakat. Selain menyebarkan informasi dan fakta media massa juga diperlukan untuk perjuangan gender, perjuangan gender untuk mengubah dan cara pandang masyarakat terutama tentang budaya patriarki. Dan mengesampingkan asumsi-asumsi kultural yang dirancang untuk memberikan perempuan peran yang lebih luas dan persamaan hak dalam struktur sosial, sehingga relasi gender di antara mereka menjadi kesetaraan atau ketidaksetaraan ketika menjelaskan bias gender.

## KESIMPULAN

Semakin majunya suatu peradaban, maka disitu pula dibutuhkan berbagai inovasi untuk melakukan dalam bidang-bidang kehidupan, salah satunya teknologi yaitu media. Media diperlukan untuk menyebarkan informasi kepada khalayak ramai. Media berperan untuk membantu masyarakat mencapai informasi secara cepat. Berbagai media seperti media massa dan media online memudahkan masyarakat mengakses informasi dan data yang dibutuhkan. Selain itu, media juga dapat digunakan sebagai sarana untuk mencapai keadilan bagi kelompok tertentu. Dari hasil penelitian di atas, penggunaan media pada umumnya ada pada dua sisi. Di satu sisi, media berperan dalam memperjuangkan keadilan bagi perempuan korban kekerasan melalui diskusi publik yang disampaikan melalui acara televisi, maupun media sosial twitter. Namun, di sisi lain media juga dapat menggambarkan perempuan sebagai kelompok marginal dan rawan akan diskriminasi yang menimpa mereka, salah satunya ialah adanya tayangan sinetron yang memberikan gambaran perempuan sebagai kelompok lemah dan tertindas. Peran media untuk mewujudkan keadilan bagi perempuan korban kekerasan sangat dibutuhkan. Menggunakan media untuk menyebarkan isu global dapat dengan mudah menarik minat publik dan mampu mewujudkan keadilan didukung masyarakat luas, yaitu tidak lain adalah kasus kekerasan terhadap perempuan. Segala bentuk diskriminasi yang terjadi pada kaum perempuan perlu untuk segera diakhiri, hal ini tentunya dengan kerja sama berbagai pihak untuk mewujudkan keadilan dan kesetaraan gender di era disrupsi untuk mencapai hasil pembangunan yang dapat dirasakan oleh seluruh kalangan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan pada penelitian ini, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran oleh orang-orang yang ahli dalam bidang terkait. Penelitian ini hanya terbatas pada penjabaran secara umum penggunaan media untuk turut serta dalam mengangkat isu-isu global, salah satunya ialah ketidakadilan gender dalam bentuk kekerasan yang menimpa perempuan. Oleh karenanya, akan lebih baik jika penelitian selanjutnya dapat berfokus pada salah satu kasus tertentu dan media tertentu. Saran bagi seluruh kalangan masyarakat dan penggiat media, penggunaan media saat ini sangat penting untuk dapat memberikan informasi bagi masyarakat dan memperjuangkan keadilan bagi kelompok tertentu, sehingga sangat diperlukan untuk memperhatikan muatan informasi yang lebih baik dan tidak menyudutkan salah satu kelompok tertentu.

Rekomendasi bagi penelitian selanjutnya, sebagai berikut:

1. Menggunakan dokumen, jurnal, buku, responden, dan informasi media lainnya untuk melengkapi dan memperkuat hasil penelitian.
2. Menggunakan data yang lebih terbaru yang merepresentasikan fokus penelitian yang sedang dilakukan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anggreani, M. D., Purnomo, E. P., & Kasiwi, A. N. (2020). Ruang Publik Virtual Sebagai Pintu Komunikasi Government To Citizen (Studi Perbandingan Media Sosial Pemerintah Kota Yogyakarta dan Surabaya). *Jurnal MODERAT*, 6(1), 203–220. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat/article/view/3165/2919>.
- Ayu Maulidina Larasati, N. P. (2020). The Education for Gender Equality and Human Rights in Indonesia. *The Indonesian Journal of International Clinical Legal Education*, 74–84. <https://doi.org/10.15294/ijicle.v2i1.37321>.
- C. Elly Kumari Tjahya Putri, S. A. (2014). Harapan dan Realitas Inovasi Nilai Kesetaraan Gender pada Era Otonomi Daerah. *IPTEK-KOM*, 16, 167–180. <https://doi.org/10.33164/IPTEKKOM.16.2.2014.167-180>.
- Cholissodin, I., & Riyandani, E. (2016). *Analisis Big Data (Teori & Aplikasi)*. Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya, Malang.
- Djannah, F. (2003). *Kekerasan Terhadap Istri (N. Huda (ed.))*. LKiS Yogyakarta.
- Ernawati, E., & Baharudin, E. (2019). Peranan media massa dalam aktivitas perjuangan gender. *Conference: Seminar Nasional, Konvensi Media Massa dan Konferensi Nasional Komunikasi Massa Hari Pers Nasional 2019, July, 1*.
- Fakih, M. (2008). *Analisis Gender dan Transformasi Sosial*. Yogyakarta: INSISTPress.
- Fukuyama, F. (1999). *The Great Disruption*. The Free Press.
- Harnoko, B. R. (2010). Dibalik Tindak Kekerasan Terhadap Perempuan. *Muwazah*, 2(1). <http://e-journal.iainpekalongan.ac.id/index.php/Muwazah/article/view/116>.
- Haryati. (2012). Konstruktivisme Bias Gender Dalam Media Massa. *Observasi*, 10(1), 43–44.
- Hermawati, W. (2018). *Gender dalam Ilmu Pengetahuan & Teknologi Perkembangan, Kebijakan, & Tantangannya di Indonesia*. Jakarta: LIPI Press.
- Indra Kusumawardhana, R. J. (2018). Indonesia di Persimpangan: Urgensi “UU Kesetaraan dan Keadilan Gender” di Indonesia Pasca Deklarasi Bersama Buenos Aires Pada Tahun 2017 (Indonesia at a Crossroads: The Urgency of “Gender Equality and Justice Act” in Indonesia After Buenos Aires Joint Declaration in 2017). *Jurnal HAM*, 9, 153–174. <http://dx.doi.org/10.30641/ham.2018.9.153-174>.
- Indrasty, R., Wibawa, D., & Rojudin. (2018). Gender dalam Kasus Kekerasan terhadap Perempuan di Media Online. *Jurnal Komunikasi Jurnalistik*, 3, 90–112.
- Lusia Palulungan, M. G. (2020). *Perempuan, Masyarakat Patriarki & Kesetaraan Gender*. Makassar: Yayasan Bursa Pengetahuan Kawasan Timur Indonesia.

- Malatuny, Y. G., Labobar, J., & Labobar, B. (2020). Literasi Media: Preferensi Warga Negara Muda di Era Disrupsi. *Journal of Moral and Civic Education*, 4(1), 42–51. <https://doi.org/10.24036/8851412412020225>.
- Milya Sari, A. (2020). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. *NATURAL SCIENCE: Jurnal Penelitian Bidang IPA dan Pendidikan IPA*, 41-53.
- Nasri, D. (2017). Ketidakadilan Gender Terhadap Perempuan Dalam Novel Padusi Karya Ka' Bati. *Madah: Jurnal Bahasa Dan Sastra*, 7(2), 225. <https://doi.org/10.31503/madah.v7i2.431>.
- Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: KENCANA.
- Rahayu, W. K. (2017). Analisis Pengarusutamaan Gender dalam Kebijakan Publik (Studi Kasus di BP3AKB Provinsi Jawa Tengah). *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 2(1), 93–108. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/jakpp/article/view/1524>.
- Rochaety, N. (2014). Menegakkan HAM Melalui Perlindungan Hukum Bagi Korban Kekerasan di Indonesia. *PALASTREN*, 7, 1-24.
- Rokhimah, S. (2015). Patriarkhisme Dan Ketidakadilan Gender. *MUWAZAH: Jurnal Kajian Gender*, 6 (1), 132–145.
- Rokhmansyah, A. (2016). *Pengantar Gender dan Feminisme*. Penerbit Garudhawaca.
- Samsu, S. M. (2017). *Metode Penelitian: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Shukla, M. S., Singh, P. P., & Lakhanpal, S. (2020). Role of Social Media in creating awareness of Sexual Violence against Women: An Analysis with Special Reference to #MeToo Movement in India. *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*, 07(07), 6256-6264.
- Si, S., & Chen, H. (2020). A literature review of disruptive innovation: What it is, how it works and where it goes. *Journal of Engineering and Technology Management - JET-M*, 56, 101568. <https://doi.org/10.1016/j.jengtecman.2020.101568>.
- Silvia, I., Perwirawati, E., & Rohana, B. (2021). *Manajemen Media Massa (I. Silvia (ed.))*. Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulistyowati, Y. (2020). Kesetaraan Gender dalam Lingkup Pendidikan dan Tata Sosial. *Indonesian Journal of Gender Studies*, 1, 1-14.
- Sunarto. (2009). *Televisi, Kekerasan, dan Perempuan (A. Hero (ed.))*. Penerbit Buku Kompas.
- Syamsiah, N. (2014). Wacana Kesetaraan Gender. *Sipakalebbi'*, 1, 265-301.

- Tierney, H. (1999). *Women's Studies Encyclopedia Revised and Expanded Edition*. United States of America: Greenwood.
- Widodo, W. R. S. M., Nurudin, & Widiya Yutanti. (2021). Kesetaraan Gender dalam Konstruksi Media Sosial. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 3(1), 44–55. <https://doi.org/10.33366/jkn.v3i1.73>.
- Zulkifli Ismail, M. P. (2020). Kesetaraan Gender Ditinjau dari Sudut Pandang Normatif dan Sosiologis. *SASI*, 26, 154-161. <https://doi.org/10.47268/sasi.v26i2.224>.

## BAB 6

### **Urgensi Media Sosial dalam Menggiring Opini Publik di Era Disrupsi dan Big Data sesuai Perwujudan Sila Kelima Pancasila**

Siti Rahmah, Anugrah Putri Cantika, Dahlia Suciyaningsih  
*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Mulawarman*

*Dewasa ini untuk mengakses informasi dan mencapai keadilan sosial sangat mudah diperoleh. Salah satu jalur termudah untuk memperoleh kedua hal tersebut adalah melalui pembentukan opini publik. Secara umum, diketahui bahwa media sosial merupakan media hiburan secara virtual namun seiring berkembangnya media massa virtual tersebut justru menimbulkan peran baru di dalam kehidupan masyarakat sebagai perwujudan dalam memperoleh keadilan sosial. Dualisme sisi dari media sosial tersebutlah yang secara tidak langsung juga menimbulkan bentuk demokrasi baru di era disrupsi saat ini. Era yang memaksa masyarakat untuk beradaptasi dan bertransformasi menuju serba digital sehingga sebagian besar kehidupan masyarakat akan selalu bersinggungan dengan media sosial. Singgungan antara keadilan sosial di dunia nyata yang tidak tertangani secara cepat dan tuntas dengan perhatian masyarakat digital (Netizen) di dunia maya yang lebih massif dianggap sebagai harapan baru yang mudah diakses serta tidak membutuhkan banyak biaya sehingga dianggap sebagai jalur untuk memperoleh keadilan yang ramah terhadap masyarakat menengah ke bawah. Netizen hanya butuh banyak like, comment, dan share untuk membentuk dan menggiring opini publik terkait pemberitaan dalam konteks ketidakadilan sehingga permasalahan tersebut dapat diperhatikan dan ditindaklanjuti oleh para pemegang wewenang di dunia nyata. Adapun metode penelitian yang dipakai untuk menjelaskan permasalahan di atas adalah metode kualitatif, yang mampu menggambarkan secara teoritik fakta deskriptif berdasarkan teori-teori para ahli dan berbagai literatur terkait. Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan umum terkait peran media sosial dalam menggiring opini publik sehingga menjadi salah satu bentuk implementasi sila kelima Pancasila yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.*

## PENDAHULUAN

Saat ini kita hidup pada zaman di mana media sosial dan teknologi menjadi kebutuhan setiap manusia bukan hanya di satu negara namun di seluruh dunia. Media sosial merupakan platform media *online* yang digunakan sebagai interaksi sosial, selain itu media sosial sering kali digunakan sebagai alat informasi maupun media jejaring pertemanan, bahkan hampir seluruh masyarakat di Indonesia mengakses media sosial dalam kurun waktu 18 - 24 jam/hari untuk mencari informasi, hiburan atau bermain *game*. Pada era disrupsi atau era industri 4.0 yang saat ini sedang menuju 5.0 menginisiasi lahirnya gaya interaksi baru yang lebih kreatif, inovatif, dan masif dan sejalan dengan interaksi saat ini yang didukung oleh kemajuan informasi dan teknologi yang canggih. Teknologi ini terus dikembangkan dalam rangka mempermudah manusia melakukan aktivitasnya sehari – hari. Salah satu produk teknologi informasi dan komunikasi yang memiliki kecanggihan yang cukup pesat dalam perkembangannya dan menguasai hampir seluruh aspek kehidupan yaitu internet. Secara tidak langsung dunia internasional baik yang nasional maupun lokal telah memasuki peradaban baru di mana manusia berada dalam teknologi informasi yang berbasis pada lingkungan yang serba digital. Setiap tahun selalu ada perubahan atau revolusi dari teknologi termasuk media sosial sehingga mau tidak mau, seluruh manusia didunia akan bertransformasi mengikuti perkembangan tersebut, terutama di era disrupsi dan *big data* yang saat ini menjadi era perubahan bagi setiap negara untuk menciptakan berbagai macam inovasi dengan menyelaraskan perkembangan teknologi yang ada. Selain itu luasnya jangkauan media sosial yang menghubungkan seluruh orang didunia membuat peran media sosial menjadi sangat penting di dalam kehidupan kita sekarang, karena sering kali media sosial dijadikan sebagai wadah untuk mengekspresikan diri ataupun untuk mencari sebuah keadilan dengan cara menggiring opini publik untuk mendukung dan membantu di dalam mendapatkan keadilan. Namun perlu diketahui bahwasannya dalam penggunaan media sosial terdapat beberapa pro dan kontra di dalam penyampaian opini tentang sebuah peristiwa ataupun kejadian yang di *upload* di sosial media. Hal ini sering dikenal dengan istilah *Social Justice Warrior* yaitu salah satu fenomena di media sosial di mana seseorang berusaha untuk memperjuangkan keadilan dengan melakukan pergerakan sosial melalui media sosial baik di *Facebook*, *Instagram*, *Tiktok*, *Youtube* dan platform lainnya, tetapi pendapat tersebut tidak jarang dianggap remeh dan dianggap hanya pendapat belaka. Sehingga ini membuat keterbatasan ruang publik di dalam menyampaikan pendapat di media sosial. Selain itu dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menyebabkan hubungan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan menyebabkan perubahan sosial, ekonomi dan budaya secara signifikan berlangsung dengan sangat cepat dan hal ini ternyata memunculkan beberapa

kejahatan terutama di dalam menggunakan media sosial, namun disisi lain media sosial juga dapat dijadikan sebagai platform mencari kebenaran dan keadilan untuk menegakkan hukum agar tidak tajam kebawah dan tumpul keatas.

Saat ini secara global kita sebagian manusia di berbagai belahan dunia sangat memerlukan sebuah teknologi dengan bantuan internet untuk mengakses dan menghubungkan antara di satu negara dengan negara lain. MacLuhan (1964) menggambarkan bahwa dunia menjadi semakin sempit karena teknologi elektronik dan arus informasi yang sama derasnya ke setiap belahan dunia, dalam artian secara radikal arus teknologi informasi turut mengubah struktur kehidupan sosiologis. Dengan adanya perkembangan yang cukup signifikan terhadap teknologi sehingga beberapa bentuk interaksi terutama, cara – cara menyampaikan pesan, opini, kritik, dan evaluasi berubah secara radikal dan kecepatan informasi dan teknologi ini juga mendekatkan kebudayaan antar negara yang terasing untuk saling berbaur, selain itu terdapat jaringan – jaringan sosial yang menjadi katalisator bagi perubahan sosial dan salah satunya menimbulkan kegiatan komersial yang mengjangkau di belahan dunia. Namun, sebagian kalangan membaca perkembangan teknologi canggih ini sebagai kekacauan sosial yang dapat mengubah dunia industri barang dan jasa. Fenomena ini digambarkan oleh Christensen dan Fukuyama sebagai “*disruption*” dengan paham yang berbeda – beda. Christensen (2006) memahami disrupsi sebagai peluang inovasi yang menguntungkan sementara Fukuyama (2000) berargumen bahwa disrupsi adalah gangguan terhadap tata sosial. Namun disisi lain terdapat kesamaan pikiran kedua tokoh ini soal konteks zaman yang sama ketika teknologi informasi mulai mencapai kemajuan yang definisi dan dengan cepat mempengaruhi pola – pola relasi dan komunikasi (Ohoitumur, 2018).

Andreas Kaplan dan Michael Haenlein mendefinisikan “media sosial sebagai sebuah kelompok aplikasi berbasis internet yang dibangun diatas dasar ideologi dan teknologi Web 2.0 dan memungkinkan penciptaan serta pertukaran *user-generated content*”. Niklas Luhmann, seorang teoritikus sosial terkemuka di Jerman. Teori yang berangkat dari keterbatasan teori-teori sosial pada jamannya. Beliau berpandangan bahwa masyarakat sebagai sistem sosial yang digerakkan oleh komunikasi yang sejalan dengan karyanya dalam buku *Social System* dimana Luhmann berpandangan bahwa sistem sosial digerakkan bukan hanya dari satu sistem namun dari berbagai sistem mulai dari sistem politik, hukum, pendidikan, agama, ekonomi dan lain sebagainya. Selain itu beliau menyampaikan ketika sebuah masalah dikomunikasikan, potensi bahaya dapat dipahami, kemudian mempengaruhi bagaimana sistem-sistem beraksi terhadap masalah tersebut. Sistem yang satu dan lainnya dapat saling mengiritasi, memaksa untuk mengambil tindakan berdasarkan fungsinya

terhadap persoalan serupa. Hal ini selaras dengan urgensi peran media dalam rangka menggiring opini publik dalam suatu kejadian atau peristiwa yang memiliki konteksnya “mencari keadilan”. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Mengapa media sosial memiliki peranan penting di dalam mencari keadilan?
2. Apakah wajar dalam mencari keadilan melalui media sosial memiliki pro dan kontra?
3. Bagaimana pengaruh yang diperoleh ketika sebuah kasus di media sosial mampu menggiring opini publik dan menjadi topik hangat di media maya?

Melalui penelitian ini diharapkan masyarakat mampu bijaksana dalam bermedia sosial sehingga media tersebut dapat digunakan untuk mengulas lebih lanjut mengenai kebebasan berpendapat dalam mencari keadilan guna mampu menghadirkan ruang diskusi bagi masyarakat agar berani kritis menyuarakan permasalahan yang dimiliki.

## **METODE**

Desain penelitian yang dituliskan dalam metode ini berawal dari latar belakang kehadiran fenomena baru di masyarakat dalam mengekspresikan opini publik demi memperoleh dan mewujudkan keadilan sosial melalui media sosial seperti *Facebook*, *Instagram*, *Twitter*, dan *Youtube*. Keadilan tersebut diperoleh melalui hadirnya opini publik baik yang pro dan kontra terhadap suatu isu atau permasalahan yang terjadi saat itu yang kemudian dianggap sebagai permasalahan yang patut untuk di respons oleh pemangku kepentingan sesuai wewenang masing-masing. Adapun untuk penulisan format desain penelitian ini, antara lain terdiri dari judul, topik penelitian, fokus penelitian, tujuan, ruang lingkup pembahasan, kajian kepustakaan, metode penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data, metode penelitian serta analisis data, dan penulisan hasil penelitian.

Penelitian kepustakaan (*library research*), yang dimaksudkan untuk mempelajari dan menggali konsep-konsep dan teori yang berhubungan dengan penelitian ini. Kegiatan penelitian ini dilakukan dengan menghimpun data dari berbagai literatur secara *online* melalui jurnal-jurnal dan artikel ilmiah resmi lainnya.

Dalam penelitian ini para peneliti menggunakan metode penelitian yaitu kualitatif, dengan cara peneliti melakukan analisis secara deskriptif dengan fakta dan fenomena sesuai dengan objek yang diteliti yaitu, peran media sosial dalam hal ini seperti *Facebook*, *Instagram*, *Twitter*, dan *Youtube* dalam mewujudkan keadilan sosial sesuai sila kelima Pancasila. Adapun sumber data pada penelitian ini yaitu data sekunder yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi seperti jurnal dan artikel ilmiah di dalam internet.

Sesuai dengan penelitian ini, maka tim peneliti menggunakan teknik pengelolaan data dan analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman

(dalam sugiyono 2014:91-99). Komponen-komponen analisis data dan model interaktif dijelaskan sebagai berikut :

- a. *Data Reduction* (Reduksi Data) yang diperoleh tim peneliti melalui jurnal dan artikel ilmiah tentunya cukup banyak. Maka dari itu tim peneliti melakukan reduksi data yang berarti tim peneliti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak diperlukan.
- b. *Data Display* (Penyajian Data) yaitu setelah direduksi para peneliti melakukan tahapan selanjutnya yaitu menampilkan atau menyajikan data agar memiliki visibilitas yang lebih jelas.melalui penyajian data tersebut maka data terorganisasikan ,tersusun dalam pola hubungan ,sehingga semakin mudah untuk dipahami.
- c. *Conclusion Drawing / verification* (Menarik Kesimpulan), sebagai langkah terakhir dari pengelolaan dan analisis data tim peneliti, melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi sesuai dengan data yang didapatkan pada saat turun kelapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menurut data Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika pengguna internet pada tahun 2021 mengalami peningkatan 11% dari tahun sebelumnya, yaitu dari 175,4 juta menjadi 202,6 juta pengguna. Data tersebut menyatakan bahwasanya di Indonesia hampir seluruh masyarakatnya mulai bertransformasi secara digital, salah satunya dalam penggunaan sosial media di dalam beraktivitas sehari - hari. Sosial media saat ini sudah mulai menjadi bagian masyarakat karena platform tersebut memiliki banyak peranan penting sebagai kelangsungan hidup manusia. Dikatakan seperti itu karena sosial media memiliki banyak manfaat mulai dari membagikan pengalaman, bekerja melalui sosial media, mengeksplorasi diri semua dapat dilakukan melalui sosial media. Menurut Mark Zuckerberg pengguna sosial media terbanyak di dunia ada pada platform media *Facebook*, di mana jumlah pengguna bulanan platform ini mencapai 2,7 milyar per bulannya. Sehingga dapat kita lihat bahwa peranan sosial media ini menjadi bagian penting dan tidak terpisahkan di kehidupan kita dan merupakan wadah bagi kita untuk mengeksplorasi diri, mencari informasi, bahkan sebagian masyarakat Indonesia menggunakan sosial media sebagai platform untuk mencari suara keadilan bagi kaum minoritas.

Urgensi dari peranan sosial media menjadi bagian yang sangat penting di era disrupsi dan *big data* saat ini, terutama terhadap penyalahgunaan sosial media yang digunakan sebagai alat untuk merugikan orang lain, penipuan, bahkan untuk merendahkan dan menjatuhkan orang lain. Namun disisi lain



sosial media juga memiliki peranan penting di era disrupsi maupun *big data* dalam melakukan terobosan mengenai inovasi - inovasi pemerintah, mencari suara maupun mencari keadilan yang tidak mereka dapat di jalur hukum maka akan mereka apresiasi kan melalui ruang publik untuk mendapatkan aspirasi publik. Namun disisi lain kita juga harus mampu menyaring dan menelaah semua informasi yang kita dapat melalui sosial media karena tidak semua informasi yang ada di sosial media dapat kita percaya, oleh karena itu filterisasi informasi di era disrupsi dan *big data* juga menjadi bagian yang perlu diperhatikan. Media sosial sekarang menjadi platform dan kebutuhan yang tidak terlepas dari aktivitas kita sehari - hari sehingga urgensi peranan media sosial ini harus mampu ditinjau ulang dalam penggunaannya. Penggunaan media sosial memiliki dampak dari dua sisi yaitu negatif dan positif, namun yang menjadi fokus dari penelitian kami adalah peranan sosial media sebagai platform mencari keadilan. Menurut data dan kasus yang saat ini sedang menjadi perbincangan warganet (warga internet), di media sosial adalah para korban yang berani bersuara di media sosial mengenai perlakuan yang tidak senonoh untuk mencari keadilan yang tidak mereka dapatkan secara hukum maka korban akan mencari keadilan dan suara melalui media sosial dengan tujuan menggiring opini publik untuk menindaklanjuti kasus tersebut dan kronologi yang dibagikan korban akan menjadi *viral* dan mendapatkan perhatian oleh warganet, kemudian pihak yang berwenang mengusut tuntas kasus korban tersebut.

Hal ini didukung oleh survei daring (*online*) tentang kekerasan seksual yang diadakan di Lentera Sintas Indonesia dan Magdalene pada 2016 menemukan bahwa 93% penyintas kekerasan seksual tidak pernah melaporkan kasus mereka ke aparat penegak hukum. Korban cenderung takut bersuara karena malu, adanya relasi kuasa tidak seimbang serta pembuktian kasus yang rumit dan setiap tahun kasus mengenai kekerasan seksual ini akan mengalami peningkatan. Menurut penelitian kami hukum di Indonesia masih berpihak pada orang yang memiliki kekuasaan atau biasa dikenal dengan hukum yang tumpul ke atas tajam ke bawah sehingga keamanan pada masing-masing korban yang ingin bersuara masih sangat diragukan. Lalu alasan para korban ataupun penyintas berani bersuara melalui media sosial, salah satunya adalah penegak hukum yang ada masih tidak dapat menjalankan kewajibannya yaitu mengayomi masyarakat, kebanyakan dari mereka sering menyarankan untuk menyelesaikan sebuah kasus kekerasan seksual dengan kata “kekeluargaan” sehingga penyelesaian yang didapatkan tidak memuaskan, itu berarti penegak atau aparat hukum masih belum bisa menjalankan kewajibannya sesuai dengan UUD 1945 Pasal 30 ayat 4 yang berbunyi : “Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat bertugas melindungi, mengayomi, melayani masyarakat, serta menegakkan hukum” .

Penegakkan hukum tersebut pada dasarnya sesuai dengan pernyataan sikap Indonesia sebagai negara yang menjunjung tinggi persamaan hak, kewajiban, dan perlakuan yang sama bagi seluruh warga negara seperti yang termuat dalam Pasal 28E ayat (3) mengatakan bahwa setiap orang berhak atas kebebasan berserikat, berkumpul, dan mengeluarkan pendapat. Perkembangan teknologi yang semakin canggih pun mempermudah perwujudan dari payung hukum tersebut, di mana masyarakat memiliki banyak ruang (media sosial) untuk berekspresi, beropini, dan berdiskusi dengan beragam masyarakat dari segala macam suku, agama, ras, dan antar golongan mana pun. Ruang yang amat sangat luas dan bebas tersebut akan tetapi, seiring dengan berkembangnya suatu kemajuan akan berdampak pula dengan sebuah kemunduran. Kemunduran yang terjadi dewasa ini adalah kebebasan yang disalah artikan, kebebasan yang brutal dan tanpa batas sehingga memecah opini publik untuk berkubu dalam pro dan kontra.

Oleh karena itu penting adanya pemahaman terlebih dahulu terkait apa itu opini publik. Menurut Sastropoetro dalam *Pendapat Publik, Pendapat Umum dan Pendapat Khalayak dalam Komunikasi Sosial* (1990:49) menjabarkan istilah opini publik sering digunakan untuk menunjuk kepada pendapat-pendapat kolektif dari sejumlah orang. Berbeda dengan kerumunan, publik lebih merupakan kelompok yang tidak merupakan kesatuan. Interaksi terjadi secara tidak langsung melalui alat-alat komunikasi, seperti pembicaraan-pembicaraan pribadi yang berantai, melalui desas-desus, melalui surat kabar, radio, televisi dan film. Alat-alat penghubung ini memungkinkan “publik” mempunyai pengikut yang lebih luas dan lebih besar jumlahnya. Publik dapat dimaknai sebagai sejumlah orang yang mempunyai minat, kepentingan, atau kegemaran yang sama. Opini publik, menurut William Albiq dalam Sastropoetro (1990:52) adalah suatu jumlah dari pendapat individu-individu yang diperoleh melalui perdebatan dan opini publik merupakan hasil interaksi antar individu dalam suatu publik.

Menurut Astrid (1989:17) dalam *Komunikasi dalam Teori dan praktik* beberapa pengertian mengenai opini publik yaitu sifat umum yang diselidiki ilmu komunikasi merupakan bentuk kelompok (sosial) yang kolektif dan tidak permanen. Menurut Leonard W. Doob dalam Sastropoetro (1990:71), opini publik mempunyai hubungan yang erat dengan sikap manusia, yaitu sikap pribadi atau sikap kelompok. Doob selanjutnya mengatakan bahwa opini publik adalah sikap pribadi seseorang ataupun sikap kelompok, maka sebagian sikapnya ditentukan pengalaman dari dan dalam kelompoknya. Dalam buku *Pendapat Publik, Pendapat Umum dan Pendapat Khalayak dalam Komunikasi Sosial* (Sastropoetro, 1990:41) dibahas persamaan opini antara William McDougall dengan Otto Friedman yang berpendapat antara opini publik serta sikap pribadi manusia ada hubungan yang erat; pengalaman pribadi

menentukan sikap serta tergantung pada pengalaman masyarakatnya sendiri tentang apa yang dianggap benar dan apa yang dianggap salah. Dalam rangka ini orang menentukan sikapnya serta membentuk opininya bila menghadapi suatu persoalan, sehingga sikap membentuk opini publik. Persamaan opini harus dinyatakan untuk dapat di nilai sebagai opini publik. Doob menyebutnya sebagai opini yang telah dinyatakan: *actual (public) opinion*. Suatu opini harus dinyatakan sebelum dapat dinilai, karena sesuatu yang belum dinyatakan dan belum disampaikan, belum mengalami proses komunikasi dan dengan demikian masih merupakan suatu proses dalam diri manusia yang bersangkutan. Irish dan Protho dalam Ollie (2007:23) menyatakan bahwa pernyataan yang mengalami proses komunikasi disebut *Opinion*, sedangkan bila perasaan atau pemikiran belum dinyatakan, maka ia masih merupakan *attitude/sikap*.

Dalam Adalah: Buletin Hukum dan Keadilan, Vol. 4, No. 3 (2020) dijelaskan bahwa media sosial sebagai ruang publik memberikan dampak positif dalam negara demokrasi sebab aspirasi publik dapat diserap melalui media sosial walau dalam praktiknya terdapat beberapa pelanggaran oleh penggunanya.

Kata Opini Publik, terdiri dari dua kata yakni “opini” dan “publik”. Menurut Effendi (2003), opini tidak memiliki tingkatan namun memiliki arah yaitu :

1. Opini positif, menyebabkan seseorang bereaksi secara menyenangkan terhadap orang lain atau suatu persoalan;
2. Opini netral, jika seseorang tidak memiliki opini mengenai persoalan yang mempengaruhi keadaan; dan
3. Opini negatif, menyebabkan seseorang memberikan opini yang tidak menyenangkan atau beranggapan buruk terhadap orang lain atau suatu persoalan.

Susanto (1975) berpendapat bahwa opini publik mengandung unsur-unsur yaitu kemungkinan pro dan kontra, sebelum mencapai konsensus; melibatkan lebih dari seseorang (misalnya kelompok, masyarakat, dan lain-lain); dinyatakan; dan mengadakan tanggapan yang pro maupun yang kontra. Sementara Herbert Blumer (1967) berpendapat bahwa unsur-unsur opini publik di konfrontasikan atau dihadapkan pada suatu isu; memiliki perbedaan pendapat tentang isu; dan terlibat dalam diskusi mengenai isu tersebut.

Media sosial menjadi platform yang dapat memberikan *update* (pembaruan) berbagai informasi yang sangat cepat dan mudah untuk diakses. Kemudahan yang ditawarkan media sosial ini menjadikan para penggunanya untuk membahas topik tertentu sehingga menjadi *trending topics* atau topik yang sedang menarik perhatian banyak orang atau pengguna sosial lainnya. Kecepatan dan kekuatan akses yang dimiliki oleh media sosial ini kemudian melahirkan opini-opini masyarakat yang selanjutnya berkembang menjadi opini publik tentang suatu masalah yang dibahas atau yang sedang terjadi dan hangat dibicarakan. Tentu saja permasalahan yang timbul ini akan melahirkan

tanggapan dari tim pro, netral, dan kontra sebagaimana yang disampaikan oleh Effendi.

Di Indonesia sendiri, media sosial dijadikan sebuah *platform* untuk mencari sebuah keadilan. Hal ini dilakukan karena hukum di Indonesia dianggap hukum yang tajam ke bawah dan tumpul ke atas. Di mana suara minoritas sering kali tidak mendapatkan keadilan karena tidak adanya kekuasaan maupun kewenangan yang dimiliki. Dengan adanya media sosial ini, kaum minoritas dapat menyuarakan ataupun berpendapat secara bebas dalam menyuarakan suatu kasus atau permasalahan yang terjadi. Selain itu, mereka juga memanfaatkan media sosial untuk mencari *attention* atau perhatian dan dukungan publik agar kasus tersebut mendapatkan perhatian khusus oleh pemerintah sehingga keadilan dapat ditegakkan. Ketika kasus ini *trending* atau muncul di media sosial kita, maka secara tidak langsung kita dituntut untuk mengkritisi dan melihat permasalahan tersebut dari sisi baik maupun sisi buruk atau bahkan kita bisa bersikap netral.

Alasan lain dari penggunaan media sosial dalam mencari keadilan yakni karena media sosial menyediakan fitur yang dapat menyembunyikan bahkan memalsukan identitas penggunanya. Meskipun hal tersebut kemungkinan dapat menyebabkan terjadinya *hoax*, namun bagi sebagian orang fitur tersebut sangat menguntungkan bagi mereka yang malu untuk *speak-up* dan belum siap membuka identitasnya karena takut mendapat respon negatif atau *bulllying* dari masyarakat. Oleh karena itu, mereka memanfaatkan fitur ini untuk menceritakan apa yang mereka alami ke pada khalayak publik tanpa harus membuka identitasnya. Ketika mereka merasa sudah mendapat simpati bahkan dukungan dari publik, biasanya mereka akan membuka identitas mereka.

Sebagai contoh isu-isu sosial dan politik di Indonesia yang mendapat respons melalui media sosial antara lain peringatan pembunuhan Munir seorang aktivis HAM, dan ucapan Mendiknas M. Nuh yang dinilai tidak berempati terhadap siswi SMP korban penculikan dan pemerkosaan yang dilakukan oleh orang yang dikenalnya melalui jejaring *facebook*. Namun kasus yang sering muncul dan memanfaatkan media sosial sebagai media keadilan yakni kasus pelecehan seksual dan kekerasan berumah tangga. Biasa ini dilakukan oleh korban yang kasusnya tidak mendapat respons dari badan hukum terhadap permasalahan yang terjadi.

Kemudian dari contoh-contoh di atas dapat diketahui pula jika saat ini dalam memperoleh keadilan dan mewujudkan keadilan itu sendiri telah menjadi kesenjangan antara tujuan yang dicita-citakan (*Das Sollen*) dengan tindakan yang dilakukan (*Das Sein*) dalam praktik di lapangan. Fungsi hukum yang cenderung menghukum atas segala tindakan dengan tidak melihat keadaan dan juga keharusan hukum yang terjadi sesuai konteksnya membuat masyarakat semakin lama tergerus dengan ketidakpercayaan terhadap penegak hukum.

Walau menurut J. P. Glastra van Loon (2000) menyatakan bahwa hukum mempunyai fungsi penting yaitu:

- a. Menertibkan masyarakat dan pengaturan pergaulan hidup;
- b. Menyelesaikan pertikaian;
- c. Memelihara dan mempertahankan tata tertib dan aturan-aturan, jika perlu dengan kekerasan;
- d. Mengubah tata tertib dan aturan –aturan dalam rangka penyesuaian dengan kebutuhan masyarakat;
- e. Memenuhi tuntutan keadilan dan kepastian hukum dengan cara merealisasikan fungsi di atas.

Berangkat dari contoh kasus dan penjabaran fungsi-fungsi tersebut maka dapat ditarik sebuah pengertian bahwa fungsi hukum harus mampu mewujudkan keadilan, kegunaan bagi kepentingan masyarakat, dan kepastian hukum yang umum sifatnya. Artinya, fungsi hukum paling utama adalah untuk mengayomi kepentingan masyarakat dan berusaha untuk mewujudkan keadilan. Sebagaimana keadilan yang termaktub dalam sila kelima Pancasila yang mengharapkan adanya keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Adapun media sosial di sini hanya digunakan sebagai alat menggiring opini publik Hukum seharusnya mampu memberikan konsep keadilan yang mampu memperhatikan asas distributif, kesesuaian hukum dengan tindakan yang dilakukan, dan juga asas utilitarian yang mengedepankan asas kemanfaatan terutama kemanfaatan secara sosial. Implikasi dari adanya keadilan ini akan juga terbawa dalam konsep hukuman yang diberikan. Mengingat manusia adalah makhluk monopluralistik yang mencakup sifat dan kedudukan kodrat manusia sebagai jiwa dan raga, bersifat individual dan sosial Rahardjo, Satjipto. 2009. *Hukum Progresif*. Yogyakarta: Genta Publishing, Rawls, John. 1958. *Justice of Fairness (from The, Phiosopical Review) by Freinberg, J. And Gross, Hyman. 1975. Philosophy of Law*. California: Wadsworth Publishing Company dan sebagai pribadi dan makhluk Tuhan. Sudah sepantasnya masyarakat Indonesia memiliki karakter yang selalu berdimensi dua sesuai dengan kodrat dan sifat manusia demi kepentingan bersama dalam lingkup sosial. Oleh karena itu posisi Pancasila harus kembali menjadi dasar setiap pribadi manusia Indonesia dalam menjalankan hukum dan bukan sekedar sebagai garnis atau pemanis dalam melakukan setiap tindakan hukum.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian ini dapat kami simpulkan bahwa media sosial merupakan salah satu platform yang saat ini menjadi bagian dari kebutuhan kita sehari - hari. Banyaknya pro dan kontra dari penggunaan media sosial membuat kita mengetahui bahwa budaya digital di era disrupsi maupun *big data* tidak selamanya memiliki sisi positif namun ada sisi negatif dan setiap

informasi yang diperoleh melalui media sosial harus difilter terlebih dahulu dan tidak boleh disalahgunakan kegunaan dari media sosial ini.

Bahkan melalui media sosial kita dapat mencari sebuah keadilan dengan menggiring opini publik untuk mendapatkan sebuah perhatian atau *attention* yang mendukung kita sehingga pengguna media sosial lain mampu memberikan pendapat mereka secara kritis. Sehingga peranan media sosial ini bukan hanya sebagai bahan hiburan namun berperan bagi kaum minoritas untuk menyuarkan keadilan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Axelsson, J. (2018). An Analysis of Systems-of-Systems Opportunities and Challenges Related to Mobility in Smart Cities. *2018 13th Annual Conference on System of Systems Engineering (SoSE)*, 132–137.
- Behrends, S., Lindholm, M., & Woxenius, J. (n.d.). *Transportation Planning and Technology The Impact of Urban Freight Transport: A Definition of Sustainability from an Actor 's Perspective*. April 2013, 37–41.
- Dameri, R. P. (2017). *Smart City Definition, Goals and Performance*. 1–22. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-45766-6\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-45766-6_1)
- Denney, A. S., & Tewksbury, R. (2013). How to Write a Literature Review. *Journal of Criminal Justice Education*, 24(2), 218–234. <https://doi.org/10.1080/10511253.2012.730617>
- Kraus, S., Richter, C., Papagiannidis, S., & Durst, S. (2015). Innovating and Exploiting Entrepreneurial Opportunities in Smart Cities: Evidence from Germany. *Creativity and Innovation Management*, 24(4), 601–616. <https://doi.org/10.1111/caim.12154>
- Lucian, M., Ilie, D., & Laurentiu, R. (2018). *Smart Signalization and Public Transport Priority , a First Step to Smart Mobility in a Smart City*. 880, 383–388. <https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/AMM.880.383>
- Neo, B. S., & Chen, G. (2007). *Dynamic Governance: Embedding Culture Capabilities and Chande in Singapura*. World Scientific Publishing Co. Pte. Ltd.
- Putra, A. S. (2020). Penerapan Konsep Kota Pintar dengan Cara Penerapan ERP (Electronic Road Price) di Jalan Ibu Kota DKI Jakarta. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.32493/informatika.v5i1.4433>
- Shadu Satwika Wijaya, Paulus Israwan Setyoko, S. R. (2018). *KEBIJAKAN PENGELOLAAN TRANSPORTASI PUBLIK DI PURWOKERTO THE POLICY OF PUBLIC TRANSPORTATION MANAGEMENT IN PURWOKERTO* Shadu Satwika Wijaya \*, Paulus Israwan Setyoko , Slamet Rosyadi \*\* *Jurusan Ilmu Administrasi Negara , Universitas Jenderal Soedirman , Pur.* 17–26.
- Shah, M. N., Nagargoje, S., & Shah, C. (2017). Proceedings of the 20th International Symposium on Advancement of Construction Management and Real Estate. *Proceedings of the 20th International Symposium on Advancement*

- of Construction Management and Real Estate*, 111–127. <https://doi.org/10.1007/978-981-10-0855-9>
- Sulistiyowati, A., & Muazansyah, I. (2018). *Pemodelan Transportasi Adalah Media Yang Paling Efektif Dan Efisien Yang Dapat Menggabungkan Semua Faktor Tersebut Dan Keluarannya Dapat Digunakan Untuk Memecahkan Permasalahan Transportasi Baik Pada Masa Sekarang Maupun Pada Masa Yang Akan Datang*. 152–165.
- Wahyudin, D. (2018). Peluang Dan Tantangan “Big Data” Dalam Membangun “Smart City” Untuk Sistem Transportasi. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk ...*, 5(1), 109–115.

# BAB 7

## Pengaruh Media Massa Online Terhadap Stabilitas Nasional

*(Studi Kasus Fenomena Rasisme Mahasiswa Papua di Surabaya)*

Dhesia Rohmatul Nimah, Satrio Aji Pamungkas  
Jurusan Ilmu Politik, FISIP Universitas Brawijaya

*Rasisme sering kali masih terjadi di Indonesia. Mirisnya, masyarakat Indonesia sendirilah yang menjadi objek ujaran kebencian terhadap suatu ras tersebut. Fenomena Rasisme Mahasiswa Papua adalah bukti bahwa Indonesia masih perlu berbenah dalam mewujudkan keadilan sosial bagi semua kelompok. Hadirnya media massa berperan sebagai pemberi informasi bertanggung jawab dalam menjaga stabilitas nasional dengan berita yang ditulisnya. Di era yang serba digital ini, banyak informasi hoax dan mengadu domba tersebar luar di dunia internet. Yang ini menjadi tantangan tersendiri bagi media massa online sebagai pelopor perubahan untuk memberikan informasi yang kredibel untuk mengatasi permasalahan dalam era disrupsi.*

### PENDAHULUAN

Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki banyak suku dan etnis didalam warga negaranya, tentu menjadikan sebagai negara dengan potensi budaya dan jati diri nasional yang mengakar pada sanubari masyarakatnya, baik yang tinggal dipertanian, pedesaan, kelas sosial dan bermacam perbedaan yang lain. Tercatat sebanyak 1.340 Suku yang menetap dan berbangsa Indonesia (Statistik, 2011). Kondisi multikultural Indonesia sudah menjadi hal awam dan biasa terjadi ditengah derasnya arus kehidupan Individualistik dan juga kondisi intoleransi dunia yang kian memperburuk keadaan. Sebagaimana bangsa yang berpegang teguh pada pedoman “Bhinneka Tunggal Ika” menjadikan masyarakat Indonesia masa kini bisa mengimplementasikan toleransi kehidupan di berbagai lini, kita patut berbangga sebagai bangsa yang besar dan disegani oleh banyak bangsa lain di dunia ini.

Pancasila sebagai pedoman bangsa Indonesia menjadi sebuah alat dan simbol penting betapa saktinya bisa menyatukan ribuan etnis, suku, dan beragam kebudayaan bangsa. Sebagai dasar negara, makna pancasila bukanlah hanya



terdiri dari 5 poin falsafahnya, namun bagaimana bangsa ini bisa mengukuhkan bahwa Pancasila yang menjadi kebutuhan dari sebuah bangsa Indonesia. Sila-sila yang dikandung pada Pancasila juga turut berkontribusi dalam pemikiran dan olah pikir kehidupan, seperti ketuhanan yang maha esa, yang menjadi tolak ukur kepercayaan di Indonesia dan menciptakan nilai toleransi yang tinggi pada masing-masing individu yang baik dan bertakwa pada tuhan. Lalu ada sila kedua yaitu, kemanusiaan yang adil dan beradab, yang mengartikan bahwa setiap masing-masing warga negara harus saling memahami dan menyayangi satu sama lain, walaupun banyak perbedaan yang muncul, sila ke-3, persatuan dan kesatuan yang menjadi sebuah cermin raksasa bagaimana sebuah bangsa yang sangat multikultural dari timur ke barat untuk saling bersatu padu membangun Indonesia.

Sila ke-4 kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat dan kebijaksanaan dalam permusyawaratan perwakilan yang mengajak masyarakat untuk memberikan kesempatan pada individu untuk mengutamakan kepentingan negara, serta mengajak mendapatkan hasil mufakat. Dan yang terakhir yaitu yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, yang mengedepankan antara hak dan kewajiban yang saling berimbang dan menghormati sesama. Melalui poin Pancasila inilah warganegara Indonesia mampu bersatu pada dalam menjaga toleransi keberagaman masyarakat (Fajri, 2021). Namun, keadaan toleran ini terkadang dinodai oleh berbagai sentimen dan pola pikir organisasi masyarakat yang saling bersikap memojokkan ataupun menganggap rendah derajat beberapa suku maupun agama di beberapa daerah di Indonesia. Salah satunya kejadian yang menimpa beberapa mahasiswa asal Papua yang menjadi korban intoleran segelintir orang yang tidak menyukai suku Papua ataupun memiliki sentimen buruk terhadap mahasiswa Papua. Dalam kejadian ini bermula pada hari jumat, tanggal 16 agustus 2019, yang saat adanya tindakan persekusi oleh suatu ormas dan warga Surabaya disekitar yang menduga adanya pengrusakan pada bendera merah putih. Aparat keamanan yang menertibkan kondisi tersebut juga melakukan tindakan rasisme kepada mahasiswa Papua yang dianggap melakukan pengrusakan simbol negara.

Kondisi di sekitar semakin mencekam, ketika aparat keamanan mulai melakukan melakukan beberapa pelanggaran seperti adanya intimidasi, penggerebekan asrama Papua serta penangkapan dari mahasiswa asal Papua tersebut. Mula kejadian ini, gerakan mahasiswa hingga masyarakat Papua di seluruh Indonesia mulai bergerak untuk berdemonstrasi terkait isu rasial yang muncul pada peristiwa tersebut (Ananda, 2019).

Media massa yang menjadi pukulan pertama dalam merangkai informasi publik memiliki peran dan tanggung jawab besar dalam menyampaikan suatu kejadian ataupun peristiwa. Sebagaimana kasus yang terjadi di Surabaya, penting untuk media massa menjaga sebuah informasi diberikan apa adanya,

sehingga faktualisasi yang ada bisa disampaikan dengan baik. Penambahan opini yang terlalu menyorok dan menyudutkan beberapa pihak dalam output berita juga menjadi dalang utama bagaimana akhir demonstrasi tercetus dan dapat memecah belah intoleransi di Indonesia. Berkaca dari hal tersebut, masih ada beberapa hal lain seperti kabar bohong ataupun kabar burung yang tidak jelas kebenarannya. Oleh karena itu dalam bacaan ini akan merangkum terkait tragedi dan peran media dalam mengatasi isu rasial di kejadian mahasiswa Papua di Surabaya.

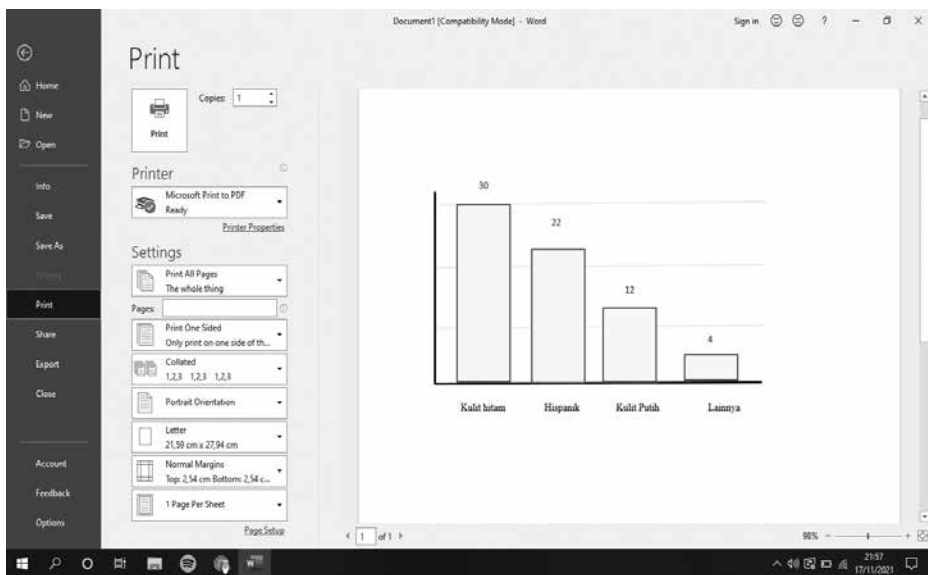
## **METODE**

Dalam pembuatan paper ini, metode yang diambil untuk mengkaji permasalahan Rasisme Mahasiswa Papua di Surabaya adalah dengan menggunakan metode kualitatif berupa mempelajari literatur baik fisik maupun online. Metode dengan melakukan kajian kepustakaan dipilih karena isu yang digarap oleh penulis berangkat dari realitas sosial yang memang membutuhkan tanggapan manusia dalam menyelesaikannya. Kajian pustaka dilakukan dengan menganalisis jurnal dan buku terdahulu. Pertama, penulis menggunakan kata kunci “Rasisme di Indonesia” dalam pencarian di internet. Salah satu jurnal yang menjadi tujuan pertama yaitu “Analisis Kasus Rasisme Papua Natalius Pigai dalam Perspektif Teori Spiral Keheningan”. Dari pencarian lainnya, terlihat bahwa rasisme terhadap ras kulit hitam sangat marak terjadi, bahkan banyak juga ditemukan kasus dari luar negeri. Namun, tidak banyak jurnal yang membahas rasisme mahasiswa Papua di masa kini, tetapi terdapat penelitian tentang masyarakat Papua maupun masyarakat ras hitam lainnya yang diterbitkan di berbagai jurnal. Pembahasan mengenai media dan pengaruhnya, akan lebih dibahas berdasarkan analisis buku komunikasi yang memang sudah lengkap dalam membahas permasalahan yang ingin dikaji oleh penulis.

Selanjutnya, paper ini akan berfokus pada permasalahan rasisme dan peran media dalam mengatasinya. Media yang digunakan berasal dari berbagai *platform* media online yang dimulai dari bulan Agustus 2019 hingga November 2021. Dalam pembuatan paper, penulis menggunakan teori Jurnalisme Damai dan juga Jurnalisme Perang. Untuk melengkapi pembahasan mengenai kedua hak tersebut, penulis menemukan terdapat penelitian terdahulu yang membahas Rasisme Mahasiswa Papua di Surabaya. Penelitian tersebut akan digunakan sebagai bahan literatur utama yang membahas lebih banyak tentang jurnalisme. Karena topik yang diambil penulis untuk paper ini adalah peran media massa online, maka bahan observasi yang akan digunakan penulis media online yang memiliki peran dengan pendekatan jurnalisme damai dan jurnalisme perang. Media massa online yang lebih banyak membahas jurnalisme damai adalah CNN Indonesia. Sedangkan untuk jurnalisme perang akan menganalisis detik.com.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Rasisme di Indonesia terbilang cukup marak terjadi, mengingat Indonesia merupakan negara dengan berbagai ras, suku, dan golongan yang berbeda menjadi penyebab utama banyaknya kasus rasisme. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) rasisme merupakan kepercayaan yang berasal dari perbedaan biologis yang melekat pada ras manusia dan menciptakan budaya superior yang menyangkut ras lainnya. Melihat dari sejarah panjang rasisme di dunia, ras kulit putih merasa lebih superior karena kolonialisme yang dilakukannya di masa lalu. Budaya tersebut terus menerus diturunkan ke generasi selanjutnya secara tidak langsung. Itulah mengapa bahkan di Amerika, kekerasan terhadap ras kulit hitam marak terjadi. Hingga kasus yang kembali terjadi adalah tragedi “*Black Lives Matter*” (BLM) pada Mei 2020. Kasus George Floyd juga berangkat dari kelompok kulit putih yang merasa superior dikawab tersebut. Aksi massa BLM menjadi *boomerang* bagi berbagai pihak untuk lebih peduli pada isu rasisme yang sebenarnya secara tidak langsung mungkin saja kita sebagai pelakunya.



**Grafik 1. Jumlah Kasus Pembunuhan Akibat Rasisme di Amerika Serikat Januari 2015-Mei 2020**

Sumber : Amnesty Internasional (<https://www.amnesty.id/rasisme-dan-ham/>)

Dari data diatas, dapat dilihat bahwa kasus rasisme yang diterima masyarakat kulit putih lebih dominan dibanding yang lain, padahal penduduk Amerika asli di dominasi oleh masyarakat kulit putih. Hal ini membuktikan kasus George Floyd adalah hal yang memang menjadi masalah serius. Aksi BLM 2020 yang dilakukan untuk mendukung George Floyd kembali mengingatkan

Indonesia pada kasus-kasus yang sering menimpa saudara Papua kita. Sering kali, secara tidak sadar banyak dari masyarakat Indonesia yang membuat bahan candaan yang menyakiti saudara Papua. Menurut survei yang dilakukan Komnas HAM tahun 2018, dari data yang diperoleh mulai 2011 hingga 2018 terdapat 101 kasus diskriminasi ras dan etnik di Indonesia. Juga 82,7% responden yang merupakan masyarakat Indonesia tersebut menyatakan lebih nyaman hidup berdampingan dengan sesama ras dan asal. Hal ini tentu menjadi masalah serius mengingat Indonesia merupakan negara dengan berbagai perbedaan yang hidup berdampingan.

Seperti yang terjadi mendekati akhir 2019 lalu. Isu rasisme kembali mencuat lewat pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM) yang diterima mahasiswa Papua di Surabaya. Setelah di usut lebih lanjut, terdapat penyebaran hoax yang menjadi sumber utama kerusuhan. Ternyata propaganda anti Papua yang dibuat pelaku telah lama tersebar di media sosial juga *broadcast group WhatsApp* yang lebih banyak diterima oleh masyarakat sekitar yang usianya lebih lanjut. Dari strategi yang dilakukan oleh pelaku penyebar hoax, media sosial menjadi tempat paling efektif untuk menebar kebencian. Terutama saat itu, informasi hoax yang dikeluarkan hanya tersebar di area yang lebih sempit sehingga hanya masyarakat sekitar yang dapat menjangkanya. Sehingga tidak ada pihak yang lebih bertanggungjawab dapat melakukan tindakan pencegahan. Barulah setelah mahasiswa Papua menjadi korban, banyak pihak yang turun untuk mengatasi permasalahan tersebut, media massa salah satunya.

Sebagai yang menyediakan informasi, media massa berperan dalam mengontrol arus informasi yang beredar. Maksudnya adalah menyebarkan berita yang kredibel dan jauh dari hoax seperti di media sosial. Beberapa media massa mungkin saja berasal dari sumber-sumber yang tidak dapat dipercaya, dalam hal ini media massa akan melenceng dari tugasnya. Yang berbahaya adalah, justru berita yang seperti itulah yang banyak dijangkau oleh masyarakat. Mengingat sekarang ini media massa online juga lebih banyak yang memiliki konten berbayar. Informasi yang dikeluarkan oleh media massa online lebih cepat tersampaikan dari pada media lainnya. Sehingga dibutuhkan *double check* oleh pihak redaksi suatu media. Penjelasan diatas dapat terlihat dari ciri berita yang ditulis. Dalam pembuatan berita, terdapat beberapa perspektif yang digunakan untuk melihat keberpihakan suatu media. Yaitu dengan menggunakan pendekatan “Jurnalisme Damai” dan “Jurnalisme Perang”.

Jurnalisme damai pertama kali dikenalkan pada tahun 1970-an oleh Johan Galtung. Pemikiran Galtung tersebut berangkat dari fenomena saat itu dimana banyak jurnalis yang meliput isu perang dan konflik sama dengan liputan lainnya yang mengedepankan menang atau kalah. Yang menjadi inti dari jurnalisme damai adalah, wartawan harus bisa menciptakan suasana yang baik. Maksudnya lewat tulisannya, wartawan berupaya untuk meredam konflik

bukan malah menyulut emosi pembaca. Jurnalisme damai cocok dipilih sebagai *framing* karena berita yang dikeluarkan akan lebih menciptakan stabilitas nasional. Berbeda dengan jurnalisme perang yang memang diciptakan untuk menciptakan *triggering* pada pembaca.

Perbedaan keduanya adalah, jurnalisme damai menggali setiap proses terjadinya konflik. Liputan dilakukan secara lengkap dan runtut. Sedangkan jurnalisme perang berorientasi pada pihak yang diuntungkan atau pihak yang kalah dalam konflik. Untuk lebih lengkapnya, Eni Setiati membuat tabel perbedaan keduanya sebagai berikut :

**Tabel 1 . Perbedaan Jurnalisme Damai dan Jurnalisme Perang**

	Jurnalisme Damai	Jurnalisme Perang
Framing	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fokus pada jalannya konflik</li> <li>2. Memberitakan konflik apa adanya</li> <li>3. Menciptakan empati pada pembaca</li> <li>4. Melihat konflik sebagai sebuah masalah</li> <li>5. Mencegah terjadinya konflik lewat isi berita</li> <li>6. Fokus pada dampak kekerasan atau kerusakan secara struktural (kehidupan masyarakat yang berubah)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fokus pada tujuan konflik</li> <li>2. Tidak memberitakan konflik dengan lengkap</li> <li>3. Menciptakan propaganda</li> <li>4. Melihat pihak yang terlibat dalam perang</li> <li>5. Fokus pada dampak kekerasan dan kerusakan secara fisik (pembunuhan atau luka)</li> </ol>
Orientasi Liputan	Mengungkap ketidakbenaran pihak yang terlibat	Mengungkap ketidakbenaran pihak yang terlibat tanpa memberitakan kebenarannya
Akhir konflik 1. Fokus pada perdamaian		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fokus pada penderitaan</li> <li>2. Mencari perdamaian ditingkat elit</li> </ol>

Sumber : (Setiati, 2005 : 98)

Dari penjabaran tabel diatas, dapat diamati perbedaan paling menonjol dari keduanya adalah dampak dari berita yang dikeluarkan. Misalnya adalah media yang lebih memilih membuat berita tentang pendapat kelompok yang lebih dominan, katakanlah dalam hal ini adalah politisi. Kelemahan dari jurnalisme perang adalah tidak adanya penyelesaian konflik yang dipublikasikan, dan mementingkan perpecahan. Untuk dapat melihat perbedaan keduanya, penulis akan menganalisis CNN Indonesia dan detik.com dengan cara analisis berita yang dikeluarkan menggunakan tahapan konflik. Menurut Fisher, terdapat 5 tahapan konflik, yakni : prakonflik, konfrontasi, krisis, akibat, dan pasca konflik.

Dengan menggunakan pencarian “CNN Indonesia dalam Kasus Mahasiswa Papua di Surabaya”, ditemukan beberapa berita sesuai dengan runtutan peristiwa. Dalam pra konflik, CNN Indonesia mengeluarkan berita kronologi

pengepungan asrama mahasiswa Papua. Dalam berita ini, mahasiswa yang bersangkutan merupakan narasumber utama. Maksudnya, tidak hanya menggunakan masyarakat sekitar sebagai narasumber. Padahal aksi penyerangan dilakukan oleh masyarakat sekitar. Selanjutnya tahap konfrontasi, diterbitkan berita tentang pelanggaran HAM yang diterima mahasiswa Papua oleh Lembaga Bantuan Hukum (LBH). Di tahap selanjutnya yakni krisis, CNN Indonesia meliput pelaku penyebar hoax yang akan diperiksa yang berwajib. Tahap akibat yang keempat, mulai ditemukan penyelesaian yaitu pelaku akan dijatuhi pasal berlapis yang juga diberitakan oleh CNN Indonesia. Yang terakhir yaitu pasca konflik, diberitakan nasib mahasiswa Papua di Surabaya yang dipulangkan dan berita tentang peringatan tragedi satu tahun setelah konflik. Sedangkan berita yang dikeluarkan oleh detik.com memiliki edisi khusus yang lebih banyak meminta politis sebagai narasumber, padahal mereka-mereka adalah pihak yang tidak dilibatkan.

Dari analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa jurnalisme damai dapat menjadi cara agar media massa khususnya online mampu berjalan dalam tugasnya. Terlebih, pers memiliki peran dalam membuat atau mempengaruhi kebijakan juga dalam advokasi. Dalam kasus rasisme mahasiswa Papua di Surabaya, CNN Indonesia berperan penting dalam menciptakan stabilitas nasional. Mengingat berita yang dikeluarkan tidak berat sebelah. Karena memiliki tanggungjawab besar, media massa online yang memiliki akses kecepatan lebih baik dari media lainnya diharapkan dapat memberikan berita yang bertanggungjawab. Salah satunya yaitu dengan berpegang pada jurnalisme damai. Dan tidak hanya membuat berita yang menarik *engagement* yang tinggi saja.

## **KESIMPULAN**

Indonesia sebagai negara yang penuh dengan keadaan multikultural tentu sering mengalami kejadian dan fenomena intoleran yang memaksa berbagai pandangan muncul dimasyarakat untuk beberapa suku dan agama di Indonesia. Fenomena dan peristiwa yang muncul banyak yang dilakukan oleh organisasi masyarakat ataupun beberapa golongan yang memiliki sentimen buruk terhadap beberapa golongan. Pergolakan menjadi akhir dari puncak sentimen anti rasial ataupun agama tertentu.

Kejadian rasial mahasiswa Papua di Surabaya dapat menjadi contoh bagaimana pemerintah dan masyarakat harus menjadi sadar kembali bahwa negara ini bukanlah sebuah negara untuk golongan tertentu, namun telah diperjuangkan dengan darah juang dalam menjalankannya. Seharusnya masyarakat dan pemerintah dapat mengambil tindak tegas dan solusi yang efektif melalui perda ataupun regulasi yang efektif dalam penanggulangan kondisi ini. Media menjadi salah satu tombak dalam membingkai kondisi intoleran yang berujung pada kasus rasial pada mahasiswa Papua di Surabaya.

Bingkai berita yang tidak membawa berita bohong dan kabar burung dapat menjadi media bagi massa dalam mendapatkan informasi yang jelas dan tidak menimbulkan demonstrasi yang menjadikan perpecahan suku di Indonesia. Jika ini bisa terus diterapkan di Indonesia tentu saja kondisi dan fenomena rasial dan intoleran dapat dihentikan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alam, S. (2020). Jurnalisme Damai dalam Pembingkai Berita Rasisme Mahasiswa Papua di Tribunnews.com dan Detik.com. *Jurnal Pewarta Indonesia*, 121-136.
- Amnestypedia. (2021, April 05). Amnesty Internasional. From Rasisme dan HAM: <https://www.amnesty.id/rasisme-dan-ham/>
- Ananda, A. (2019, Agustus 19). Kronologi Pengepungan Asrama Papua Surabaya Versi Mahasiswa. Diakses dari [cnnindonesia.com](https://www.cnnindonesia.com/nasional/20190819072043-20-422556/kronologi-engepungan-asrama-papua-surabaya-versi-mahasiswa): <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20190819072043-20-422556/kronologi-engepungan-asrama-papua-surabaya-versi-mahasiswa>
- Bhaskara, I. L. (2018, November 21). Survei Komnas HAM: Diskriminasi Etnis & Ras Masih Terus Ditolerir. From [tirto.id](https://tirto.id/survei-komnas-ham-diskriminasi-etnis-ras-masih-terus-ditolerir-dahP): <https://tirto.id/survei-komnas-ham-diskriminasi-etnis-ras-masih-terus-ditolerir-dahP>
- Eka Sri Dana Afriza , Indah Suryawati,Junaidi, A. Mirza Ronda, Rahtika Diana. (2021). Analisis Kasus Rasisme Papua Natalius Pigai Dalam Perspektif Teori Spiral. *Communication*, 1-12.
- Fajri, D. L. (2021, Oktober 12). Mengenal Pancasila Sebagai Dasar Negara dan Pandangan Hidup Bangsa. Diakses dari [KataData.com](https://katadata.co.id/safrezi/berita/61656c92e66f7/mengenal-pancasila-sebagai-dasar-negara-dan-pandangan-hidup-bangsa): <https://katadata.co.id/safrezi/berita/61656c92e66f7/mengenal-pancasila-sebagai-dasar-negara-dan-pandangan-hidup-bangsa>
- Fisher, S. (2001). *Mengelola Konflik*. Jakarta: The British Council Indonesia.
- Rengkaningtias, A. U. (2017). JURNALISME DAMAI (PEACE JOURNALISM) DALAM KERUKUNAN ANTARUMAT BERAGAMA (Analisis Framing Kompas.com terhadap. *Jurnal Kajian Islam Interdisipliner*, 164-183.
- Said, I. (2020). MEDIA DAN KONFLIK : MEWUJUDKAN JURNALISME DAMAI. *Jurnal Mercusuar*, 112-125.
- Setiati, E. (2005). *Ragam jurnalistik baru dalam pemberitaan (strategi wartawan menghadapi tugas jurnalistik)*. Yogyakarta: Andi.
- Statistik, B. P. (2011). *Kewarganegaraan, Suku Bangsa, Agama, dan Bahasa Sehari-hari Penduduk Indonesia*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

## BAB 8

### **Birokrasi dalam Media Sosial (Studi Kasus Peran Media Sosial *Twitter* Sebagai Sarana Baru Pejabat Pemerintahan dalam Mewujudkan Keadilan Sosial di Era Disrupsi dan Big Data)**

R. Mohammad Iman Ridlo, Fiky Firmansyah Herdadi

*Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Jenderal Soedirman*

*Kemajuan teknologi telah membawa banyak keuntungan bagi masyarakat saat ini, salah satu wujud dari kemajuan teknologi ini adalah media digital. Media digital saat ini telah membantu masyarakat khususnya dalam memperoleh dan memproduksi informasi. Adanya media digital juga telah memberikan wadah baru bagi masyarakat untuk dapat berinteraksi secara lebih efektif dan efisien. Salah satu media digital adalah media sosial twitter. Twitter telah banyak diminati oleh masyarakat belakangan ini. Khususnya oleh para pemegang kekuasaan, twitter telah menjadi sarana baru bagi mereka untuk melakukan birokrasi kepada masyarakat dengan cara yang lebih baru. Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu bagaimana para pejabat pemerintahan tersebut memainkan birokrasinya dalam media sosial dan bagaimana mereka mendapat perhatian masyarakat. Menggunakan metode kualitatif studi kasus, penelitian ini menggunakan twitt dari para pejabat publik sebagai objek penelitiannya. Hasil dari penelitian ini adalah, bentuk-bentuk birokrasi yang dilakukan oleh pejabat pemerintahan dalam media sosial twitter sangat beragam. Selain itu, birokrasi yang dilakukan oleh pejabat pemerintahan tersebut juga bukan semata-mata untuk mewujudkan keadilan sosial saja, namun lebih dari itu terdapat kepentingan lain yang sifatnya politis yaitu perebutan pengaruh dan perhatian rakyat untuk kepentingan citra diri dan elektabilitas dari pejabat pemerintahan itu sendiri.*



## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi di masa sekarang ini telah banyak membawa keuntungan bagi kehidupan masyarakat. Melalui berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh berbagai kemajuan teknologi, segala pekerjaan dan urusan masyarakat menjadi lebih mudah dan cepat. Berkat kemajuan teknologi pula, masyarakat saat ini mulai menaruh rasa ketergantungan yang besar terhadap bantuan yang diberikan oleh beberapa teknologi. Termasuk salah satunya yaitu media digital, yang mana saat ini banyak sekali masyarakat yang sangat membutuhkan bantuan dan kehadiran teknologi ini karena telah banyak membawakan keuntungan bagi masyarakat. Salah satu keuntungan yang dapat dirasakan oleh masyarakat saat ini yaitu kemudahan akses diberbagai bidang termasuk akses untuk mendapatkan informasi secara cepat dan akurat. Oleh sebab itulah, masyarakat saat ini dapat dibilang sangat bergantung dengan media digital tersebut.

Berkaitan dengan hal diatas, tidak heran saat ini banyak masyarakat yang memanfaatkan media digital untuk mengakses berbagai informasi. Fenomena ini pun tentunya menjadi peristiwa penting bagi media digital sebagai penyedia layanan informasi yang saat ini banyak diminati oleh semua golongan masyarakat. Selain dipandang sebagai peluang yang menguntungkan dari sisi ekonomi, ketergantungan masyarakat akan informasi cepat dalam media digital ini juga menjadi ajang berbagai kepentingan seperti perebutan pengaruh suatu oknum atau kelompok masyarakat. Kembali ke dalam pembahasan media digital, media digital juga dapat dibilang termasuk kedalam media *online* yang berada dalam suatu jaringan tertentu atau biasa disebut dengan *cyber* media yang mana digolongkan ke dalam media baru karena sifatnya yang *real time*, *up to date* dan praktis. Media digital ini juga seringkali dimanfaatkan oleh banyak masyarakat karena mampu menjadi alat penghubung interaksi antar masyarakat dengan cepat menjadi satu dalam suatu jaringan yang disebut dengan internet (Binti, 2018).

Atas berbagai keuntungan dan kemudahan yang ditawarkan oleh media digital tersebut, tidak jarang pula juga menjadi wahana baru bagi para pemegang kepentingan publik untuk menyebarkan pengaruhnya sekaligus mengambil perhatian masyarakat. Salah satu contoh yang mudah ditemui saat ini adalah maraknya tokoh pejabat pemerintahan yang aktif menggunakan media digital untuk mewujudkan berbagai kepentingannya. Media sosial merupakan salah satu wahana baru bagi para pejabat pemerintahan untuk mewujudkan berbagai kepentingannya. Media sosial merupakan bagian daripada media digital yang mana saat ini banyak digunakan oleh setiap elemen masyarakat, dari mulai elemen bawah hingga atas. Oleh sebab itu, karena faktor yang demikian itu, banyak pejabat pemerintahan yang tertarik bahkan sangat terobsesi untuk menyebarkan pengaruhnya melalui media sosial tersebut.

Pada dasarnya untuk memahami mengapa media sosial saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat, maka dari itu dibutuhkan penjelasan mengenai apa itu media sosial. Menurut van Dijk (dalam Permasih dkk, 2018) media sosial merupakan wadah bagi masyarakat yang memfokuskan diri pada eksistensi penggunaannya dan memfasilitasi mereka dalam melakukan sesuatu yang mereka inginkan. Media sosial juga biasa disebut sebagai fasilitator modern karena mampu menghubungkan dan menguatkan hubungan antar pengguna sekaligus sebuah ikatan sosial dalam jaringan digital dan luar jaringan (Permasih dkk, 2018). Selain itu, media sosial juga merupakan saluran komunikasi yang dapat digunakan secara personal maupun lembaga. Maka dari itu, media sosial sangat banyak dibutuhkan oleh masyarakat karena berbagai kemudahan yang terdapat didalamnya yang mampu banyak membantu seluruh urusan dan pekerjaan masyarakat.

Twitter merupakan salah satu media sosial yang saat ini aktif digunakan oleh banyak masyarakat termasuk para pejabat pemerintahan untuk mewujudkan berbagai kepentingannya. Terdapat beberapa penyebab mengapa saat ini twitter banyak diminati oleh seluruh golongan masyarakat. Pertama yaitu twitter merupakan media sosial yang memiliki karakteristik pergantian topik yang cepat dan *up to date* sesuai dengan pesan-pesan yang dirikim oleh para penggunaannya, selain itu twitter menjadi sebuah wadah informasi yang menggambarkan minat, pemikiran dan perhatian para penggunaannya secara *real time* (Marzuuqi dan Yulianto, 2019). Kedua, twitter merupakan media sosial yang dapat dikatakan fleksibel, dalam artian yaitu memiliki kebebasan yang cukup tinggi ketimbang media sosial lainnya. Di dalam twitter pengguna dapat mengungkapkan berbagai bentuk argumentasi yang juga dapat ditanggapi secara bebas oleh pengguna lainnya selama itu tidak melanggar aturan dari twitter itu sendiri. Oleh sebab itu dengan sifatnya yang demikian banyak pejabat pemerintahan saat ini aktif untuk melakukan berbagai kepentingannya melalui media sosial twitter.

Bentuk dari aktivitas pejabat pemerintahan dalam media sosial twitter ini sangat bermacam-macam mulai dari menyebarkan pengaruh secara intensif melalui cuitan atau pesan yang bernada melindungi masyarakat sampai dengan untuk wahana birokrasi guna mewujudkan keadilan sosial di tengah masyarakat. Khususnya pada ranah birokrasi, terdapat hal yang menarik karena saat ini banyak sekali tokoh pejabat publik yang melakukan hal ini dengan tujuan yang apa mereka sebut sebagai bentuk untuk mewujudkan keadilan sosial di era digital. Pada dasarnya birokrasi merupakan sebuah organisasi pemerintah yang berguna untuk memperjuangkan, mengakomodasikan, menyalurkan hak dan kepentingan masyarakat melalui berbagai kebijakan yang memihak masyarakat umum (Garmana, 2016). Dengan kata lain, birokrasi bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui kebijakan-kebijakan yang berpihak pada kepentingan masyarakat.

Melihat pernyataan tersebut di atas, jelas bahwa birokrasi merupakan sarana bagi para pejabat pemerintahan selaku pemegang kekuasaan untuk menciptakan atau memproduksi suatu kebijakan. Berkaitan dengan hal tersebut, saat ini banyak pejabat atau tokoh pemerintahan yang melakukan proses birokrasi ini melalui media sosial salah satunya twitter. Terdapat beberapa alasan mengapa banyak pejabat yang melakukan hal demikian, selain berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh media sosial, tingkat pengguna yang tinggi dari masyarakat juga menjadi alasan mengapa saat ini banyak pejabat pemerintahan yang mewujudkan kepentingannya melalui media sosial tersebut. Hal ini tentunya sangat menarik untuk dikaji khususnya tentang bagaimana pejabat pemerintahan tersebut melakukan birokrasi untuk mewujudkan keadilan sosial di dalam media sosialnya dan bagaimana mereka mendapat perhatian masyarakat.

Melalui objek penelitian twitter, tulisan ini berusaha untuk membahas berbagai permasalahan tersebut di atas. Tulisan ini menawarkan sebuah kebaruan karena berbagai permasalahan tadi akan ditinjau melalui sudut pandang administrasi publik, yang mana pada umumnya permasalahan tersebut di atas lebih sering dibahas menggunakan sudut pandang ilmu komunikasi. Hal tersebut juga menjadi pembeda yang cukup besar dengan beberapa penelitian terdahulu yang mana pada penelitian terdahulu lebih banyak membahas mengenai strategi pejabat pemerintahan dalam menyebarluaskan pengaruhnya di tengah masyarakat melalui gaya komunikasi tertentu, ketimbang membahas mengenai bagaimana proses birokrasi yang mereka lakukan untuk mewujudkan keadilan sosial melalui media sosial.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus yang mana termasuk ke dalam kelompok penelitian kualitatif. Penelitian studi kasus merupakan suatu penelitian yang dilakukan secara rinci, intensif dan mendalam terhadap suatu kasus, gejala sosial atau fenomena sosial yang sifatnya spesifik (Martono, 2015). Penelitian studi kasus ini merupakan bagian daripada penelitian kualitatif yang mana memanfaatkan kata-kata, kalimat, buku atau sumber lain yang sifatnya mampu menggali informasi lebih dalam terhadap apa yang akan menjadi objek penelitian. Tujuan dari penelitian ini yaitu bersifat deskriptif, yaitu berguna untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu fenomena tertentu yang terjadi dalam masyarakat (Martono, 2015).

Objek dari penelitian ini adalah tweet dari para pejabat atau tokoh pemerintahan Indonesia yang aktif menyebarluaskan pengaruhnya dan melakukan birokrasi melalui media sosial twitter. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah melalui teknik dokumentasi. Teknik dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengumpulkan seluruh tweet yang berkaitan dengan penelitian ini yang mana seringkali dikeluarkan atau diciptakan

dari akun-akun yang dimiliki oleh para pejabat atau tokoh pemerintahan yang ada di Indonesia. Pejabat atau tokoh pemerintahan yang dimaksud dapat berupa Presiden, Gubernur, Bupati, Anggota Dewan dan politikus lainnya. Jadi terdapat dua sumber data dalam penelitian ini, pertama yaitu data primer yang berasal dari media sosial twitter dan kedua data sekunder yang mana berasal dari beberapa literatur dan sumber buku atau jurnal yang relevan dan mendukung dengan topik yang ada dalam penelitian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini terdiri dari hasil penelitian dan pembahasannya. Hasil yang diperoleh dari penelitian harus didukung dengan data yang memadai. Hasil penelitian dan temuan harus merupakan jawaban atas hipotesis penelitian atau pertanyaan penelitian yang telah dikemukakan pada bagian pendahuluan.

### **Bentuk Birokrasi Pejabat Pemerintahan dalam Media Sosial Twitter**

Pada sub pembahasan pertama ini, penelitian ini akan sedikit menjelaskan mengenai apa dan bagaimana birokrasi bekerja. Namun sebelum penjelasan semua itu dipaparkan, alangkah lebih baik apabila meninjau terlebih dahulu secara lebih jauh mengenai histori dari birokrasi itu sendiri. Menurut (Nuraini, 2017) secara kultural birokrasi di dalam pemerintahan Indonesia sendiri pada kenyataannya merupakan sebuah sistem yang berasal dari kelanjutan dan perpanjangan birokrasi zaman dahulu yang di dasari oleh orientasi kekuasaan, dengan tujuannya yaitu eksploitasi rakyat dan menjaga kepentingan kekuasaan yang ada. Apabila melihat pernyataan tersebut di atas, rasanya birokrasi cukup bermakna negatif bagi rakyat apabila dilihat dari sisi historinya. Namun begitu secara umum birokrasi sebenarnya memiliki artian yang cukup netral apabila merujuk kepada pernyataan atau definisi umum. Menurut definisi umum, birokrasi sebenarnya di desain sebagaimana mestinya menjadi salah satu aparat publik yang diangkat oleh negara dan diasumsikan memiliki kenetralan secara politik, tidak memiliki kekuasaan dan kepentingan (Nuraini, 2017).

Birokrasi dijalankan oleh seorang birokrat yang mana dapat berupa tokoh atau pejabat pemerintahan yang sedang berkuasa saat ini. Pada dasarnya, birokrat juga memiliki beberapa kategori, diantaranya yaitu pertama *careerist* yang merupakan aparat publik yang memiliki masa kerja yang panjang, sehingga biasanya dianggap memiliki rasa netralitas yang tinggi dan merupakan wujud daripada birokrat yang sesungguhnya. Kedua yaitu *transients* yang mana merupakan aparat publik yang memiliki masa kerja yang pendek, atau biasanya dikenal dengan aparat politik yang diangkat dan karenanya tidak dianggap sebagai birokrat yang sesungguhnya (Nuraini, 2017). Selain dari perbedaan jangka waktunya, dari dua kategori birokrat tadi juga memiliki peran yang berbeda. *Careerist* memiliki peran dan kepentingan yang jauh berbeda dengan *transients*, karena memiliki jangka waktu yang

lama kepentingan dari birokrat *careerist* ini juga seringkali disangkutpautkan dengan berbagai kepentingan politik meskipun seringkali masih dianggap netral. Oleh sebab itu dapat dibilang birkokrat yang sesungguhnya tersebut tidak dapat dipisahkan dengan kepentingan politik. Begitupun dengan objek penelitian dalam paper ini. Mayoritas tokoh atau pejabat pemerintahan yang aktif melakukan birokrasi dalam media sosial twitter adalah para *careerist* atau birokrat yang sesungguhnya dan memiliki jangka waktu kerja yang panjang. Berikut merupakan contoh beberapa tokoh atau pejabat publik yang aktif dalam melakukan birokrasi dalam media sosial twitter :



**Gambar 1. Birokrasi yang sedang dilakukan oleh Presiden RI**

*Sumber: akun twitter @jokowi*



**Gambar 2. Birokrasi yang sedang dilakukan oleh Gubernur DKI Jakarta**

*Sumber: akun twitter @aniesbaswedan*

Beberapa contoh di atas merupakan salah satu bentuk birokrasi yang aktif dilakukan oleh para tokoh atau pejabat pemerintahan di dalam media sosial twitter. Bentuk-bentuk birokrasi yang seringkali ditemui diantaranya yaitu adalah sebagai berikut, pertama birokrasi pelayanan yang mana merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrat yang hubungannya dengan masyarakat, birokrasi ini berfungsi untuk memberikan pelayanan yang memiliki kesan baik kepada masyarakat (Sawir, 2020). Beberapa tokoh ayau pejabat publik

yang seringkali melakukan birokrasi ini diantaranya yaitu seperti contoh diatas Presiden Jokowi yang seringkali membagikan aktivitasnya dalam melayani dan memberikan kebijakan kepada masyarakat, kemudian ada juga Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan yang sering juga membagikan aktivitasnya dalam media sosial twitter ketika beliau sedang melayani masyarakat. Kedua yaitu ada birokrasi pembangunan, birokrasi ini merupakan birokrasi yang tugasnya lebih spesifik dan khusus dengan tujuan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan dalam tubuh masyarakat itu sendiri. Contoh dari bentuk birokrasi ini dalam media sosial twitter seringkali dilakukan oleh para menteri kabinet seperti menteri pendidikan Nadiem Makarim yang sering membagikan aktivitasnya dalam membangun pendidikan masyarakat Indonesia atau menteri pariwisata dan ekonomi kreatif Sandiaga Uno yang juga seringkali membagikan kegiatannya dalam media sosial twitter.

Bentuk-bentuk birokrasi yang muncul dalam media sosial twitter, tersebut tentunya dilakukan bukan tanpa tujuan. Banyak tokoh atau pejabat pemerintahan yang memiliki kepentingan sendiri yang juga tidak terlepas dari kepentingan politik untuk melakukan birokrasi dan menyebarkanluaskannya dalam media sosial contohnya yaitu media sosial twitter. Menurut (Nuraini, 2017) setidaknya terdapat beberapa tujuan para tokoh atau pejabat pemerintahan melakukan birokrasi di media sosial diantaranya yaitu, bentuk dari pelayanan kepada masyarakat yang lebih baru dimana mereka memanfaatkan media digital sebagai salah satu media modern yang banyak membawa kemudahan dan keuntungan bagi masyarakat saat ini, memberikan kemudahan bagi setiap anggota masyarakat untuk dapat mengerti dan mengetahui segala kebijakan yang diciptakan dan tentunya diperuntukan untuk masyarakat itu juga, mendukung, mempercepat, meningkatkan efektivitas serta efisiensi segala tujuan dari program dan kebijakan pemerintah. Meskipun demikian tentunya birokrasi yang dilakukan dalam media sosial tersebut juga tidak terlepas dengan kepentingan-kepentingan politik yang mana dapat membawa keuntungan bagi para tokoh atau pejabat pemerintahan tersebut. kepentingan-kepentingan tersebut biasa kita kenal dengan perebutan pengaruh dalam masyarakat.

### **Media Sosial Twitter Sebagai Sarana Perebutan Perhatian Masyarakat**

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, birokrasi tidak pernah terlepas dari kepentingan politik. Politik dan birokrasi merupakan sebuah sistem yang tidak terpisahkan karena para aktor dalam birokrasi selalu memiliki kepentingan atau tujuan politik. Begitupula dengan fenomena atau kasus maraknya tokoh atau pejabat pemerintahan yang banyak melakukan birokrasi di dalam media sosial twitter, hal tersebut juga pastinya memiliki kepentingan atau tujuan politik tersendiri. Salah satu yang paling terlihat dari fenomena tersebut yaitu adanya perebutan perhatian masyarakat untuk kepentingan pribadi. Hal-hal yang diberebutkan yaitu diantaranya citra baik yang dapat

mendorong elektabilitas tokoh atau pejabat pemerintahan tersebut di tengah masyarakat (Setiadi, 2016). Berikut merupakan beberapa contoh, bentuk birokrasi yang dilakukan oleh para tokoh atau pejabat pemerintahan yang juga memiliki tujuan untuk meningkatkan citra baik di tengah masyarakat.



**Gambar 3. Tweet Kritis Fadli Zon dalam Media Sosial Twitter**

*Sumber: akun twitter @fadlizon*





**Gambar 4. Tweet Kritis Andre Rosiade dalam Media Sosial Twitter**

*Sumber: akun twitter @andre\_rosiade*

Beberapa contoh tersebut merupakan sedikit dari banyaknya tokoh atau pejabat pemerintahan yang aktif dalam menyebarkan birokrasinya dalam media sosial twitter. Dari data yang telah diperoleh terdapat beberapa cara atau bentuk bagaimana para pejabat pemerintahan tersebut yang digunakan untuk memperoleh perhatian dari masyarakat. Namun sebelum membahas hal tersebut, menurut (Setiadi, 2016) dalam prosesnya, para tokoh atau pejabat pemerintahan tersebut tentunya memiliki strategi tersendiri untuk mendapatkan perhatian masyarakat. Strategi tersebut pada umumnya memiliki beberapa faktor penting diantaranya yaitu, pertama para tokoh atau pejabat pemerintahan tersebut sudah menentukan khalayak yang akan menjadi sasaran artinya sebelum memberikan pengaruhnya melalui berbagai aktivitas birokrasi dalam media sosialnya, mereka sudah menentukan terlebih dahulu siapa saja yang atau kelompok masyarakat mana saja yang akan menjadi sasarannya.

Kedua, para tokoh atau pejabat pemerintahan tersebut telah mempersiapkan tujuan dari pesan yang akan disampaikan kepada masyarakat di media sosialnya sehingga pesan tersebut nantinya akan mudah tersampaikan kepada masyarakat dan masyarakat akan memberikan perhatiannya kepada tokoh atau pejabat pemerintahan tersebut. Ketiga, tokoh atau pejabat pemerintahan tersebut bekerjasama dengan beberapa komunikator handal yang mana pandai dalam menciptakan dan menentukan gaya bahasa yang mampu mengundang perhatian masyarakat.

Kembali kepada beberapa contoh bagaimana para pejabat pemerintahan tersebut yang digunakan untuk memperoleh perhatian dari masyarakat, setidaknya terdapat beberapa temuan yang dapat menjelaskan bagaimana para tokoh atau pejabat pemerintahan tersebut berusaha untuk memperoleh perhatian dari masyarakat. Bentuk-bentuk usaha tersebut antara lain yaitu, kritik tegas kepada pemerintahan dan berusaha untuk tetap membela masyarakat dalam segala kebijakan yang ditentukan. Contoh usaha ini seringkali ditemukan dalam tweet dari akun *@fadlizon* dan *@andre\_rosiade* yang mana sangat aktif dalam mengkritisi segala kebijakan pemerintah. Kemudian contoh selanjutnya yaitu berupa dukungan dan motivasi kepada masyarakat untuk tetap berperan aktif dalam pembangunan negara. Contoh tweet tersebut seringkali ditemukan pada para tokoh atau pejabat pemerintahan seperti para anggota DPR dan lain sebagainya. Bentuk-bentuk atau usaha yang dilakukan tersebut bukan hanya bentuk dari usaha untuk mewujudkan keadilan sosial namun juga berguna untuk meningkatkan citra diri dan elektabilitas para aktor atau pejabat pemerintahan tersebut. Meskipun memiliki kepentingan yang berbeda-beda para tokoh atau pejabat pemerintahan tersebut akan tetap aktif melakukan usaha-usahanya tersebut karena media sosial saat ini merupakan sudah menjadi kebutuhan masyarakat banyak.

## **KESIMPULAN**

Kemajuan teknologi informasi di era sekarang ini telah banyak membawa keuntungan bagi masyarakat. Berkat adanya kemajuan teknologi, seluruh aktivitas dan kegiatan masyarakat dapat dikerjakan secara lebih ringan dan efisien. Salah satu bentuk dari kemajuan teknologi adalah media digital, media digital juga disebut dengan media *online* yang mana berada di dalam suatu jaringan tertentu yang dinamakan internet. Media digital sudah banyak membawa keuntungan bagi masyarakat, khususnya sebagai wadah bagi masyarakat dalam berinteraksi satu dengan lain dan juga untuk dapat memproduksi dan mendapatkan suatu informasi tertentu. Wadah tersebut dalam media digital tersebut biasa disebut dengan media sosial, media sosial tersebut merupakan wadah bagi masyarakat untuk mengungkapkan dirinya baik secara argumen, kegiatan dan lain sebagainya dan dapat dengan bebas dianggapi oleh masyarakat lain. Salah satu media sosial yang saat ini banyak

diminati oleh masyarakat adalah twitter. Twitter merupakan media sosial yang memungkinkan penggunaanya untuk saling berbalas informasi dan kemudian dapat menanggapi satu sama lain.

Banyaknya minat masyarakat terhadap media sosial termasuk twitter hal ini dimanfaatkan oleh para pejabat pemerintahan. Dimana saat ini muncul banyak fenomena pejabat pemerintahan yang menggunakan media sosial twitter untuk melakukan birokrasi kepada masyarakat. Selain itu media sosial twitter saat ini juga digunakan sebagai wahana perebutan pengaruh dan kepentingan di tengah masyarakat. Banyak pejabat pemerintahan yang aktif membagikan kegiatan birokrasinya di media sosial seperti twitter untuk mendapatkan perhatian dari masyarakat. Bentuk-bentuk birokrasi yang ditemukan antara lain yaitu, bentuk dari pelayanan kepada masyarakat yang lebih baru dimana mereka memanfaatkan media digital sebagai salah satu media modern yang banyak membawa kemudahan dan keuntungan bagi masyarakat saat ini, memberikan kemudahan bagi setiap anggota masyarakat untuk dapat mengerti dan mengetahui segala kebijakan yang diciptakan dan tentunya diperuntukan untuk masyarakat itu juga, mendukung, mempercepat, meningkatkan efektivitas serta efisiensi segala tujuan dari program dan kebijakan pemerintah. Meskipun pada dasarnya birokrasi yang dilakukan dalam media sosial twitter tersebut memiliki tujuan untuk mewujudkan keadilan sosial, namun tetap saja birokrasi tersebut tidak terlepas dari kepentingan-kepentingan politik yang dianggap dapat membawa keuntungan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Fitriana Kusuma Ningrum, M. M. S. (2019). Instagram dan Twitter Sebagai Strategi Humas PT Jasa Marga (Persero) Tbk Dalam Meningkatkan Pelayanan. *Komunika: Journal of Communication Science and Islamic Da'wah*, 2(2).
- Garmana, D. (2016). Tinjauan Perilaku Birokrasi Aparatur Pemerintah Daerah Di Era Otonomi Daerah. *Journal of Regional Public Administration (JRPA)*, Vol. 1 No. 1, 12-20.
- Mahmudah, B. (2018). Sandiaga Uno dalam Bingkai Berita : Analisis Farming Kemacetan Tanah Abang Pada Media Online CNNIndonesia.com. *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UM Ponorogo.
- Martono, N. (2015). *Metode Penelitian Sosial : Konsep-Konsep Kunci*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mohammad Jafar Loilatu, Bambang Irawan, Salahudin, I. T. S. (2021). Analisis fungsi twitter sebagai media komunikasi transportasi publik. *Jurnal Komunikasi*,
- Munandar, H., & Suherman, M. (2016). Aktivitas Komunikasi Pemerintahan Ridwan Kamil di Media sosial. *Hubungan Masyarakat*, 2(1).

- Nuraini, H. (2017). Birokrasi, Kekuasaan dan Bisnis. *Jurnal SAWALA, Vol. 5 No. 1*, 23-27.
- Permasih, d. (2018). Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas Pemerintah Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat, Vol. 3 No. 1*, 25-46.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: PT Deepublish .
- Setiadi, A. (2016). Pemanfaatan Media Sosial Untuk Efektivitas Komunikasi. *Jurnal Humaniora Cakrawala, Vol. 16 No. 2*, 1-7.
- Suminto, A., & Al Farizi, A. (2020). Analisis Pemanfaatan Media Sosial Twitter oleh Ganjar Pranowo dan Ridwan Kamil. *Sahafa Journal of Islamic Communication*
- Yulianto, M. d. (2019). Twitter Sebagai Media Propaganda (Analisis Wacana pada Tweet @TsamaraDKI dan @FaldoMaldini Sebagai Media Propaganda Menjelang Pemilihan Presiden 2019). *Jurnal Departemen Ilmu Komunikasi FISIP UNDIP, Vol. 1 No. 1*, 1-18.

## BAB 9

### **Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi E-Health di Kota Surabaya Pada Era Disrupsi**

Muchammad Ulinuha, Ririh Sekar Lestari, dan Rafifah Adila Salsabila  
*Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Jenderal Soedirman*

*Era disrupsi adalah era terjadinya perubahan besar-besaran yang disebabkan oleh adanya inovasi yang mengubah sistem dan tatanan bisnis ke taraf yang lebih baru. Perubahan terjadi pada segala aspek kehidupan, dan atas perubahan itu tentunya perlu inovasi yang baru agar bisa berjalan dengan mengikuti kondisi atau keadaan yang sekarang dialami. Dalam hal ini juga termasuk pelayanan publik. Pengembangan e-government di Kota Surabaya sendiri mengalami kemajuan yang sangat pesat dan juga cepat. Surabaya juga membuktikan dirinya dengan menghadirkan inovasi-inovasi e government di berbagai bidang pelayanan kesehatan adalah electronic health atau e-health yang merupakan sebuah sistem informasi kesehatan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya atas gagasan dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Inovasi ini tercipta karena pelayanan kesehatan masih kurang efektif dengan cara manual dalam menangani pasien yang terlihat dalam proses antrian di loket klinik dan rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan keberlanjutan inovasi E-Health di kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam paper ini adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif dengan teknik penelitian yang dilakukan adalah melalui metode studi kepustakaan dan studi dokumen. Hasil yang diperoleh terkait keberlanjutan inovasi E-Health telah memenuhi standar untuk dikatakan mempertahankan inovasi dapat diketahui bahwa pengguna aplikasi mobile e-health puas dengan aplikasi tersebut. Kepuasan yang dilihat dari gap dapat diukur melalui perbedaan antara kenyataan dan harapan. Dapat disimpulkan bahwa Peningkatan kepuasan dapat dilakukan melalui penguatan sistem secara keseluruhan agar harapan responden tercapai dan tidak ada gap yang berarti antara harapan dan kenyataan.*

## PENDAHULUAN

Perubahan adalah sebuah keniscayaan dalam hal menghadapi tantangan kompetisi. Ketidakmampuan untuk beradaptasi dengan perubahan membuat kita tidak akan mampu ikut ke dalam arena kompetisi apalagi untuk berkompetisi secara langsung. Kita pasti “usang” dengan sendirinya. Perubahan zaman tidak bisa dihindari, dan sudah menjadi tugas kita untuk mencari solusi dari tantangan tersebut. Dunia kini memasuki era revolusi industri 4.0, yang menekankan pola digital economy, artificial intelligence, big data, robotic dan dan lainnya yang dikenal dengan fenomena disruptive innovation. Dalam sebuah hasil penelitian menyatakan bahwa revolusi industri 4.0 dinyatakan sebagai era disruptif, yaitu era persaingan ketat yang dapat menimbulkan sistem pendidikan di Indonesia perlu adanya perubahan untuk sejajar dengan sistem pendidikan di negara maju serta mengatasi tantangan dunia pendidikan pada era industri 4.0. Era disrupsi adalah era terjadinya perubahan besar-besaran yang disebabkan oleh adanya inovasi yang mengubah sistem dan tatanan bisnis ke taraf yang lebih baru. Perubahan terjadi pada segala aspek kehidupan, dan atas perubahan itu tentunya perlu inovasi yang baru agar bisa berjalan dengan mengikuti kondisi atau keadaan yang sekarang dialami. Dalam hal ini juga termasuk pelayanan publik, pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena selalu berhubungan dengan masyarakat umum yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Pelayanan publik di Indonesia adalah suatu bahasan yang selalu menarik untuk diperbincangkan. Hal ini dikarenakan pelayanan publik yang selama ini berlangsung di Indonesia masih belum bisa dikatakan memuaskan jika dilihat dari berbagai masalah yang ada di dalam proses pelayanan publik dalam aspek apapun.

Di Indonesia, urusan pelayanan publik menjadi kewenangan pemerintah dan pemerintah daerah dianggap dapat lebih memahami keinginan masyarakat sehingga pengambilan keputusan untuk pelayanan publik lebih responsif terhadap permintaan masyarakat. Kewajiban pemerintah akan pelayanan publik ini, sesuai dengan yang diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Selain itu dalam pasal lainnya juga tentang kewajiban negara untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat baik berupa fasilitas maupun jasa pelayanan bidang pula. Dalam menyelenggarakan otonomi daerah, itu sendiri yakni dalam Pasal 34 ayat 3 yang menyebutkan bahwa: “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Kemudian pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dituangkan dalam suatu sistem (Indonesia, 2014). Pelayanan publik sangatlah penting keberadaanya dalam mewujudkan *good governance*.

Proses pelayanan publik juga menjadi fokus pemerintahan sebagai indikator keberhasilan dalam mengukur kinerja birokrasi. Penerapan *good governance* dan pemerintahan yang berbasis elektronik (*e-governance*) juga sejalan dengan visi Nawacita yang dikemukakan Presiden RI dalam mewujudkan kehadiran negara dan membangun tata kelola pemerintahan yang transparan, efektif, dan terpercaya. Tata kelola pemerintah yang transparan, efektif, dan terpercaya nantinya akan mewujudkan keadilan sosial

Hal yang juga menjadi perhatian dari inovasi disrupsi adalah populasi penduduk dan jumlah usia produktif. Di beberapa negara, saat ini sedang menghadapi permasalahan terkait para tenaga kerja dengan usia produktif, seperti di Jepang, Singapura, Rusia dan bahkan Cina. Hal ini dikarenakan kebijakan pemerintah di negara tersebut yang mulai sekitar periode tahun 1960 an menekan angka kelahiran di negaranya. Akibatnya sekitar periode tahun 1990an negara tersebut mengalami penurunan tenaga kerja usia produktif. Namun pada tahun 2000, penduduk usia 25-44 tahun berkurang hingga 7% sedangkan tingkat harapan hidupnya meningkat terus hingga di atas 85 tahun. Sedangkan di Indonesia sendiri saat ini sedang menyongsong era bonus demografi dimana angka jumlah penduduk usia produktif meningkat lebih cepat dibandingkan angka jumlah penduduk usia non- produktif. Dalam upaya menumbuhkan inovasi-inovasi pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) mengadakan suatu kompetisi inovasi pelayanan publik. Kompetisi ini diadakan secara nasional dan juga termasuk disediakannya pemberian penghargaan kepada instansi pemerintahan yang memiliki inovasi terbaik dari sekian banyak inovasi yang ada. Dari hasilnya terdapat beberapa inovasi yang dikembangkan oleh daerah-daerah di Provinsi Jawa Timur, dan membuktikan bahwa inovasi yang berada di Jawa Timur termasuk inovasi-inovasi unggulan yang mampu melebihi inovasi-inovasi di daerah lain. Khususnya Pemkot Surabaya, sadar betul akan pentingnya menghidupkan inovasi-inovasi dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang menjawab kebutuhan masyarakat. Apalagi di tengah-tengah era inovasi disrupsi yang memaksa mereka untuk terus keluar dari zona nyaman dan melakukan inovasi terkini dengan pemanfaatan teknologi mutakhir yang tengah berkembang.

Pengembangan e-government di Kota Surabaya sendiri mengalami kemajuan yang sangat pesat dan juga cepat. Terbukti dari adanya berbagai prestasi yang diperoleh Kota Surabaya di bidang pemanfaatan teknologi komunikasi dan komunikasi. Selain itu, Surabaya juga dianugerahi ICT Pura oleh Kementerian Komunikasi dan Komunikasi. ICT Pura yaitu penghargaan bagi kota yang berhasil mengelola TIK dengan baik sehingga memberikan kontribusi manfaat yang signifikan terhadap sistem kehidupan masyarakatnya. Tidak hanya puas dengan predikat yang disandanginya sebagai Kota dengan

implementasi e government terbaik, Surabaya juga membuktikan dirinya dengan menghadirkan inovasi-inovasi e government di berbagai bidang pelayanan kesehatan adalah electronic health atau *e-health* yang merupakan sebuah sistem informasi kesehatan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya atas gagasan dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Permasalahan utama yang mendasari munculnya *e-health* menurut (Marshela, 2016) adalah pertama, volume antrian di puskesmas maupun rumah sakit selalu padat setiap hari kerja, jumlah pasien puskesmas rata-rata per hari 100 s.d. 300 pasien dan jumlah pasien rumah sakit rata-rata per hari 500 s.d. 1000 pasien.. kedua, untuk sekali pendaftaran di loket puskesmas dan rumah sakit, pasien memerlukan waktu rata-rata 1,5 menit, sementara untuk sekali tindakan di puskesmas dan rumah sakit waktu yang dibutuhkan adalah sekitar 5 s.d. 30 menit tergantung tindakan yang dibutuhkan. Ketiga, pelayanan rujukan pasien kurang maksimal dari segi waktu karena masalah administrasi seperti data pasien, dan validasi data. Kelompok yang terpengaruh umumnya adalah orang miskin, buta huruf, penyandang cacat, dan manula yang membutuhkan pelayanan kesehatan murah.

Dari sisi kebijakan, pemerintah sangat merespon positif adanya inovasi E-Health tersebut. Dalam perkembangannya, pemerintah mengeluarkan kebijakan yang tertuang dalam KepMenKes RI No. 374/MENKES/SK/V/2009 tentang Sistem Kesehatan Nasional (SKN), yang kemudian diikuti dengan KepMenKes RI No. 192/MENKES/SK/VI/2012 tentang Roadmap Rencana Aksi Penguatan Sistem Informasi Kesehatan Indonesia. *E-health* ialah berupa aplikasi yang didalamnya terdapat program yang dapat digunakan untuk mengambil nomor antrian untuk puskesmas dan rumah sakit. Inovasi E-Health yang diusung Pemkot Surabaya ini nantinya diharapkan dapat menjadi percontohan bagi inovasi- inovasi pemerintah terkait pelayanan kesehatan di daerah-daerah lain. Dengan adanya E-Health ini membuat pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih efisien. E-Health menghilangkan sistem antrian secara fisik, dan pasien mendapat kepastian waktu pelayanan dari manapun sejauh terdapat akses internet. Selain itu sistem E- Health ini terintegrasi dengan informasi kependudukan dan data pasien puskesmas atau rumah sakit di kota Surabaya. Hadirnya inovasi E-Health bisa dijadikan pemicu inovasi inovasi publik lain untuk terus bermunculan dan tetap berbenah mengikuti perubahan zaman. inovasi E-Health yang berbasis penggunaan TIK ini, diharap dapat memenuhi kebutuhan layanan kesehatan publik yang selama ini banyak menuai masalah. Baik itu terkait pelayanan yang lama, berbelit-belit dan kurang tanggap.

Inovasi Pelayanan E-Health ini digagas oleh Pemkot Surabaya melalui SKPD, yaitu Puskesmas, Dinas Kesehatan, Rumah Sakit dan Dinas Kominfo selaku leading sector di bidang pengembangan dan pemanfaatan TIK. Pada



tataran implementasi, bekerja sama dengan Kantor Kecamatan/Kelurahan dan petugas puskesmas dan rumah sakit selaku pelaksana di lapangan. Tahap pelaksanaan inovasi E-Health ini dimulai dari: Perencanaan sistem (pembuatan konsep aplikasi E-Health), kemudian Perancangan sistem (pembuatan dan pengembangan sistem aplikasi E-Health) lalu uji coba (sistem aplikasi E-Health, pelatihan, dan pendampingan SDM) serta Implementasi (launching, sosialisasi, dan implementasi E-Health). Sedangkan pada tahap sistem pemantauan dan evaluasi, meliputi Monitoring dilakukan by sistem oleh Dinas Kesehatan melalui dashboard aplikasi yang memonitor (jumlah rujukan online, 10 penyakit terbanyak, tipe pembayaran pasien, poli yang paling banyak dikunjungi, per tenaga kesehatan melayani berapa orang, dan real time monitoring pendaftaran di puskesmas). Di samping monitoring by sistem, monitoring juga dilakukan oleh Dinas Kesehatan dan Dinas Kominfo dengan supervisi di lapangan dan melalui pengaduan masyarakat yang masuk ke Media Center Pemkot Surabaya yang dikelola oleh Dinas Kominfo, pengaduan yang masuk ke Dinas Kesehatan, ataupun langsung di Puskesmas dan Rumah Sakit terkait. Rumah sakit terkait yang saat ini dapat diakses oleh E-Health ialah RSUD Soewandi dan RSUD BDH dimana tipe dari kedua rumah sakit itu ialah Rumah Sakit Umum kelas B.

## **Inovasi**

Inovasi merupakan istilah yang telah dipakai secara luas dalam berbagai bidang. Begitu juga pada sektor publik, inovasi di sektor publik dimaknai berbeda-beda oleh beberapa pendapat ahli. Menurut Mulgan dan Albury inovasi yaitu *“Successful innovation is the creation and implementation of new processes, products, services and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality”*. Inovasi merupakan penciptaan dan implementasi dari adanya proses, produk, pelayanan dan metode yang baru dalam penyampaian pelayanan publik yang hasilnya diharapkan dapat memperbaiki secara signifikan terhadap outcomes yang lebih efektif, efisien dan berkualitas. Dalam Damanpour dijelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Inovasi adalah konsep kompleks, merupakan sebuah sistem yang multidimensional dan mengglobal dengan banyak faktor, proses dan agen yang terlibat didalamnya, bersifat sosial dan interaktif, dengan banyak bakat, keahlian dan sumber daya yang berbeda dipadukan menjadi satu. Tidak ada rumus yang pasti tentang bagaimana mengembangkan inovasi dalam sektor publik. Agar menjadi inovatif, sektor publik bisa mengembangkannya sendiri konsep inovasi yang dikembangkannya, diimplementasikan dan dikelola yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang ada (*home-grown innovation*).

## Aspek-aspek penting di Era Disrupsi

Di era disrupsi seperti yang saat ini dimana persaingan terjadi dengan begitu ketat, teknologi menjadi salah satu lini kehidupan yang tidak dapat diabaikan. Keberadaan teknologi telah menghapus batas-batas geografi, menghasilkan inovasi-inovasi baru yang tidak terlihat dan tanpa disadari telah mengubah cara hidup, mempengaruhi tatanan hidup dan bahkan mengganti sistem yang ada. Menurut Clayton M. Christensen terdapat beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan dalam menjalankan suatu inovasi di era disrupsi agar suatu inovasi tersebut dapat terus berjalan dengan optimal, antara lain:

### 1. Teknologi Informasi

Pemanfaatan teknologi informasi sangat vital keberadaannya. E-Health merupakan inovasi yang berkembang setelah ditunjang pengolahan teknologi informasi yang canggih. Dalam penerapannya, pengolahan teknologi informasi juga memerlukan fasilitas dan sarana yang memadai agar suatu sistem dapat berjalan optimal. Dinas kesehatan kota Surabaya sebagai leading sector pelayanan kesehatan pun tengah berupaya memfasilitasi sarana yang dibutuhkan oleh puskesmas maupun RSUD.

### 2. *Added Value*

*Added Value* dalam hal ini dimaknai dengan upaya-upaya serius yang dilakukan untuk menambah nilai dari suatu inovasi agar dapat menghadirkan produk dan jasa yang menarik. Dari konsep yang telah disusun, E-Health ini menghadirkan inovasi yang mengedepankan efisiensi, baik itu efisiensi waktu, tenaga maupun biaya. Efisiensi yang tercipta itulah kemudian menjadi nilai tambah dari inovasi ini, namun hal itu saja tidak cukup karena sistem E-Health saat ini lebih cenderung hanya untuk proses antrian, dan semakin lama hal ini akan semakin menjadi biasa di pandangan masyarakat dan bukan lagi menjadi suatu nilai tambah dalam proses pelayanan.

### 3. Ekonomi Berbagi (*sharing economy*)

Konsep *sharing economy* ini berlandaskan pemberdayaan terhadap masyarakat. Sesuatu yang memiliki high cost dengan adanya *sharing economy* dapat diubah menjadi low cost tetapi tidak mengurangi manfaat dan keuntungan di dalamnya. Di era disrupsi saat ini konsep *sharing economy* menjadi pilar penting dalam menghadapi era disrupsi. Karena selain mengandalkan teknologi, sesuatu yang low cost menjadi hal yang sangat dibutuhkan masyarakat.

### 4. Teknologi Statistik

Dengan adanya teknologi statistik, kebutuhan informasi data semakin meningkat untuk keperluan analisis data, mengetahui kebutuhan pasar dan membuat terobosan baru. Efisiensi kembali ditekankan dalam hal ini, dimana dalam pemanfaatan teknologi statistik seperti adanya big data. Big data mampu membantu organisasi menciptakan peluang baru

dan membaca inovasi yang diperlukan untuk kemudian dapat digunakan menganalisis data industri. Keuntungan dari adanya big data ini juga menghemat biaya, mempercepat proses, dapat memahami kondisi pasar, dan mengontrol reputasi online.

## **METODE**

Metode penelitian menurut Sugiyono (2012, dalam Elfi) adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Untuk dapat menyusun skripsi ini penulis harus mencari dan mengumpulkan data serta informasi yang sesuai dengan sifat permasalahannya dan berkaitan dengan tujuan penulis. Penulis juga harus membuat susunan data. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Nazir (2003, dalam Elfi) Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu subjek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan adalah untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta gabungan hubungan antar fenomena yang diselidiki. Teknik penelitian yang dilakukan adalah melalui metode, yakni :

a. Studi Kepustakaan

Menurut M Iqbal (2002:29) studi kepustakaan mengacu pada teori teori yang berlaku serta dapat ditemukan atau dicari dalam buku-buku teks ataupun hasil penelitian milik orang lain, baik yang belum maupun sudah dipublikasikan. Peneliti dapat meneliti dengan mencari berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai landasan dalam penelitian serta untuk kepentingan analisis masalah. Studi kepustakaan dimaksudkan guna memperoleh teori-teori dasar yang mengacu pada jurnal penelitian mengenai inovasi pelayanan publik

b. Studi Dokumen

Studi dokumentasi atau yang biasa disebut dengan kajian dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian dalam rangka memperoleh informasi terkait objek penelitian. Dalam studi dokumentasi, peneliti biasanya melakukan penelusuran data historis objek penelitian serta melihat sejauh mana proses yang berjalan telah terdokumentasikan dengan baik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Inovasi Layanan E-Health di Kota Surabaya**

Inovasi menurut Mulgan dan Albury, dimaknai sebagai penciptaan dan implementasi dari adanya proses, produk pelayanan dan metode yang baru

dalam penyampaian pelayanan publik yang mana hasil yang diharapkan dapat memperbaiki hasil yang efektif, efisien dan berkualitas secara signifikan. Inovasi dapat disebabkan karena 2 (dua) hal yaitu ; 1) untuk meningkatkan daya tanggap (responsiveness) terhadap kebutuhan lokal atau individu dan 2) untuk memenuhi kebutuhan publik dan harapan masyarakat. Inovasi E-Health sendiri merupakan salah satu layanan yang digagas Pemkot Surabaya yang kemudian diaplikasikan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang menaungi seluruh puskesmas di kota Surabaya dan 2 (dua) RSUD. E-Health dapat dikatakan inovatif karena penyebab kedua alasan tersebut sudah dipenuhi dan pelayanan ini berusaha memberikan perubahan dan pengembangan yang baru yang mana hal ini belum pernah dilakukan dalam pelayanan kesehatan di Kota Surabaya maupun di Indonesia itu sendiri. Selain itu, E-Health dikatakan inovatif karena dalam proses penerapannya di tengah masyarakat berhasil memanfaatkan serta mengkolaborasikan Teknologi informasi dan Komunikasi dengan Teknologi Statistik, karena suatu inovasi terlebih yang tengah terjadi di era disrupsi ini tentu tidak dapat terlepas dari pengolahan TIK , khususnya internet yang mana hal ini dapat meningkatkan transparansi suatu instansi dan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan. Pada awalnya inovasi layanan kesehatan ini masih bersifat manual, yakni memanfaatkan pendaftaran manual yang mewajibkan para calon pasien untuk datang terlebih dahulu ke rumah sakit maupun puskesmas untuk mendapatkan layanan kesehatan. Lalu seiring dengan perkembangan teknologi dan kemampuan Dinas Kesehatan yang dibantu oleh jajaran pengurus puskesmas kota Surabaya dan RSUD kota Surabaya, inovasi layanan kesehatan tersebut dapat direplikasi menjadi bentuk layanan yang lebih mudah dan efisien dengan memanfaatkan TIK yaitu E-Health.

Berdasarkan kategori inovasi, E-Health saat ini masih belum dapat dikategorikan dalam inovasi terusan/berkelanjutan (sustaining innovation) karena masih adanya faktor yang belum sepenuhnya dijalankan dan dicetuskan walaupun dalam penerapannya saat ini inovasi E-Health merupakan perubahan baru dalam pelayanan publik dengan menggunakan kondisi pelayanan, sistem atau produk yang telah ada dan dikolaborasikan dengan pemanfaatan TIK yang canggih. E-Health merupakan proses penyempurnaan pelayanan yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan dengan cepat yang dapat diakses melalui website resmi ataupun aplikasi secara gratis di play store HP Android. Selain itu di era disrupsi yang tengah terjadi saat ini, pemanfaatan teknologi menjadi sebuah kebutuhan yang harus diperhatikan dan dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagaimana telah dijelaskan juga oleh Indrajit dalam bukunya yang berjudul *Electronic Government*, dijelaskan bahwa salah satu peran teknologi dalam sektor publik terutama dalam hal pelayanan publik adalah mampu merubah digital divide menjadi digital knowledge. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Dinas Kesehatan Kota Surabaya

selaku leading sector dalam pelayanan kesehatan di kota Surabaya sudah memanfaatkan teknologi informasi dalam bentuk aplikasi yang mudah untuk diakses melalui situs website maupun aplikasi yang mudah di download melalui play store. Namun, dari inovasi ini, masih ada beberapa masyarakat yang belum mendapatkan nilai tambah yang disebabkan karena adanya kemampuan yang kurang dalam mengakses dan mengikuti perkembangan teknologi.

## **Sustaining Innovation di Era Disrupsi**

Sustaining innovation didefinisikan sebagai penciptaan ruang pasar, produk, dan layanan atau proses yang didorong oleh masalah sosial maupun lingkungan dalam siklus waktu yang berkala. E-Health sendiri hadir di tengah masyarakat setelah dipengaruhi era disrupsi diwarnai dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat sehingga menimbulkan revolusi baru, yaitu peralihan dari sistem kerja yang konvensional ke era digital yang serba praktis. Pada instansi pemerintah, perubahan ini ditandai dengan ditinggalkannya pemerintah tradisional yang identik dengan paper-based administration menuju electronic government (E-Government). Pengembangan E-Government seperti E-Health ini merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara efektif dan efisien. Sementara itu dalam menerapkan sustaining innovation, layanan E-Health ini juga memantau dan mengamati perkembangan di lapangan dengan melihat beberapa tingkatan untuk kemudian dijadikan sebagai pedoman, antara lain:

### **1. Re-Design atau Merancang Ulang Proses Pelayanan Kesehatan**

Dalam tahapan ini, layanan kesehatan melakukan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan yang dibutuhkan dalam inovasi. Layanan ini memberi kemudahan baik bagi pasien maupun petugas puskesmas/RSUD. Pasien tidak perlu lagi untuk mengantri di ruang tunggu untuk mendapatkan penanganan medis. Dengan adanya layanan ini pun dapat mengurangi kecurangan yang dilakukan calon pasien seperti pengambilan antrian ganda yang hal ini tentu merugikan pasien lain. Rujukan pasien ke rumah sakit pun menjadi lebih mudah, yang dari sebelumnya pasien harus melakukan pendaftaran depan di rumah sakit yang dituju dan menunggu antrian di sana, saat ini menjadi dapat langsung terdaftar di poli di puskesmas kepada poli yang dituju di rumah sakit. Jadi dalam penerapannya, proses yang tengah berlangsung saat ini dirasa efisien dan efektif.

### **2. *Product Alternatives***

Dalam hal product alternatives ini dimaksudkan untuk menciptakan suatu konsep layanan unggulan yang juga bermanfaat dan memudahkan masyarakat, dalam hal ini EHealth masih belum memiliki layanan unggulan lain yang dapat membuat inovasi ini dapat terus berkelanjutan pada waktu yang akan datang dimana segala sesuatunya akan semakin kompleks.

### 3. *System*

Dalam tahap ini merupakan tingkatan yang paling vital dalam mengamati penerapan EHealth. Sebelum ada inovasi layanan ini, data pasien biasa didapat dari loket pendaftaran pasien guna melihat riwayat kesehatan pasien, kemudian pegawai puskesmas atau rumah sakit memasukkan data tersebut ke SIMPUS yang masih bersifat offline atau konvensional. Namun setelah adanya E-Health, SIMPUS ini terintegrasi dengan data kependudukan dari Dispendukcapil terkait nomor NIK, data diri, alamat dan anggota keluarga, sehingga bagi pasien saat ini cukup memasukkan nomor NIK mereka, maka langsung akan tertera data diri serta riwayat kesehatan mereka. Hal ini sangat efisien bagi pegawai puskesmas maupun rumah sakit dalam memberikan layanan, karena mereka tidak perlu untuk membuang waktu mencari data diri pasien secara manual. Begitupun dengan pasien, mereka tidak perlu membuang waktu untuk menunggu layanan dengan begitu lama karena riwayat kesehatan dapat dengan mudah ditemukan. Data rekam medis yang dihasilkan pun menjadi lebih akurat karena semuanya telah terekam dan masuk kedalam sistem yang terintegrasi.

Dalam proses penerapannya di era disrupsi, Inovasi E-Health ini juga dapat diukur melalui beberapa aspek penting yang diperhatikan, antara lain:

- a. Teknologi Informasi Teknologi informasi yang dikembangkan sejauh ini belum optimal karena dalam penemuan di lapangan, masih sering terjadi gangguan yang menyulitkan petugas, dan juga fasilitas yang diberikan kepada puskesmas puskesmas untuk mendukung layanan ini belum sepenuhnya merata, dimana dalam penelitian ini menemukan perbedaan fasilitas 12 yang didapatkan antara puskesmas simomulyo dengan puskesmas dukuh kupang.
- b. Added Value Dari segi nilai tambah, E-Health belum berhasil menciptakan layanan tambahan yang dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan hanya saja untuk ukuran efektif, E-Health dirasa cukup efektif menghadirkan proses pendaftaran dan entry pasien dengan cepat.
- c. Sharing Economy Dalam hal ini masih belum terdapat pemberdayaan yang mengusung konsep sharing economy, walaupun arah dan tujuan dalam layanan ini mengarah ke hal tersebut di waktu kedepan.
- d. Teknologi Statistik Pengolahan data pasien yang terstruktur dan rapi telah dihasilkan dari pemanfaatan teknologi statistik. Sistem yang terintegrasi telah merekam riwayat kesehatan dan data diri pasien, sehingga ketika melakukan pendaftaran telah otomatis akan menampilkan data-data yang dibutuhkan untuk segera dilanjutkan dengan penanganan medis yang diperlukan.

## Analisis Kepuasan Pengguna Layanan E-Health

Kepuasan pengguna suatu sistem informasi adalah pengungkapan antara harapan dan hasil yang diperoleh seseorang yang disebabkan adanya partisipasi selama pengembangan sistem tersebut. Kepuasan pengguna sistem dapat juga dinyatakan sebagai suatu respon dan umpan balik atau feedback yang dimunculkan oleh pengguna setelah memakai sistem informasi. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator atau barometer keberhasilan suatu sistem informasi (Machmud, 2018 dalam Fitri). Kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi tersebut.

**Tabel I. Matriks Kenyataan dan Harapan Pengguna Mobile E-Health di 5 Puskesmas Kota Surabaya**

Variabel Content	F				Σ	Kenyataan	Harapan	Gap
	1 (STP)	2 (TP)	3 (P)	4 (SP)				
Mobile e-health menyediakan informasi mengenai waktu pasien atau pengguna harus datang ke Puskesmas.	1	7	71	21	100	3,12	3,52	-0,4
Mobile e-health menyediakan informasi mengenai urutan nomor antrian pasien atau pengguna	1	5	67	27	100	3,20	3,58	-0,38
<b>Mean</b>						3,16	3,55	-0,39
<b>Variabel Accuracy</b>								
Mobile e-health memberikan informasi yang akurat mengenai nomor antrian pendaftaran pasien.	2	11	67	20	100	3,05	3,53	-0,48
Mobile e-health memberikan informasi yang akurat mengenai rentang waktu pasien harus datang ke Puskesmas.	4	21	58	17	100	2,88	3,52	-0,64
<b>Mean</b>						2,97	3,53	-0,56
<b>Variabel Format</b>								
Mobile e-health didesain dengan tampilan yang memudahkan pengguna.	1	2	72	25	100	3,21	3,58	-0,37
Kejelasan yang dirasakan pengguna atau pasien pada setiap menu yang ditampilkan mobile e-health.	0	5	72	23	100	3,18	3,60	-0,42
Mobile e-health memberikan tampilan yang menarik.	0	6	71	23	100	3,17	3,57	-0,4
<b>Mean</b>						3,19	3,58	-0,39
<b>Variabel Ease of Use</b>								
Mobile e-health dapat dipelajari dengan mudah oleh semua usia.	2	9	69	20	100	3,07	3,58	-0,51
Mobile e-health dapat dioperasikan dengan mudah oleh pengguna atau pasien.	1	5	64	30	100	3,23	3,58	-0,35
Pengguna atau pasien dapat menggunakan mobile e-health tanpa bantuan orang lain.	1	10	57	32	100	3,20	3,59	-0,39
<b>Mean</b>						3,17	3,58	-0,41
<b>Variabel Timeliness</b>								
Pengguna atau pasien mendapatkan nomor antrian tanpa harus menunggu lama.	3	15	56	26	100	3,05	3,58	-0,53
Rentang waktu yang ada pada nomor antrian sesuai dengan waktu panggilan yang ada di Puskesmas tanpa harus menunggu lama.	3	22	60	15	100	2,87	3,53	-0,66
<b>Mean</b>						2,96	3,56	-0,6
<b>Mean Total</b>						3,10	3,56	-0,46

Sumber : Azzahrah et al., 2020: 399

Variabel pertama adalah content. Content mengukur kepuasan pengguna

yang meninjau isi dari sebuah sistem. Variabel content mengukur tingkat kesesuaian informasi yang diberikan oleh aplikasi mobile e-health dengan kebutuhan pengguna. Dari tabel 2, terlihat bahwa sebanyak 92% responden merasa puas (P dan SP) dengan informasi mengenai waktu kedatangan ke Puskesmas dan sebanyak 94% responden merasa puas (P dan SP) dengan informasi mengenai urutan nomor antrian yang ditampilkan di aplikasi mobile e-health. Secara rata-rata responden yang puas sebanyak 93%. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator keberhasilan pengembangan suatu sistem informasi, sehingga kepuasan pengguna aplikasi mobile e-health merupakan hal yang penting untuk menilai keberhasilan aplikasi tersebut. Content memiliki mean sebesar 3,16 pada kenyataan yang menunjukkan bahwa responden puas terhadap informasi waktu kedatangan ke Puskesmas dan terkait dengan nomor antrian. Gap masih terjadi antara kenyataan yang diterima dengan yang diharapkan. Mean pada harapan variabel content sebesar 3,55.

Accuracy merupakan variabel yang mengukur kepuasan dari sisi keakuratan suatu sistem dalam menerima input dan dapat mengolahnya menjadi sebuah informasi. Keakuratan suatu sistem dapat diukur dengan melihat seberapa seringnya terjadi kesalahan atau error pada proses pengolahan data. Keakuratan pada aplikasi mobile e-health dapat dilihat dari indikator mengenai keakuratan nomor antrian dan rentang waktu kedatangan ke Puskesmas. Tabel 2 menunjukkan bahwa sebanyak 87% merasa puas terkait dengan keakuratan informasi nomor antrian dan sebanyak 75% responden puas mengenai rentang waktu kedatangan Puskesmas, dan secara rata-rata sebanyak 81% responden puas terhadap accuracy. Accuracy memiliki mean sebesar 2,97 pada kenyataan yang menunjukkan bahwa responden puas terhadap keakuratan informasi nomor antrian dan terkait dengan waktu kedatangan ke Puskesmas. Mean pada harapan variabel accuracy sebesar 3,53 yang artinya adalah masyarakat masih berharap merasa sangat puas. Hal ini menyebabkan terjadinya gap antara kenyataan yang diterima dengan yang diharapkan.

Format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan, estetika dari antarmuka sistem. Dari tabel terlihat bahwa responden yang puas terhadap desain tampilan sebanyak 97%, puas terhadap kejelasan sebanyak 95% dan puas terhadap tampilan sebanyak 94%, sehingga rata-rata kepuasan terhadap format sebesar 95,3%. Variabel format memiliki mean sebesar 3,19 pada kenyataan. Responden pada penelitian ini puas terhadap desain dengan tampilan yang dapat mempermudah pengguna, kejelasan pada setiap menu yang ditampilkan, dan tampilan yang menarik dari aplikasi mobile e-health. Harapan pada format mobile e-health mendapatkan mean sebesar 3,58 yang ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi mobile e-health masih berharap merasa sangat puas sehingga gap masih ada yaitu sebesar 0,39.



Faktor lain yang mempengaruhi sistem informasi adalah kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut. Mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna (ease of use) ditinjau dari aspek kemudahan dipelajari, kemudahan dioperasikan, kemandirian menggunakan. Responden yang puas dari aspek kemudahan dipelajari sebanyak 89%, puas karena mudah dioperasikan sebanyak 94% dan puas karena kemandirian menggunakan sebanyak 89%, sehingga rata-rata responden puas terhadap kemudahan dalam penggunaan sebesar 90,6%. Kenyataan pada ease of use mobile ehealth mendapatkan mean sebesar 3,17 yang menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap kemudahan dalam menggunakan aplikasi mobile e-health untuk dipelajari oleh segala usia, kemudahan secara operasionalnya, dan keramahan aplikasi mobile e-health itu sendiri. Gap sebesar 0,41 masih terjadi antara kenyataan yang diterima dengan yang diharapkan yang disebabkan masyarakat yang masih berharap merasa sangat puas. Sedangkan mean pada harapan variabel ease of use sebesar 3,58. Variabel ease of use menjadi faktor yang dominan dalam menciptakan kepuasan pengguna. Timeliness mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu suatu sistem dalam menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Jumlah responden yang puas terhadap penggunaan nomor antrian sebesar 82% dan yang puas terhadap nomor dan waktu panggilan sebanyak 75%, sehingga rata rata responden yang puas terhadap timeliness sebanyak 78,5%. Timeliness memiliki mean sebesar 2,96 pada kenyataan yang menunjukkan bahwa masyarakat puas terhadap dua hal yang berkaitan yaitu mengenai tingkat hemat waktu atas penggunaan aplikasi mobile e-health dan kesesuaian waktu mulai pelayanan yang diberikan dengan yang tertulis pada aplikasi mobile e-health. Mean pada harapan variabel timeliness sebesar 3,56 yang artinya adalah responden masih berharap merasa sangat puas. Hal ini menunjukkan masih terjadinya gap antara kenyataan yang diterima dengan yang diharapkan. Menurut Aditya Putri (2017) pada penelitiannya menjelaskan bahwa gap ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan seseorang. Gap dalam penelitian ini yaitu sebuah kesenjangan yang terjadi antara harapan pengguna aplikasi mobile e-health (expected service) terhadap hal yang dirasakan pada kenyataan yang didapat (preceived service). Gap tertinggi berada pada variabel timeliness yaitu sebesar 0,6.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan Fitri dkk, dapat diketahui bahwa pengguna aplikasi mobile e-health puas dengan aplikasi tersebut. Kepuasan yang dilihat dari gap dapat diukur melalui perbedaan antara kenyataan dan harapan. Gap terbesar berada pada variabel timeliness. Pengguna aplikasi mobile e-health masih ingin merasakan kondisi yang lebih (harapan) dibandingkan sekarang (kenyataan) sehingga evaluasi secara periodik perlu diadakan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi mobile e-health. Peningkatan kepuasan dapat dilakukan melalui penguatan

sistem secara keseluruhan agar harapan responden tercapai dan tidak ada gap yang berarti antara harapan dan kenyataan. Adapun harapan untuk Puskesmas yaitu dapat membuka pelayanan di poli dengan tepat waktu. Hal ini dapat dilakukan dengan penjadwalan yang tepat dan adanya transparansi informasi mengenai penjadwalan. Puskesmas juga harus menjadi penggerak masyarakat agar semakin banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi mobile e-health. Menggerakkan masyarakat dapat dilakukan dengan sosialisasi dan promosi lebih luas lagi mengenai aplikasi mobile e-health. Harapan untuk Dinas Kesehatan Kota Surabaya sebagai instansi yang menyelenggarakan dan bertanggung jawab mengenai program e-health yaitu melakukan evaluasi secara berkala terkait sistem secara keseluruhan agar pengguna aplikasi mobile e health dapat merasa sangat puas. Promosi berkelanjutan secara berkala mengenai aplikasi mobile e-health juga penting agar masyarakat luas dapat terbiasa menggunakan aplikasi mobile e-health untuk lebih mempermudah dalam mendapatkan pelayanan kesehatan baik untuk dirinya sendiri maupun untuk keluarga dan orang sekitarnya.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil temuan data di lapangan yang telah disajikan, dianalisis, dan diinterpretasikan sebelumnya, pada bab ini peneliti membuat kesimpulan bahwa Inovasi E-Health merupakan suatu layanan yang memudahkan sistem pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan yang dihasilkan menjadi lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi ini. Layanan E-Health ini dapat diakses dan digunakan melalui website maupun aplikasi yang tertera di Playstore ataupun Appstore. Penerapan layanan ini memberikan beberapa manfaat bagi pasien maupun petugas layanan kesehatan seperti memudahkan pasien dalam melakukan antrian tanpa harus datang ke lokasi, memudahkan pasien untuk melakukan rujukan medis, memudahkan dalam hal pendataan pasien dimana semuanya terekam ke dalam big data yang telah terintegrasi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa pengguna aplikasi *mobile e-health* puas dengan aplikasi tersebut. Kepuasan yang dilihat dari gap dapat diukur melalui perbedaan antara kenyataan dan harapan. Gap terbesar berada pada variabel *timeliness*. Pengguna aplikasi *mobile e-health* masih ingin merasakan kondisi yang lebih (harapan) dibandingkan sekarang (kenyataan) sehingga evaluasi secara periodik perlu diadakan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *mobile e-health*. Peningkatan kepuasan dapat dilakukan melalui penguatan sistem secara keseluruhan agar harapan responden tercapai dan tidak ada gap yang berarti antara harapan dan kenyataan.

Adapun harapan untuk Puskesmas yaitu dapat membuka pelayanan di poli dengan tepat waktu. Hal ini dapat dilakukan dengan penjadwalan yang tepat dan adanya transparansi informasi mengenai penjadwalan. Puskesmas

juga harus menjadi penggerak masyarakat agar semakin banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi *mobile e-health*. Menggerakkan masyarakat dapat dilakukan dengan sosialisasi dan promosi lebih luas lagi mengenai aplikasi *mobile e-health*. Harapan untuk Dinas Kesehatan Kota Surabaya sebagai instansi yang menyelenggarakan dan bertanggung jawab mengenai program *e-health* yaitu melakukan evaluasi secara berkala terkait sistem secara keseluruhan agar pengguna aplikasi *mobile e health* dapat merasa sangat puas. Promosi berkelanjutan secara berkala mengenai aplikasi *mobile e-health* juga penting agar masyarakat luas dapat terbiasa menggunakan aplikasi *mobile e-health* untuk lebih mempermudah dalam mendapatkan pelayanan kesehatan baik untuk dirinya sendiri maupun untuk keluarga dan orang sekitarnya.

## TERIMA KASIH

Terima kasih kepada semua pihak yang tercantum dalam penulisan paper ini, terutama kepada para peneliti terdahulu yang penulis jadikan referensi dalam penyusunan paper ini. Penulis sadari paper ini tidak akan selesai tanpa doa, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Elfi Syukriyati. 2016. Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Skripsi. Diakses melalui : perpustakaan.upi.edu.
- Azzahrah dkk. 2020. Analisis Kepuasan Pengguna Mobile E-Health berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction (Studi di 5 Puskesmas di Kota Surabaya). *Jurnal Kesehatan* Vol. 11 No. 3.
- Mulyono, Fransisca. Inovasi di Sektor Publik. Di akses di laman <https://media.neliti.com/media/publications/73078-ID-inovasi-di-sektor-publik.pdf>
- Prabowo, Adjie Setyo., Rizky, Moch., & Mashuri, Ali Moch. (2020). Implementasi E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. *Jurnal Syntax Transformation*, Vol 1, No 2, 66-73.
- Putra, Ade Reza. (2019). Tantangan Media Massa Dalam Menghadapi Era Disrupsi Teknologi Informasi. *Jurnal Sistem Informasi*, Vol 5, No 1, Hal 1-6.
- Putra, Meyliano Dharma Rizvanda. (2018). Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya). FISIP, Universitas Airlangga. <https://repository.unair.ac.id/74654/> .
- Rizvanda Meyliano Dharma Putra. (2018). Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* Vol. 6. No. 2.
- Rohayati. (2020). Aplikasi e-Health Berbasis Teknologi Smartphone dalam Monitoring Klien di Komunitas : Studi Literatur. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*. Volume 11 Nomor 2, 120-124.
- Setianto, W. A. (2016). Inovasi e-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 14 (3), 165-178.

- Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta : CV. Alfabeta.
- Sumual, K. Alvianus. (2013). Pengaruh Knowledge Management dan Corporate Culture terhadap Inovasi (Studi pada Bank Sulut Cabang Utama Manado. Jurnal EMBA, Vol.1 No.3, Hal. 617-625.
- Yusfadhiyah, N. S. (2018). Pelaksanaan E-Health pada Puskesmas di Kota Surabaya dilihat dari Perspektif New Public Service. Kebijakan dan Manajemen Publik, 6, 1-9.
- LAN.2007. Dimensi Pelayanan Publik dan Tantangannya dalam Administrasi Negara di Indonesia, Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi.
- Lexy J.Moleong. 2006. Metode Penelitian Kualitatif . Bandung: Remaja Rosdakarya
- Martin Charter & Tom Clarke. 2007. Key Conclusion from Sustainable Innovation Conferences 2003-2006. UK: The Centre For Sustainable Design.

## BAB 10

### **Efektivitas Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (Studi pada Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banyumas)**

Farhan Fauzi, Nabilla Poetri Andini, Tobirin

*Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Jenderal Soedirman*

*Penelitian ini dilakukan di kantor Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Banyumas. Berdasarkan observasi awal permasalahan dalam penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Ketenagakerjaan (SAPK Online) di BKPSDM Kabupaten Banyumas ditinjau dari sumber daya manusia dan teknologi. Penelitian ini berfokus pada Efektivitas E-Government melalui Sistem Aplikasi Layanan Ketenagakerjaan (SAPK Online). Penelitian ini bersifat kualitatif Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara semi struktur dengan menggunakan pedoman wawancara, pengamatan (observasi) dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan dengan cara Purposive sampling yaitu pemilihan informan dengan pertimbangan bahwa informan mengetahui hal yang akan diteliti dan Teknik analisis data yang digunakan 1). Reduksi Data (Data Data reduksi), 2). Penyajian Data (Data Display) dan 3). Conclusion Drawing/Verification (Pengambilan Keputusan/Verifikasi). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas Kebijakan SAPK di BKPSDM Kabupaten Banyumas sudah berjalan. Sistem ini dapat menangani pengelolaan data penilaian prestasi kerja. Penilaian prestasi kerja adalah suatu proses penilaian hasil kerja pegawai berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya untuk pengembangan kinerja pegawai dan digunakan sebagai administrasi kepegawaian. Penilaian Prestasi Kerja PNS merupakan suatu proses penilaian secara sistematis yang dilakukan oleh pejabat penilai terhadap Sasaran Kerja Pegawai dan Perilaku Kerja PNS.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan studi kebijakan publik acapkali dirasa karena adanya suatu perubahan dalam lingkungan birokrasi. Pandangan masyarakat yang semakin rasionalitas otomatis menuntut para pejabat publik untuk memiliki kemampuan yang lebih baik dalam merumuskan kebijakan pemerintah. Dunn (dalam Muadi,2016) menambahkan bahwa masalah kebijakan adalah nilai, kebutuhan dan kesempatan yang belum terpenuhi, tetapi yang dapat teridentifikasi dan dicapai melakukan tindakan publik.

Pencapaian *good governance* di Indonesia tentu saja tidak akan terlepas dari kinerja birokrasi karena keduanya akan saling mempengaruhi. Pemerintah harus melakukan suatu reformasi birokrasi. Sejalan dengan penjelasan di atas, tidak diragukan lagi hal ini menjadi tantangan baru bagi pemerintah. Oleh karena itu diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai kompetensi yang tinggi, sehingga tujuan dari reformasi birokrasi dapat tercapai sesuai rencana.

Salah satu aspek penataan sistem manajemen SDM dalam rangka reformasi birokrasi adalah dengan menerapkan sistem penilaian kinerja. Hal ini merupakan satu dari sembilan kategori Program Percepatan Reformasi Birokrasi menuju Birokrasi yang Bersih dan Melayani yang dicanangkan oleh pemerintah, dengan *impact* adalah profesionalisme Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Adanya tuntutan pelayanan publik yang dapat memenuhi kepentingan bersama, dan efektivitas kinerja pemerintah juga menjadi salah satu aspek penting mewujudkan pemerintahan yang *good governance*. Kemajuan dalam bidang teknologi yang canggih tentunya tidak luput dari Sumber Daya Manusia (SDM) itu sendiri. Oleh karena itu diperlukan SDM yang mempunyai kompetensi yang tinggi, dan juga diperlukan adanya pembinaan pegawai negeri yang secara berkelanjutan yang dititikberatkan pada penilaian kinerja. Selain itu, penggunaan teknologi komputer yang semakin meluas juga membantu para pelaku pelayanan publik dalam mengambil keputusan didalam operasional pemerintahan baik itu kegiatan administrasi, pelayanan, maupun dalam pengolahan data kepegawaian dan mewujudkan *good governance* dan berimplikasi pada pemberian pelayanan yang maksimal.

Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) merupakan sebuah instansi pemerintahan yang menangani administrasi kepegawaian pemerintah dimana data kepegawaian dalam satu kabupaten skalanya besar, dan sejak 2019 telah menerapkan sebuah inovasi administrasi kepegawaian yang dinamakan SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian) sebagai wujud penerapan *e-government* dalam urusan administrasi kepegawaian.

Penggunaan SAPK terkait dengan pembuatan Sistem Kerja Pegawai (SKP) yang harus dilaksanakan oleh semua aparatur pemerintah BKPSDM Kabupaten Banyumas yang nantinya SKP tersebut diinput kedalam SAPK. Hal ini bertujuan untuk mewujudkan pembinaan PNS berdasarkan sistem penilaian prestasi

kerja dan sistem karier yang lebih baik, sesuai dengan Peraturan

Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.

SKP dimana telah disebutkan diatas, maka setiap PNS wajib menyusun SKP berdasarkan rencana kerja tahunan instansi, dan jika PNS tidak menyusun SKP maka bisa dijatuhi hukuman disiplin, serta bagi PNS yang penilaian kinerjanya tidak mencapai target kinerja maka akan dikenakan sanksi administrasi sampai dengan pemberhentian sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Namun, pada awal pemakaian belum semua pegawai dapat mengaplikasikan SAPK. Sehingga diadakannya pelatihan-pelatihan penggunaan serta penyuluhan kepada para pegawai khususnya di bagian pusat pelayanan kepegawaian, sebagai salah satu wujud perbaikan kinerja agar semua pegawai dapat mengoperasikannya. Selain itu, masalah lain adalah kurangnya SDM di BKPSDM Kabupaten Banyumas.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengetahui efektivitas penerapan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK) di Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Banyumas tentang penilaian prestasi kerja PNS yang berlandaskan pada Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011. Sehingga, rumusan masalah masalah yang dapat diambil yakni “Bagaimana efektivitas Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) di Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Banyumas dalam penilaian prestasi kerja PNS?”

### **Sistem Informasi Manajemen (SIM)**

Menurut Hartono (dalam Tri Wahyuni, dkk 2015) Sistem Informasi Manajemen adalah “kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggung jawab mengumpulkan serta mengolah data guna menyediakan informasi yang berguna untuk semua tingkat manajemen didalam kegiatan perencanaan dan pengendalian”. Lebih lanjut James A.F. Stoner (1992) mendefinisikan bahwa Sistem Informasi manajemen yaitu sebuah metode formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya, guna mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan pengawasan dan fungsi operasi sebuah organisasi yang lebih efektif.”

### **Penilaian Prestasi Kerja**

Panggabean (dalam Susanti, 2014) penilaian prestasi merupakan “sebuah proses formal untuk melakukan peninjauan kembali dan mengevaluasi prestasi kerja seseorang secara periodik. Proses penilaian prestasi ditunjukkan guna memahami prestasi kerja seseorang.” Lebih lanjut Mutiara Hasibuan (dalam Susanti, 2014) penilaian prestasi yaitu “kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dan didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.”

## **SAPK**

SAPK adalah sebuah sistem aplikasi yang digunakan untuk membantu pengguna melakukan pencatatan terhadap berbagai berkas usulan kepegawaian, termasuk didalamnya adalah input hasil penilaian prestasi kerja PNS di BKPSDM Kabupaten Banyumas. Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian merupakan sistem pelayanan kepegawaian secara online dan terhubung dengan BKN pusat, BKN Kanreg, BKPSDM, Provinsi, dan Kabupaten/Kota se-Indonesia (Buku Saku SAPK Online dalam Wahyuni, dkk 2015).

## **Efektivitas**

Dalam buku Transformasi Pelayanan Publik yang ditulis oleh Kurniawan, dijelaskan bahwa “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan antara pelaksanaannya” (Kurniawan, 2005). Lebih lanjut Menurut Sondang dalam Othenk (2008: 4), Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana serta prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sesuatu.

Ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan yang dikutip Richard M Steers dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” adalah sebagai berikut:

### 1) Pencapaian Tujuan

Pencapaian yaitu seluruh upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, harus ada tahap dalam setiap prosesnya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkrit.

### 2) Integrasi

Integrasi adalah suatu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi termasuk didalamnya mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.

### 3) Adaptasi

Adaptasi yaitu kemampuan suatu organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu, digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena sosial tertentu sehingga peneliti dapat menggambarkan realitas sosial atau fenomena yang terjadi dengan menggunakan data-data yang ada (Al-Wazir dan Zheng, 2012). Peneliti menggunakan metode deskriptif karena penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang efektivitas Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) di Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya



Manusia Kabupaten Banyumas serta mendeskripsikan sejumlah konsep yang berkaitan dengan masalah Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) tersebut. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Sugiyono (2006: 85) menyebutkan bahwa *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini, informan terdiri dari pejabat struktural dan petugas yang langsung berhadapan dengan pengguna program aplikasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dua orang, pewawancara sebagai yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban (Moleong, 2007: 186). Menurut pendapat Sugiyono (2012: 166), observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan responden. Menurut Haris Herdiansyah (2010: 143), dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

BKPSDM Kabupaten Banyumas mulai menerapkan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) online sejak tahun 2019. SAPK lahir dari adanya tuntutan terhadap BKN untuk memanfaatkan teknologi informasi. Dalam Perka BKN No.20 Tahun 2008 dijelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi ini dimaksudkan guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam bidang pengolahan data dan pengelolaan informasi kepegawaian, agar mendapatkan data PNS yang akurat melalui sistem informasi kepegawaian yang terintegrasi antar instansi BKN dan Instansi Pusat serta Daerah.

Selama ini, implementasi SAPK sudah membantu kinerja pegawai untuk mempermudah dalam proses penanganan berkas masuk. Dari hasil observasi yang dilakukan penulis dilapangan, menunjukkan bahwa SAPK memiliki banyak peran dalam mempermudah pekerjaan pegawai dalam melakukan tugas input. Karena berdasarkan pengamatan yang dilakukan, misalnya dalam waktu bersamaan terdapat 500 berkas yang masuk, hal tersebut tidak membuat pegawai lamban dalam mengatasinya. Sehingga data yang ada dapat langsung ditangani dan diproses sesuai prosedur yang berlaku, dan proses penanganan berkas dan entry berkas dikatakan lebih efektif daripada sebelumnya.

Adanya SAPK juga dirasa menghemat dalam penggunaan sarana dan prasarana yang ada, contohnya peralatan kantor yang dibutuhkan selama proses penanganan berkas. Jika dahulu dengan pencatatan manual memerlukan banyak kertas, tinta serta fotokopi data yang ada, untuk saat ini dengan adanya SAPK yang dapat melakukan entry dari berkas usulan yang masuk setiap harinya, dan penanganan arsip dapat dikelola dari awal penerimaan menjadi lebih baik.

Lebih lanjut, manfaat lain dengan adanya SAPK ini adalah mempermudah Kepala bagian untuk melakukan proses pengontrolan karena sistem yang terpusat pada satu aplikasi serta dapat diakses bersamaan baik oleh pegawai maupun kepala bagian penilaian kinerja dalam melakukan pengontrolan. Misalnya berapa jumlah berkas usulan yang masuk pada hari ini, berapa yang sudah diselesaikan, dari instansi mana saja berkas yang masuk tersebut serta berbagai hal yang termasuk dalam informasi kepegawaian tersebut.

Untuk mengukur ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan yang dikutip Richard M Steers dalam bukunya “ Efektivitas Organisasi ” adalah sebagai berikut:

### 1) Pencapaian Tujuan

Pencapaian yaitu seluruh upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, harus ada tahap dalam setiap prosesnya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkrit.

Berdasarkan data tabel prestasi kinerja dapat dilihat bahwa selama periode tahun 2020, berkas-berkas yang dapat diselesaikan dengan menggunakan aplikasi SAPK rata-rata perhari bisa 500 berkas sekaligus karena bisa diatur secara bersama-sama. Tentu saja hal tersebut tersebut membuktikan bahwa aplikasi tersebut sudah efektif dalam menunjang kinerja pegawai BKPSDM Kabupaten Banyumas. Hanya beberapa poin saja yang masih perlu dikembangkan berkaitan dengan pembaruan teknologi

### 2) Integrasi

Integrasi adalah suatu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi termasuk didalamnya mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.

Dalam hal ini, adanya sosialisasi SAPK merupakan salah satu cara mewujudkan upaya mobilitas dukungan kelancaran sistem ini terhadap seluruh SKP di BKPSDM Kabupaten Banyumas. Untuk mensukseskan sistem aplikasi tidak tentu adanya dukungan internal yaitu BKPSDM Kabupaten Banyumas, juga dukungan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas dengan menggelar sosialisasi yang dilaksanakan secara bertahap.

### 3) Adaptasi

Adaptasi yaitu kemampuan suatu organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu, digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Kesiapan SDM dalam pemerintahan dalam penerapan aplikasi SAPK dimana tingkat kompetensi dan keahlian mereka sangat mempengaruhi performa penerapan aplikasi ini. Dalam hal ini, BKPSDM Kabupaten Banyumas telah memiliki pegawai yang langsung terjun didalam bidang-bidang tertentu yang nantinya akan SAPK berdasarkan bidang masing-

masing, dan terbukti dengan naiknya persentase progres yang naik setiap tahunnya. Hal tersebut tersebut membuktikan bahwa aplikasi tersebut sudah efektif dalam menunjang kinerja pegawai BKPSDM Kabupaten Banyumas.

Penilaian prestasi kerja menurut PP No 46 Tahun 2011 yaitu objektif, terukur, akuntabel, partisipatif, dan transparan. Dalam penulisan ini dapat disimpulkan bahwa penilaian prestasi kerja melalui SKP dengan SAPK pada BKPSDM Kabupaten Banyumas sudah sesuai dengan prinsip tersebut. Penilaian prestasi kerja yang dilakukan juga sudah bersifat objektif, terukur, akuntabel, partisipatif, dan transparan. Dengan demikian SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian) memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kinerja yang ada pada kantor BKPSDM Kabupaten Banyumas. Namun, penilaian prestasi kerja melalui SAPK masih mengalami hambatan dalam pelaksanaannya yaitu: 1) kemampuan memahami SAKP pada pegawai yang berbeda, 2) kurangnya SDM dan 3) permasalahan jaringan koneksi internet, karena jika listrik padam atau internet trouble maka tidak dapat mengakses SAPK.

## **KESIMPULAN**

Penerapan SAPK di BKPSDM Kabupaten Banyumas dalam penilaian prestasi kerja PNS sudah efektif, hal tersebut dikarenakan penggunaan SAPK sudah dapat mengoptimalkan kerja pegawai yang menangani berkas-berkas yang berkaitan dengan kepegawaian. Selain efektifitas dan efisiensi, mekanisme yang dicapai pada penilaian prestasi kerja PNS yang berbasis elektronik ini adalah transparansi, cepat dan tepat.

Pelaksanaan sistem aplikasi ini sesuai dengan Peraturan Kepala BKN No 20 tahun 2008 tentang Pedoman Pemanfaatan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian dan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.

Walaupun jumlah SDM terbatas, namun hal ini tidak menghambat proses aplikasi SAPK sehingga dapat terorganisir dengan baik. Adanya SAPK juga mendukung penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti, professional, efektif dan efisien dalam rangka perbaikan kerja dan kinerja manajemen pemerintahan menuju *good governance*.

Secara keseluruhan penilaian prestasi kerja PNS di BKPSDM Kabupaten Banyumas sudah berjalan dengan efektif, sehingga nantinya hal ini dapat dipertahankan apa yang sudah dilaksanakan. Namun, ada beberapa saran juga yang bersifat membangun dan mungkin bisa lebih meningkatkan penerapan penilaian prestasi kerja PNS dengan SAPK untuk kedepannya, yaitu adanya pengawasan dari pejabat penilai terhadap kinerja pegawai dalam waktu dekat, khususnya PNS yang sudah berumur agar lebih paham mengenai penyusunan SKP menggunakan SAPK ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gani, Bina Danny R. 2018. Penerapan Sistem Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Regional III Badan Kepegawaian Negara. *Jurnal Asy-Syari'ah* Vol 20(1) 85-96
- Herdiansyah, H. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Irbiana, Yulia Erha. 2016. Efektivitas Penilaian Prestasi Kerja Pns (Pegawai Negeri Sipil) di Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara Surabaya. Vol 4; 1-10
- Moleong, L.J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Pemanfaatan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil
- Pranita, Nindry Septya, Siti Rochmah, Sukanto (2013). Inovasi Administrasi Kepegawaian dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) (Studi Pada Badan Kepegawaian Kota Batu). *Jurnal Administrasi Publik*. Vol 3 No 12, Hal 2008-2013
- Sufi, Wasiah dan Dwi Herlinda. 2017. Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Berbasis Online pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara* Vol. 9 (2) 102-108
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

# BAB 11

## **Pro dan Kontra Penerapan *E-Government* dalam Menunjang Pelayanan Publik yang Berkeadilan Sosial (Studi Kasus Pada Penerapan *E-Government* di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)**

Egi Setiawan, Muhammad Ariiq Septianto

*Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Jenderal Soedirman*

Jefry Josia Lumbantobing

*Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Sumatera Utara*

*Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran media dalam mewujudkan keadilan sosial di era disrupsi dan big data yakni pro dan kontra mengenai penerapan e-government dalam menunjang pelayanan publik yang berkeadilan sosial. Sejalan dengan tujuan penelitian tersebut maka dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik analisis data melalui langkah-langkah reduksi data, pemaparan data, penafsiran data dan penarikan kesimpulan.*

*Hasil penelitian sebagai berikut : (1) Penerapan e-government system di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mendapat antusiasme dan dukungan yang tinggi, baik dari Pemerintah maupun masyarakatnya karena dapat membuat tata kelola pemerintahan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menjadi lebih baik. (2) Penerapan e-government system di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menjadi tidak optimal karena disebabkan oleh berbagai faktor penghambat seperti dalam aspek budaya masyarakat dan pemerintahannya, aspek kepemimpinan di wilayah tersebut serta dalam aspek infrastruktur.*

### **PENDAHULUAN**

Apa sesungguhnya revolusi industri 4.0? Prof. Klaus Martin Schwab, teknisi dan ekonom Jerman, yang juga pendiri dan *Executive Chairman World Economic Forum*, yang pertama kali memperkenalkannya. Dalam bukunya *The Fourth Industrial Revolution* (2017), ia menyebutkan bahwa saat ini kita berada pada awal sebuah revolusi yang secara mendasar mengubah cara hidup, bekerja dan berhubungan satu sama lain. Perubahan itu sangat dramatis dan terjadi pada kecepatan eksponensial.

Ini memang perubahan drastis dibanding era revolusi industri sebelumnya. Pada revolusi Industri 1.0, tumbuhnya mekanisasi dan energi berbasis uap dan air menjadi penanda. Tenaga manusia dan hewan digantikan oleh kemunculan mesin. Mesin uap pada abad ke-18 salah satu pencapaian tertinggi. Revolusi 1.0 ini bisa meningkatkan perekonomian yang luar biasa. Sepanjang dua abad setelah revolusi industri pendapatan perkapita negara-negara di dunia meningkat enam kali lipat.

Revolusi Industri 2.0 perubahannya ditandai dengan berkembangnya energi listrik dan motor penggerak. Manufaktur dan produksi massal terjadi. Pesawat telepon, mobil, dan pesawat terbang menjadi contoh pencapaian tertinggi.

Perubahan cukup cepat terjadi pada revolusi Industri 3.0. yang ditandai dengan tumbuhnya industri berbasis elektronika, teknologi informasi, serta otomatisasi. Teknologi digital dan internet mulai dikenal pada akhir era ini.

Berbeda mencolok dengan revolusi industri tahap sebelumnya, revolusi industri 4.0 ditandai dengan berkembangnya *Internet of Things* yang diikuti teknologi baru dalam data sains, kecerdasan buatan, robotik, cloud, cetak tiga dimensi, dan teknologi nano. Kehadirannya begitu cepat. Banyak hal yang tak terpikirkan sebelumnya, tiba-tiba muncul dan menjadi inovasi baru, serta membuka lahan bisnis yang sangat besar. Munculnya transportasi dengan sistem ride-sharing seperti Go-jek, Uber dan Grab, juga room-sharing seperti Airbnb. Inovasi tersebut bahkan telah mendisrupsi bisnis transportasi dan sewa kamar yang sudah ada sebelumnya.

Kehadiran revolusi industri 4.0 memang menghadirkan lini usaha baru, lapangan kerja baru, profesi baru yang tak terpikirkan sebelumnya. Namun pada saat yang sama ada pula lini usaha yang terancam, profesi dan lapangan kerja yang tergantikan oleh mesin kecerdasan buatan dan robot.

Revolusi digital dan era disrupsi teknologi adalah istilah lain dari industri 4.0. Disebut revolusi digital karena terjadinya proliferasi komputer dan otomatisasi pencatatan di semua bidang. Industri 4.0 dikatakan era disrupsi teknologi karena otomatisasi dan konektivitas di sebuah bidang akan membuat pergerakan dunia industri dan persaingan kerja menjadi tidak linear. Salah satu karakteristik unik dari industri 4.0 adalah pengaplikasian kecerdasan buatan atau *artificial intelligence* (Tjandrawinata, 2016). Salah satu bentuk pengaplikasian tersebut adalah penggunaan robot untuk menggantikan tenaga manusia sehingga lebih murah, efektif, dan efisien.

Kemajuan teknologi memungkinkan terjadinya otomatisasi hampir di semua bidang. Teknologi dan pendekatan baru yang menggabungkan dunia fisik, digital, dan biologi secara fundamental akan mengubah pola hidup dan interaksi manusia (Tjandrawinata, 2016). Industri 4.0 sebagai fase revolusi teknologi mengubah cara beraktivitas manusia dalam skala, ruang lingkup, kompleksitas, dan transformasi dari pengalaman hidup sebelumnya. Manusia

bahkan akan hidup dalam ketidakpastian (*uncertainty*) global, oleh karena itu manusia harus memiliki kemampuan untuk memprediksi masa depan yang berubah sangat cepat. Tiap negara harus merespon perubahan tersebut secara terintegrasi dan komprehensif. Respon tersebut dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan politik global, mulai dari sektor publik, swasta, akademisi, hingga masyarakat sipil sehingga tantangan industri 4.0 dapat dikelola menjadi peluang.

Terkait birokrasi, birokrasi saat ini juga tengah menghadapi transformasi sosial yang besar karena dampak revolusi industri 4.0. Revolusi Industri 4.0 merupakan perubahan dalam mekanisme produksi barang dan jasa yang ditandai dengan sejumlah ciri, yaitu dengan penggunaan *Internet of Things* (IoT) dan *Cyber Physical Production System* (CPPS) dalam proses produksi baik barang maupun jasa (Schwab, 2016; Vaidya, Ambad, & Bhosle, 2018; Amalia, 2018; Li, Tan, & Chaudhry, 2019). Dalam perkembangannya, setidaknya terdapat sembilan pilar yang menjadi ciri perkembangan teknologi Revolusi Industri 4.0 yaitu 1) Analisis Big Data, 2) Robot Otonom, 3) Teknologi Simulasi, 4) Integrasi Sistem Horizontal dan Vertikal, 5) Industri Berbasis *Internet of Things* (IoT), 6) Keamanan Siber, 7) Teknologi Informasi berbasis Cloud, 8) Manufaktur Aditif, 9) *Technology Augmented Reality* (Gerbert et al., 2015; Vaidya et al., 2018). Implikasi dari transformasi ini tentu sangat serius terhadap situasi birokrasi kita. Empat puluh persen kerja administratif yang masih mendominasi dalam tatanan birokrasi kita, berpotensi terkena dampak disrupsi. Jenis-jenis pekerjaan yang administratif-repetitif bisa dialihkan kepada teknologi.

Birokrasi Indonesia juga sedang berjuang menciptakan momentum perubahan. Presiden Jokowi, dalam beberapa kesempatan menyampaikan gagasan dan harapan tentang wajah dan isi birokrasi yang berbeda. Birokrasi Indonesia harus cepat tanggap, gesit dan tidak lagi berbelit. Tahun 2019, momentum tersebut coba dibangun dengan introdusir Smart ASN sebagai gagasan terkini birokrasi yang adaptif terhadap perkembangan era digital. Oleh karenanya beberapa kebijakan strategis coba disusun oleh pemerintah melalui berbagai langkah seperti manajemen talenta, ASN corporation university, dan berbagai pendekatan lain yang beririsan dengan revolusi industri 4.0 yang sedang bergema.

Dalam mencapai *good governance* serta melakukan pembaharuan yang mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan khususnya yang menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), SDM aparatur, dan peningkatan pelayanan publik. Di Indonesia, urusan pelayanan publik menjadi kewenangan pemerintah dan pemerintah daerah dianggap dapat lebih memahami keinginan masyarakat sehingga pengambilan keputusan untuk pelayanan publik lebih responsif terhadap permintaan masyarakat. Pelayanan publik sangatlah penting keberadaannya dalam mewujudkan good governance. Proses pelayanan publik juga menjadi fokus pemerintahan sebagai indikator keberhasilan dalam

mengukur kinerja birokrasi. Penerapan *good governance* dan pemerintahan yang berbasis elektronik (*e-government*) juga sejalan dengan visi Nawacita yang dikemukakan Presiden RI dalam mewujudkan kehadiran negara dan membangun tata kelola pemerintahan yang transparan, efektif, dan terpercaya. Penerapan *e-government* yang pada intinya merupakan digitalisasi data dan informasi seperti *e-budgeting*, *e-project planning*, *system delivery*, *e-controlling*, *e-reporting* hingga *e-money*. Penggunaan teknologi informasi akan lebih memudahkan birokrasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, murah dan tepat seperti yang diimpikan oleh sebagian masyarakat dan dunia usaha. Hal ini secara langsung akan berimbas pada peningkatan daya saing.

Di masa pandemi covid-19, terjadi berbagai perubahan pada sendi-sendi kehidupan. Perubahan ini salah satunya yang sangat terlihat yaitu ketika kegiatan-kegiatan yang biasanya bisa dilaksanakan secara langsung, namun ketika adanya pandemi covid-19 pelaksanaan kegiatan-kegiatan menjadi terbatas atau dilaksanakan secara daring. Hal yang sama dialami pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang dilakukan secara daring atau online. Keberadaan teknologi sangat menentukan keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara online. Dengan adanya teknologi pemerintah dapat menyediakan fasilitas guna membantu dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Akan tetapi, pada kenyataannya penerapan *e-government* dalam pelaksanaan pelayanan publik belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan masih banyaknya indikasi mengenai pelayanan publik yang masih kurang memuaskan masyarakat. Hal inilah yang kemudian penting untuk diperhatikan oleh pemerintah dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Dengan demikian, paper ini bertujuan untuk membahas terkait Pro dan Kontra Penerapan E-Government dalam menunjang Pelayanan Publik yang Berkeadilan Sosial (Studi Kasus Pada Penerapan E-Government di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung).

## **METODE**

Metode penelitian adalah cara ilmiah yang dilakukan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu (Lasa,2009:207). Kata ilmiah dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mempunyai makna bersifat keilmuan atau memenuhi syarat (kaidah) ilmu pengetahuan sehingga dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif karena penelitian ini mempunyai tujuan untuk memperoleh jawaban yang terkait dengan pendapat, tanggapan atau persepsi seseorang sehingga pembahasannya harus secara kualitatif atau menggunakan uraian kata-kata. "Penelitian deskriptif mencoba mencari deskripsi yang tepat dan cukup dari semua aktivitas, objek, proses, dan manusia". (Sulistyo-Basuki, 2010:110).



Penelitian deskriptif mengenal berbagai bentuk yang dapat dikategorikan seperti survey, studi kasus, kajian, kausal-komparatif, kajian korelasi, dan sebagainya. Setiap bentuk penelitian deskriptif mempunyai fungsi dan tujuan yang berbeda, sedangkan penelitian deskriptif ini termasuk dalam kategori “studi kasus”.

“Studi kasus” merupakan kajian yang mendalam tentang peristiwa, lingkungan, dan situasi tertentu yang memungkinkan mengungkapkan atau memahami sesuatu hal. Penulis menggunakan bentuk penelitian “studi kasus” karena mengangkat fenomena yang terjadi di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang yaitu faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kenyamanan membaca pemustaka. Penulis hanya mengambil sampel pemustaka yang ada di ruang UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang sehingga kesimpulan yang ditarik bersifat khusus tidak dapat diterapkan secara umum. Sesuai dengan pendapat Sulisty-Basuki (2010:113) bahwa “studi kasus menghasilkan penelitian yang bersifat khusus, tidak dapat dibuat rampadan (generalisasi). Rampadan atau generalisasi dapat dibuat bila menggunakan sampel yang lebih besar”.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hubungan Penerapan *E-Government* dengan Pelayanan Publik yang berorientasi pada Keadilan Sosial**

Penerapan *e-government* dalam upaya memperbaiki sistem pelayanan dalam satuan pemerintahan untuk konteks atau era maju saat ini merupakan tuntutan yang wajib dilaksanakan. Terdapat banyak model sistem layanan yang dikembangkan setiap satuan pemerintah yang bertujuan tidak lain hanyalah untuk memperbaiki akuntabilitas dan transparansi pelayanan terhadap masyarakat guna berorientasi pada keadilan sosial. Banyak rekomendasi yang telah diberikan kepada pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah serta unsur-unsur non-pemerintah mengenai cara atau strategi memperbaiki pelayanan. Sejauh ini belum masif adanya upaya sistematis dalam mengembangkan program dan kebijakan perbaikan praktik pelayanan serta sistem pelayanan yang baik (*Good Governance*) (Dwiyanto, 2014:46).

Untuk konteks kekinian salah satu sistem pelayanan yang dianggap maju, yakni sistem *e-government* atau sistem pelayanan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Yang hal ini masing-masing satuan pemerintah menyebutnya dengan cara masing-masing. Penerapan sistem baru tersebut merupakan langkah maju yang dicanangkan pemerintah untuk memperbaiki kinerja pemerintah dan memasifkan fungsi pelayanan terhadap masyarakat. Sistem informasi yang berbasis teknologi atau *e-government* adalah sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik sepatutnya dikembangkan guna mempercepat proses kerja serta modernisasi administrasi

melalui otomatisasi di bidang administrasi perkantoran, modernisasi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat (Sadhana, 2010:132).

Melalui *e-government* sebagai salah satu aplikasi dari teknologi informasi. Masalah utama yang dihadapi dalam implementasi fungsi pemerintahan akan diatasi secara benar terutama di daerah. Permasalahan-permasalahan yang dihadapi Daerah seperti penyelenggaraan pemerintahan yang syarat manipulasi (pungutan liar, pelayanan yang tidak rama atau tidak tepat sasaran, tidak cepat) akan bisa diatasi manakala dalam pelaksanaan pemerintahan dijalankan secara transparan, akuntabel sehingga memudahkan terwujudnya akuntabilitas pemerintahan. Posisi sebagian besar daerah yang serba terbatas seperti keterbatasan sarana dan prasarana komunikasi informasi untuk mensosialisasikan berbagai kebijakan pemerintah pusat dan pemerintah daerah kepada masyarakat, agar proses penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan pembangunan, dan pemberdayaan masyarakat dapat menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Untuk kepentingan transparansi informasi sebagaimana dimaksud, diperlukan sarana komunikasi yang menjamin kelancaran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, dan tentunya komunikasi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, serta antar pemerintah daerah (Mushafi, 2010:78).

Menyadari betapa pentingnya arti mewujudkan pemerintahan yang baik, maka aparatur negara dituntut harus mampu meningkatkan kinerja. Sasaran yang menjadi prioritas adalah mewujudkan pelayanan masyarakat yang efisien dan berkualitas, sehingga mampu mendorong peningkatan daya saing. Oleh karena itu, dalam hal ini diperlukan perhatian pemerintah untuk melakukan perubahan-perubahan secara signifikan melalui manajemen perubahan menuju ke arah penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Dengan demikian, dalam penyelenggaraan pemerintahan menuju *good governance* serta dalam rangka melaksanakan penyelenggaraan otonomi daerah, maka pengembangan dan implementasi *e-government* merupakan alternatif yang strategis dalam rangka mewujudkan *Good Governance*. Tidak hanya itu, bahwa pelaksanaan *e-government* akan melahirkan masifnya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha dan antar pemerintah itu sendiri.

### **Urgensitas Penerapan *E-Government* di Indonesia**

Secara definisi, *E-Government* yang merupakan bagian dari *E-governance* merupakan penggunaan teknologi oleh pemerintah, khususnya aplikasi berbasis web via internet (*web-based internet application*) untuk meningkatkan akses dan pengiriman informasi pemerintah dan layanan kepada warga negara, mitra bisnis, karyawan, lembaga lain, dan entitas pemerintah. *E-Government* memiliki potensi untuk membantu membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan publik oleh membuat interaksi dengan warga lebih

lancar, lebih mudah, dan lebih efisien (McClure, 2000).

Dalam perkembangan era digitalisasi ini semua dapat diakses dan dilewati dengan menggunakan teknologi saja tanpa menghabiskan waktu yang banyak. Begitu pula halnya dengan Indonesia sendiri, mulai dari pendataan, pendaftaran, dan lain-lain, kini sudah bisa dilakukan melalui teknologi, termasuk tata kelola pemerintahan di Indonesia sendiri. Meskipun saat ini proses administrasi di Indonesia sudah banyak yang menggunakan teknologi, struktur dan etika pemerintahan dari segi sosial, budaya, ekonomi, politik, dan yang lainnya harus tetap bersangkutan dan berhubungan.

Akan tetapi, penerapan E-governance ini juga pasti memiliki pengaruh ataupun dampak bagi keberlangsungan pemerintahan di Indonesia. Diantaranya sebagai berikut :

#### 1. Dampak Positif

- Terciptanya transparansi antara pemerintah dengan masyarakat publik  
Menurut Hari Sabarno (2007:38) transparansi merupakan salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Perwujudan tata pemerintahan yang baik mensyaratkan adanya keterbukaan, keterlibatan, dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintah.
- Mewujudkan akuntabilitas penyelenggaraan negara  
Menurut Mardiasmo (2016 : 46) akuntabilitas adalah sebuah kewajiban melaporkan dan bertanggungjawab atas keberhasilan ataupun kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai hasil yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui media pertanggungjawaban yang dikerjakan secara berkala.

#### 2. Dampak Negatif

- Tingginya risiko peretasan terhadap website pemerintah maupun instansi pemerintahan yang menyediakan berbagai layanan dan dapat juga diakses oleh berbagai lapisan masyarakat sehingga terjadinya pencurian data-data untuk kepentingan pihak-pihak tertentu.
- Kurangnya perhatian khusus pemerintah terhadap laman penyedia layanan masyarakat berbasis online, seperti tersedianya helpdesk namun tidak juga ditanggapi oleh pihak pemerintah sehingga seakan-akan tidak ada bedanya dengan pelayanan secara luar jaringan.

Urgensitas pelayanan online atau *e-government* ini juga dapat dilihat melalui pemberitaan masa pandemi yang terjadi saat ini. Seperti yang diketahui, selama era pandemi berbagai akses dan pelayanan sangat berdampak sehingga memberikan keterbatasan masyarakat dalam melaksanakan pengurusan administrasi dan hal lainnya yang berurusan dengan pemerintahan. Saat-saat seperti ini lah *e-government* berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara mendesak sehingga dapat mempermudah apa yang ingin dilakukan oleh masyarakat sendiri.

Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Surat Edaran ini memberlakukan *work from home* secara berkala bagi para pegawai di Instansi Pemerintah. Hal ini berdampak terhadap aksesibilitas pelayanan publik. Pelayanan secara konvensional yakni dengan bertatap muka secara atau *face-to-face* pun mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu oleh sistem secara online. Pelayanan online inilah yang merupakan hasil penerapan dari *e-government*.

Studi Kasus Pro dan Kontra Penerapan ***E-Government*** di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkeadilan Sosial Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terletak pada 104°50' sampai 109°30' Bujur Timur dan 0°50' sampai 4°10' Lintang Selatan. Adapun batas-batas wilayahnya yakni di sebelah Barat berbatasan dengan Selat Bangka, di sebelah Timur berbatasan dengan Selat Karimata, di sebelah Utara berbatasan dengan Laut Natuna serta di sebelah Selatan berbatasan dengan Laut Jawa. Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terdiri dari enam Kabupaten dan satu Kota yakni Kabupaten Bangka, Kabupaten Bangka Barat, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Belitung, Kabupaten Belitung Timur dan Kota Pangkal Pinang.

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memiliki semboyan yakni “Serumpun Sebalai”, yang melambangkan kekayaan alam dan masyarakatnya yang menjadi satu dalam komunitas untuk mewujudkan kehidupan yang sejahtera, adil dan makmur. Untuk mewujudkan nilai-nilai yang terkandung di dalam semboyan tersebut, tentu diperlukan kerja sama yang erat antara masyarakat dengan pemerintah di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Hal itu terwujud dengan adanya penyelenggaraan urusan pemerintahan seperti halnya yang terjadi di daerah lainnya. Pemerintah sebagai aktor utama dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan tentu dituntut untuk mempunyai kapasitas yang mumpuni dalam mengayomi masyarakatnya. Hal ini dikarenakan pada dasarnya, tugas utama dari pemerintah adalah bukan hanya sekedar tentang bagaimana roda pemerintahan itu berhasil dijalankan, melainkan yang paling penting adalah bagaimana supaya mereka dapat memberikan pelayanan yang optimal dengan hasil yang maksimal kepada masyarakat agar kehidupan masyarakat menjadi sejahtera.

Teknologi merupakan salah satu bentuk dari perkembangan zaman. Seluruh manusia di muka bumi dipaksa untuk membuka mata pada perubahan

teknologi yang sedemikian cepat dan mempengaruhi segala aspek kehidupan. Tidak dapat dipungkiri, kemajuan teknologi mempercepat segalanya, termasuk pelayanan publik. Sudah bukan rahasia umum jika pelayanan publik di negeri ini dapat dikatakan jauh panggang dari api. Cepat hanya untuk pihak-pihak tertentu. Keberadaan teknologi diharapkan menjadi jawaban untuk menyamaratakan kecepatan pelayanan.

Pelayanan negara terhadap warga negaranya merupakan amanat yang tercantum dalam Undang-undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) dan diperjelas kembali dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik). UU Pelayanan Publik mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik agar fungsi-fungsi pemerintahan berjalan efektif. Pelayanan publik dilakukan oleh instansi pemerintahan atau korporasi untuk dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik (Purnamasari).

Di hampir semua negara maju di benua Amerika dan Eropa, pelayanan publik telah mengandalkan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK). Artinya, semua proses pelayanan publik dapat diakses oleh seluruh warga negara secara terintegrasi dengan cepat. Sistem pelayanan publik tersebut dikenal dengan sebutan *Electronic Government System (E-Government System)*. Tujuan besar penerapan *E-Government System* yaitu untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik serta pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

Pemerintah dan masyarakat di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sangat antusias dan mendukung dalam penerapan *E-Government System*. Hal ini penting dilakukan karena seperti yang sudah dijelaskan di atas bahwa *E-Government System* diyakini dapat membuat pelayanan publik lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Hal ini seperti yang telah disampaikan oleh Staf Ahli Gubernur Bangka Belitung Bidang Ekonomi, Keuangan dan Pembangunan, Haryoso menjelaskan bahwa sekarang ini kita hidup di era teknologi atau era milenial. Kecanggihan teknologi membuat perubahan yang sangat besar dan semakin maju. Teknologi juga memberikan banyak manfaat di berbagai bidang seperti bidang ekonomi hingga bidang pemerintahan. *E-Government System* membawa pemerintah menjadi lebih efektif. Ia menambahkan, teknologi informasi bisa mendorong OPD agar bekerja lebih efektif. Sehingga pelayanan terhadap masyarakat menjadi maksimal.

Lebih jelasnya contohnya yaitu Kabupaten Bangka di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam beberapa tahun terakhir ini telah menerapkan *E-Government System*. Master Plan nya pun sudah ada dan penilaian untuk

Kabupaten Bangka terhadap pelaksanaan *E-Government System* ini sudah keluar. Bupati maupun Wakil Bupati serta Pejabat lainnya tinggal mengakses dari masing-masing Smartphone mereka untuk mengikuti perkembangan *E-Government System* ini. *E-Government System* ini bagi Kabupaten Bangka sangat menguntungkan dan bisa mengintegrasikan pekerjaan terutama bidang pelayanan dalam satu sistem, serta telah banyak keuntungan dari penerapan *E-Government System* bagi masyarakatnya seperti :

1. Pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi tersedia selama 24 jam, dapat diakses setiap saat tanpa harus menunggu dibukanya kantor-kantor Pemerintahan.
2. Peningkatan hubungan antara Pemerintah, Pelaku Bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan atau transparansi maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan rasa saling curiga dan kekesalan dari semua pihak.
3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolah, jumlah kelas, daya tampung murid, passing grade, dan sebagainya, dapat ditampilkan secara online dan digunakan oleh orang tua untuk memilih sekolah yang tepat untuk anaknya.
4. Pelaksanaan Pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi Pemerintahan dapat dilakukan melalui *E-mail* atau bahkan *Video Call*.
5. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang dikembangkan dalam Pemerintahan atau yang disebut *E-Government System* membuat masyarakat semakin mudah dalam mengakses kebijakan Pemerintah sehingga program yang dicanangkan Pemerintah dapat berjalan dengan lancar.
6. *E-Government System* juga dapat mendukung pengelolaan Pemerintahan yang lebih efisien dan bisa meningkatkan komunikasi antara Pemerintah dengan sektor usaha dan industri.
7. Masyarakat dapat memberi masukan mengenai kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah sehingga dapat memperbaiki kinerja pemerintah.
8. Terdapat berbagai informasi, seperti informasi mengenai transportasi, informasi valuta asing, dan lain-lain.
9. Website *E-Government System* ini mencakup banyak aspek seperti hukum, agama, sosial dan budaya, bisnis dan kawasan bisnisnya, pendidikan dan sebagainya.
10. Semua terbuka untuk Pemerintah dan masyarakat.

Kabupaten Bangka bisa dijadikan contoh yang baik dalam penggunaan *E-Government System* ini. Hal tersebut salah satunya terlihat dari keberhasilan Public Safety Centre (PSC), Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) 119 dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat dengan

berbasis teknologi android dan mendapat undangan dari Amerika Serikat untuk sistem ini. Selain itu juga, mendapat penghargaan dari Indonesia Healthcare Forum atau IndoHCF Award.

Disamping antusiasme dan dukungan yang tinggi dalam penerapan *E-Government System* di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terdapat beberapa masalah atau penghambat yang kemudian membuat penerapan *E-Government System* tidak efektif jika diterapkan di wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Penerapan *E-Government System* di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung belum optimal. Hal ini dikarenakan tidak semua Kabupaten/Kota di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tidak serius dalam menerapkan *E-Government System* tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappeda) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Ferry Insani menyebutkan saat ini Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah menerapkan *E-government System* yakni *e-planning*, *e-budgeting*, dan *e-laporan*. Namun menurutnya pelaksanaannya perlu dioptimalkan lagi. Hal ini disampaikannya ketika ia selesai membuka acara Workshop tentang peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis *E-Government System* di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, di Hotel Santika, Kamis (26/4/2018). Lebih lanjut ia menyebutkan bahwa, Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung akan terus berinovasi untuk melaksanakan *E-Government System*. Tak hanya itu juga, Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung akan mulai meningkatkan pelayanan publik berbasis online, seperti pelayanan pada Dukcapil, kesehatan serta terkait perizinan. Kemudian, Ferry juga menilai masih ada beberapa daerah di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang masih memiliki *Blank Spot*, sehingga penerapan *E-Government System* ini belum sepenuhnya bisa berjalan dengan baik. *Blank Spot* adalah kondisi di mana suatu tempat tidak tersentuh atau tidak terlindungi oleh sinyal komunikasi. Baik untuk komunikasi analog seperti jaringan telepon atau komunikasi digital seperti jaringan internet. Bila suatu tempat terjadi *Blank Spot*, maka akan sulit terjadi komunikasi dua arah.

Secara lebih rinci, adapun permasalahan kompleks yang dihadapi dalam penerapan *E-Government System* untuk perbaikan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, yaitu sebagai berikut :

1. Aspek Budaya.

Terjadinya resistensi dan penolakan dari masyarakat dan jajaran aparat pemerintah di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terhadap *E-Government System*. Kurangnya kesadaran pada manfaat dan penghargaan terhadap teknologi yang dipergunakan dalam *E-Government System*, serta keengganan berbagi data dan informasi, agar terintegrasi secara nasional di seluruh lembaga penyedia layanan publik yang ada.

## 2. Aspek Kepemimpinan.

Terjadinya konflik kepentingan di tingkat Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Peraturan yang belum tersosialisasikan dan penerapannya belum merata, serta pengalokasian anggaran untuk pembangunan infrastruktur pelayanan publik yang memanfaatkan *E-Government System* dalam APBD belum menjadi prioritas.

## 3. Aspek Infrastruktur.

Adanya ketimpangan digital yang mengakibatkan belum meratanya ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, mengingat secara geografis wilayah Indonesia tersebar di berbagai kepulauan. Dalam hal ini Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah daerah yang tidak memiliki infrastruktur yang memadai untuk menerapkan *E-Government System*, berbeda dengan daerah yang lainnya seperti daerah-daerah di Pulau Jawa yang memiliki infrastruktur yang lebih memadai dalam menerapkan *E-Government System*.

## KESIMPULAN

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa, penerapan *E-Government System* telah menimbulkan berbagai pro dan kontra. Pemerintah dan masyarakat di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sangat antusias dan mendukung penerapan *E-Government System* di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Hal tersebut karena penerapan *E-Government System* dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik serta pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Namun, tidak dapat dipungkiri juga bahwa, penerapan *E-Government System* di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menjadi tidak optimal dikarenakan berbagai faktor penghambat seperti dalam aspek budaya masyarakat dan pemerintahannya, aspek kepemimpinan di wilayah tersebut dan dalam aspek infrastrukturnya. Sebenarnya, jika melihat keuntungan dan keberhasilan dari penerapan *E-Government System* yang telah dilakukan oleh Kabupaten Bangka di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat dikatakan bahwa *E-Government System* terbukti efektif dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkeadilan sosial. Sehingga hal tersebut telah berhasil pula mewujudkan nilai-nilai yang terdapat di dalam semboyan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yakni “Serumpun Sebalai”, yang melambangkan kekayaan alam dan masyarakatnya yang menjadi satu dalam komunitas untuk mewujudkan kehidupan yang sejahtera, adil dan makmur.

## DAFTAR PUSTAKA

Lumbanraja, AD. 2020. Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*. 3(2): 220-231.



- Adam L. (2017). *Menggiatkan Sistem E-Government*. Diakses pada tanggal 08 November 2021 pukul 14.03 WIB melalui laman <https://www.bangka.go.id/?q=content/menggiatkan-sistem-e-government>. Diakses pada tanggal 7 November 2021.
- BANGKAPOS.com. (2018). *Penerapan E-Government di Babel Belum Optimal*. Diakses pada tanggal 08 November 2021 pukul 12.31 WIB melalui laman <https://bangka.tribunnews.com/2018/04/26/penerapan-e-government-di-babel-belum-optimal>. Diakses pada tanggal 7 November 2021.
- MC PROV BANGKA BELITUNG. (2018). *E-Government Dapat Membuat Pelayanan Publik Lebih Efisien dan Efektif*. Diakses pada tanggal 08 November 2021 pukul 13.46 WIB melalui laman <https://infopublik.id/kategori/nusantara/304713/e-government-dapat-membuat-pelayanan-publik-lebih-efisien-dan-efektif>. Diakses pada tanggal 7 November 2021.
- Mulyono Yalia. (2011). *Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Baik Dengan E-Government*. Agenda Observasi, Bandung.
- Nurul Purnamasari (2012). *E-Government System Dalam Pelayanan Publik*. Diakses dari <http://teknologi.kompasiana.com/internet/2012/07/30/e-governmentsystem-dalam-pelayanan-publik-481875.html>. Diakses pada tanggal 7 November 2021.
- Yosa. (2012). *Pelayanan Publik, Good Governance dan Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik*. Diakses dari <http://itjen-depdagri.go.id/article-23-pelayananpublik-good-governance-amp-aaupb-dalam-diskresi.html>. Diakses pada tanggal 7 November 2021.
- Agus Dwiyanto. 2007. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Bismar Nasution. 2003. *"Peranan Birokrasi dalam Prinsi-prinsip Good Governance"*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Fandy Tjiptono. 2001. *Strategi Pelaksanaan Pemerintahan Menuju Terwujudnya Good Governance*, Andi Offset:Yogyakarta.

# BAB 12

## Inovasi di Era Disrupsi dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas

Regina Sheila Tama, Jenie Sulistya, T. Restu Tuhu Prihutami  
*Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Jenderal Soedirman*

*Penelitian ini meneliti mengenai inovasi yang dilakukan oleh instansi atau organisasi publik dalam menghadapi perubahan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas yang memanfaatkan teknologi yaitu aplikasi “gratis kabeh”. Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan dengan data yang diperoleh dari berbagai penelitian terdahulu dan berbagai artikel serta produk berita sebagai penunjang dan pelengkap.. Penelitian ini menggunakan teori Muglan dan Albury yang mengemukakan bahwa inovasi merupakan penciptaan dan implementasi dari adanya produk pelayanan dan metode baru dalam pelayanan publik. Hasil dari penelitian ini adalah Dindikcapil Kabupaten Banyumas telah mengubah metode lama atau konvensional dengan metode baru yang memanfaatkan teknologi sehingga pelayanan yang diberikan secara online.*

### PENDAHULUAN

Teknologi dan informasi saat ini sangat berkembang, kehidupan masyarakat pun ikut berubah ketika internet masuk menjadikan manusia modern yang tidak dapat lepas dari teknologi. Penyebaran informasi dapat dilakukan dengan mudah sehingga hanya dengan memegang gawai sudah dapat melihat keseluruhan dunia. Perubahan masyarakat ini menjadi sebuah tantangan bagi administrator publik untuk memahami kebutuhan masyarakatnya, terutama ketika menghadapi disrupsi. Clayton M. Cretensen mengemukakan bahwa era disrupsi merupakan era dimana terjadi perubahan yang besar dengan mengubah tatanan yang sudah ada. Dalam bukunya yang berjudul “*The Innovator Dilemma*”, disrupsi lebih banyak dijelaskan dalam bentuk bisnis yang kemunculannya mengganggu tatanan yang ada sehingga harus melakukan inovasi untuk menanggulangnya.(Ferdian et al., 2021) Perubahan yang terjadi ini seringkali dikaitkan dengan perkembangan teknologi yang pada era sekarang dimana digitalisasi berkembang sangat massif. Akibat yang dihasilkan

oleh pergantian ini bisa berbentuk akibat positif sampai negatif.

Ancaman era digitalisasi ini menjadi sebuah tantangan untuk penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan inovasi, karena disrupsi ini terjadi hampir di semua sektor dalam kehidupan seperti *Artificial Intelligence*, hingga penggunaan *big data* serta *internet of thing*. (Ferdian et al., 2021) Sehingga pelayanan publik di era disrupsi ini sangat membutuhkan inovasi karena perubahan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang berbeda dari sebelumnya. Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan sesuai aturan yang telah ditentukan, pelayanan yang baik akan memiliki fokus kepada kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan tidak mengabaikan standar yang ada. (Wardani, 2019) Kebutuhan masyarakat di era disrupsi teknologi ini lebih menekankan kemudahan serta kepraktisan mengakses suatu layanan yang disediakan oleh suatu instansi. Tuntutan akan kebutuhan ini harus diimbangi dengan kemampuan dari lembaga atau instansi untuk memanfaatkan teknologi.

Dengan perkembangan teknologi pada saat ini, perubahan dan inovasi dapat dilakukan dengan mudah sehingga dapat mengefektifkan dan mengefisienkan sebuah pelayanan. Inovasi disrupsi merupakan sebuah perubahan yang terjadi dengan tidak langsung dapat dirasakan namun dampaknya akan positif. Ciri-ciri dari inovasi disrupsi ini adalah

1. Perubahan dari *time series* atau menggunakan deret berkala atau data dari masa lampau untuk memprediksi masa depan menjadi *real time* dimana data didapat secara langsung pada waktu itu dan terolah dalam *Big Data* dengan cepat;
2. Perubahan dari *owning economy* menjadi *sharing Economy*, dimana masyarakat sekarang hidup pada era dimana aset konsumtif terbuka untuk digunakan bersama dan saling berkolaborasi;
3. Perubahan dari *On the lane economy* dimana untuk mendapatkan sesuatu diperlukan proses mengantri dan menunggu menjadi *on demand economy* dimana produk yang diinginkan dapat didapatkan pada saat itu, ini juga termasuk dalam pemanfaatan *Big Data*.
4. *Supply demand* tunggal menjadi *supply demand* jejaring yang mana saat ini masyarakat hidup dalam dunia aplikasi yang dapat dikerjakan oleh beberapa jejaring secara bersamaan. (Putra, 2018)

Konsep inovasi tidak senantiasa berhubungan dengan produk, namun bisa pula berbentuk gagasan, cara, bahkan objek yang dipersepsikan oleh seorang semacam suatu yang baru.. Mulgan dan Albury menafsirkan inovasi yang definisinya hampir sama dengan pandangan Suryani, yakni bahwa inovasi merupakan penciptaan dan implementasi dimulai dengan adanya proses, produk, pelayanan dan metode yang baru dalam penyampaian pelayanan publik yang hasilnya diharapkan bisa memperbaiki outcomes yang lebih efektif secara

signifikan. Osborne dan Brown juga mengemukakan pendapatnya mengenai makna inovasi bahwa inovasi adalah pemahaman sesuatu yang baru ke dalam sebuah sistem, tetapi dalam suasana tertentu serta dengan aplikasi( kerap kali invensi) dari suatu gagasan baru..

Kemudian seseorang ahli manajemen Peter Drucker, inovasi merupakan instrumen yang khusus dari kewirausahaan, inovasi merupakan seni yang menaikkan sumber- sumber dengan kapasitas baru buat menghasilkan kekayaan.. Sehingga bisa disimpulkan bahwa inovasi merupakan sebuah konsep baru dengan tujuan meningkatkan keefisienan dan efektivitas. Pada dasarnya, inovasi dilakukan karna dua penyebabnya ialah untuk meningkatkan daya tanggap terhadap kebutuhan lokal serta individu, dan untuk penuhi kebutuhan warga serta harapan warga.

Pada era saat ini, dunia digital dan globalisasi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Teknologi informasi yang berkembang pesat banyak berkontribusi dalam memunculkan inovasi-inovasi baru dalam peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Pelayanan publik harus ditingkatkan mengingat keberadaannya bertujuan untuk melayani masyarakat dengan kepentingan dan kebutuhan yang berbeda di era yang penuh dengan perubahan ini. *Good governance* yang diupayakan melalui reformasi birokrasi dan pemerintahan yang berbasis elektronik (*e-governance*) sejalan dengan lima visi pembangunan Presiden Republik Indonesia Joko Widodo yakni "Mereformasi Birokrasi".

*E-governance* merupakan digitalisasi data dan informasi seperti *e-controlling* dan *e-budgeting*. Ini dilakukan karena penggunaan teknologi informasi banyak memberikan kemudahan birokrasi dalam memberikan pelayanan yang murah, cepat, dan tepat seperti yang diinginkan oleh masyarakat mengenai pelayanan publik. Selain memberikan banyak kemudahan, keberadaan teknologi saat ini sudah membentuk sebuah kebiasaan di mana masyarakat saat ini terbiasa mendapatkan sesuatu secara cepat dan instan. Sehingga rasanya sebuah keharusan bahwa pelayanan publik saat ini harus dinamis mengikuti perubahan dalam membuat inovasi baru dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Indonesia masih berbelit-belit, mahal, kurang efektif dan efisien. Hal ini masih terlihat dari banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparat publik. Standar dari kualitas pelayanan publik yang baik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dan hakikat pelayanan publik yang tertuang dalam Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang hakikat pelayanan yang merupakan kewajiban pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Birokrasi yang adil akan melayani

masyarakat dengan sepenuh hati, birokrasi yang dekat dengan rakyat dengan aparat yang jujur dan amanah.

Di tengah kemudahan karena pesatnya teknologi, masyarakat menjadi terbiasa untuk mendapatkan sesuatu secara cepat dan instan. Sehingga pelayanan publik harus mengikuti perubahan dengan melakukan reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik demi tercapainya pemerintahan yang baik. Pelayanan harus mengandung prinsip kepastian, kejelasan kenyamanan, kemudahan, waktu, tanggung jawab, serta sarana prasarana yang mendukung pelayanan. Terdapat tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah baik BUMN/ BUMD menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002, yakni:

- a) Pelayanan Administratif, berupa pengambilan keputusan, penelitian, kegiatan serta data usaha lainnya yang keseluruhan mendapatkan produk akhir berupa dokumen, seperti izin rekomendasi, jenis pelayanan sertifikat tanah, dan pelayanan administrasi kependudukan (KTP, KK);
- b) Pelayanan Barang, berupa penyediaan pengelolaan bahan atau data yang berwujud fisik distribusi serta disampaikan pada pelanggan secara individual dengan produk akhir berbentuk fisik atau benda yang memberikan nilai tambah pada penggunaannya, seperti pelayanan air bersih dan pelayanan listrik;
- c) Pelayanan Jasa, merupakan sarana prasarana serta pengoperasian suatu sistem pasti dan tertentu yang mendatangkan produk berupa jasa penerima secara langsung serta sudah terpakai pada jangka waktu tertentu, seperti pelayanan angkutan laut dan pemadam kebakaran.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah kabupaten/kota. Proses pelaksanaannya diawali dari kelurahan/desa, hingga setiap warga terdaftar secara administratif sebagai warga negara Indonesia sesuai dengan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dinas yang bertugas untuk memberikan pelayanan tersebut adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang merupakan instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik dengan tugas menyediakan pelayanan kepada masyarakat terkait kepengurusan kependudukan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran.

Sebuah kebijakan harus bersifat dinamis di mana kebijakan yang dibuat harus mampu mengikuti perubahan yang ada. Seperti halnya masalah yang sedang kita alami dalam rentang waktu dua tahun terakhir yakni pandemi Covid-19. Adanya pandemi Covid-19 membuat para pembuat kebijakan mau tidak mau bergerak cepat untuk melakukan inovasi kebijakan sebagai upaya pencegahan penyebaran Covid-19 dalam rangka melindungi kesejahteraan

masyarakat. Inovasi yang dilaksanakan harus memberikan dampak positif yaitu meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Dalam hal ini pemerintah berusaha untuk memindahkan segala bentuk kegiatan pelayanan publik agar dilakukan secara *online*. Pemerintah berusaha untuk tetap memberikan pelayanan di tengah kesulitan yang ada namun tetap memberikan kemudahan dan keadilan kepada masyarakat.

Adil secara sederhana artinya memberikan sesuatu sesuai dengan porsinya masing-masing atau memberikan perlakuan yang sama. John Rawl menjelaskan bahwa keadilan artinya memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh masyarakat, setiap individu mempunyai posisi yang sama, serta setara dalam potensi dan kesempatan. Pemerintah berusaha untuk membuat kebijakan yang dapat diakses oleh semua pihak tanpa membedakan suku, agama, ras, atau golongan (SARA) dengan kesempatan diberikan pelayanan yang sama. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas membuat program “Gratis Kabeh” sebagai bentuk inovasi dan alternatif pelayanan di tengah pandemi Covid-19 agar masyarakat tetap bisa mendapatkan pelayanan dengan mudah, sehingga siapapun bisa mengakses dan mendapatkan pelayanan.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode studi kepustakaan. Data yang digunakan yaitu dengan mengumpulkan hasil dari penelitian terdahulu yang termuat dalam jurnal, artikel dan buku terkait, serta produk berita yang digunakan sebagai penunjang dan pelengkap dari data yang telah didapatkan dari sumber yang lainnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menurut Mulgan dan Albury, inovasi didefinisikan sebagai penciptaan dan implementasi proses, produk, layanan, dan metode baru dalam memberikan layanan publik yang hasilnya diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas hasil secara signifikan. Di tengah pandemi Covid-19, pelayanan melalui online menjadi alternatif bagi masyarakat untuk dapat mengikuti protokol kesehatan khususnya *physical distancing* dan menghindari kerumunan. Menurut Osborne dan Brown, inovasi adalah pengenalan sesuatu yang baru ke dalam suatu sistem, tetapi tidak selalu dengan cara ini, dalam keadaan tertentu dan dengan penerapan (biasanya penemuan) suatu ide. Hal ini memicu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Banyumas untuk berinovasi dan mencari cara untuk mengoptimalkan layanan pengelolaan kependudukan secara online menggunakan website *gratiskabeh.banyumas.go.id* atau melalui aplikasi.

Layanan online yang disiapkan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas (Pemkab) ini dapat memudahkan warga dalam mendapatkan dokumen yang dibutuhkan. Dalam website *gratiskabeh.banyumas.go.id* ini disediakan layanan

online antara lain pengurusan pendaftaran akta kelahiran, akta kematian, kartu identitas elektronik, kartu identitas anak (KIA). Pelayanan ini bertujuan memudahkan masyarakat Banyumas, sehingga masyarakat tak perlu lagi bersusah payah mengurus kembali dokumen kependudukan yang hilang atau mengurus pembuatan dokumen kependudukan, seperti akta kelahiran dan kartu keluarga alias KK. Pemerintah juga telah menambahkan pelayanan dengan inovasi cetak mandiri dari rumah. Sehingga ketika tidak melayani secara tatap muka, masyarakat bisa memanfaatkan layanan secara daring. Warga yang ingin mengurus keperluan administrasi kependudukan dapat mengunjungi laman <https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id> atau mengunduh aplikasi Gratis Kabeh yang tersedia di gawai.

Penggunaan sistem berbasis komputer yang dikenal dengan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang diatur oleh Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 88 Tahun 2004 tentang pengelolaan administrasi. Keunggulan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah (1) dapat memberikan informasi kepada masyarakat dengan cepat tentang pembuatan dan pencatatan kependudukan. (2) Mempercepat pembuatan dokumen kependudukan seperti pembuatan KTP, KK dan lain-lain. (3) mewujudkan administrasi kependudukan yang tepat dan akurat. (4) Melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang berorientasi kepuasan dan kemitraan masyarakat untuk mencapainya data dan informasi kependudukan yang akurat.

Permohonan yang masuk ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas dalam sehari sekitar 100-200 permintaan. Target Dukcapil adalah 30.000 setahun. Dilihat dari target tahunan dapat dikatakan target Disdukcapil tersebut dapat melebihi target yang ditetapkan.

Penggunaan sistem yang berbasis komputer, hampir semua pegawai yang ada belum memiliki kemampuan yang memadai di bidang Teknologi Informasi. Sehingga, untuk menghadapinya, Disdukcapil Banyumas merekrut tenaga kontrak sejumlah 15 orang untuk perencanaan sipil sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan. Dan di setiap kecamatan (27 kecamatan) mereka menempatkan 1 orang operator untuk mengelola dan mengoperasikan administrasi data kependudukan, meng-update data kependudukan, KK, KTP, dan lain-lain, yang memiliki kompetensi di bidang TI. Sementara itu, untuk meningkatkan kualitas SDM yang ada (pegawai lama), Disdukcapil Banyumas telah melakukan program peningkatan keterampilan melalui diklat, pelatihan, dan workshop.

Faktor-faktor yang perlu mendapat perhatian khusus untuk meningkatkan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Banyumas adalah adanya kendala server e-KTP, jaringan internet, dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi sehingga masih ada warga yang belum melakukan

perekaman data kependudukan. Sedangkan faktor yang mendukung pelayanan kependudukan pada Disdukcapil Banyumas antara lain yaitu perkembangan kebijakan pemerintah dan paradigma pemerintah dalam menerapkan e-government, serta komitmen Pemkab Banyumas dan tingginya semangat kerja pegawai.

## KESIMPULAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Banyumas berinovasi dan berusaha untuk mengoptimalkan layanan administrasi kependudukan secara online menggunakan laman web [gratiskabeh.banyumas.go.id](http://gratiskabeh.banyumas.go.id) atau melalui aplikasi Gratis Kabeh. Di laman [gratiskabeh.banyumas.go.id](http://gratiskabeh.banyumas.go.id) layanan online yang disediakan antara lain yaitu pendaftaran akta kelahiran, akta kematian, KTP Elektronik, Kartu Identitas Anak (KIA).

Kendala yang ditemui dilapangan antara lain meliputi kurangnya kualitas dan kuantitas SDM dalam penyelenggaraan pelayanan, minimnya pemanfaatan teknologi, keterbatasan anggaran untuk melengkapi sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan, serta rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan. Sedangkan faktor pendukungnya meliputi perkembangan kebijakan pemerintah dan model pemerintahan yang menerapkan e-government, serta komitmen Pemkab Banyumas dan semangat kerja pegawai yang tinggi.

Ada beberapa hal dan saran yang peneliti berikan agar inovasi layanan ini dapat semakin berkembang dengan baik, yaitu untuk lebih memperkuat program atau *server* agar keluhan seperti sistem yang sering *down* dan bermasalah tidak berulang. Dan juga dengan menambahkan ahli-ahli IT lebih banyak, karena peneliti melihat langsung di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas, staff yang menduduki bagian IT hanya satu orang dan dirasa cukup berat untuk mengelola sistem yang dijalankan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dimiyati, A., Togatorop, D. R., & Meilinda, S. D. (2020). Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung. *Wacana Publik*, 14(02), 57–67. <https://doi.org/10.37295/wp.v14i02.57>
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyahrambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Ferdian, K. J., Faedlulloh, D., & Ibrahim, I. (2021). Birokrasi, Disrupsi, dan Anak Muda: Mendorong Birokrat Muda menciptakan Dynamic Governance. *Jurnal Transformative*, 7(1), 112–127. <https://doi.org/10.21776/ub.transformative.2021.007.01.5>



- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. 1(Desember)
- Khoiron,K. (2017). Pelayanan Publik dan Keadilan Sosial. Publisia:Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 2(1), 8-14
- Prihatini, Hening. (2021). Gratiskabeh Banyumas go id Pelayanan Online Administrasi Kependudukan Dindukcapil Banyumas, Buka Kapan? <https://portalpurwokerto.pikiranrakyat.com/banyumas-raja/pr-1152057040/gratiskabeh-banyumas-go-id-pelayanan-online-administrasi-kependudukan-dindukcapil-banyumas-buka-kapan>
- Putra, R. M. D. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E- Health Di Kota Surabaya). Repository.Unair.Ac.Id/, 6545, 697–720.
- Radar Banyumas. (2020). Bikin KTP, KK, KIA Begini Urutan Prosedur Online di Dindukcapil Banyumas. <https://radarbanyumas.co.id/bikin-ktp-kk-kia-begini-urutan-prosedur-online-di-dindukcapil-banyumas/>
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik Di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 30–35. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2258>

# BAB 13

## **Optimalisasi Peran DeMIT dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berkeadilan Sosial di Era Disrupsi dan Big Data pada Desa Dermaji Kabupaten Banyumas**

Frety Pebriani N. A, Nur Asyifa, Weni Mustika

*Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Jenderal Soedirman*

*Di era disrupsi Big Data, pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berupaya memanfaatkan teknologi dan berinovasi untuk meningkatkan performa pelayanan publik. Selain itu, pemerintah dituntut untuk mampu merespon tantangan agar bisa dijadikan peluang. Desa Dermaji merupakan salah satu desa yang telah mampu merespon tantangan di era disrupsi Big Data ini dengan memanfaatkan media informasi yaitu dengan dibuatnya DeMIT (Dermaji Melek Informasi dan Teknologi). Di samping itu, peran pemerintah sangat vital agar DeMIT bisa bermanfaat optimal secara berkesinambungan. Dalam merealisasikan hal ini, pemerintah daerah setempat mengupayakan strategi usaha pelayanan yang tentunya memegang kunci yang sesuai, yang akan membukakan pintu yang sesuai juga, antara lain partisipasi dari berbagai elemen masyarakat, transparansi pemerintah desa, kemudian akuntabilitas. Artikel ini bertujuan untuk menggambarkan peran DeMIT dalam mewujudkan keadilan sosial di era disrupsi Big Data pada Desa Dermaji, Kecamatan Lumbir, Kabupaten Banyumas. Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah deskriptif kualitatif dengan studi pustaka atau kajian literatur sebagai basis analisis.*

### **PENDAHULUAN**

Seiring berkembangnya zaman, masyarakat dituntut untuk dapat memahami teknologi. Di samping itu, perkembangan teknologi menjadi tantangan bagi pemerintah dalam melaksanakan pembangunan agar dapat menyesuaikannya. Ketika pemerintah mampu merespon tantangan ini dengan positif, maka pemerintah bisa meningkatkan akuntabilitas dan kredibilitas dalam menyelesaikan masalah-masalah yang kompleks secara mendasar dan berkesinambungan, terutama dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Pada zaman ini, salah satu teknologi yang

banyak dikembangkan serta diterapkan adalah teknologi berbasis data.

Pada era yang serba digital seperti sekarang ini, data merupakan hal penting untuk menyimpan segala bentuk informasi tak terkecuali segala bentuk kegiatan manusia. Data sosial yang luas dan besar kapasitas serta kuantitasnya, yang tersedia dan terekam secara digital disebut juga dengan “Big Data” (Wahyudin, 2018). Teknologi Big Data tentu dapat dimanfaatkan pihak manapun, tak terkecuali pemerintah. Pemerintah memiliki peluang dan tantangan dalam memanfaatkan teknologi Big Data ini. Pemanfaatan teknologi Big Data oleh pemerintah dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, pemanfaatan teknologi Big Data yang terintegrasi dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses pelayanan.

Pelayanan prima dan bermutu tinggi telah menjadi fokus dalam pelayanan publik. Namun, dalam pelayanan publik sangat penting untuk memperhatikan prinsip keadilan sosial. Birokrasi pemerintahan sebagai pelaksana layanan publik berkewajiban melayani masyarakat tanpa memandang suku, agama, ras, golongan, dan lain sebagainya. Dengan keterbukaan informasi yang berkaitan dengan pelayanan dari birokrat pemerintahan kepada seluruh masyarakat dapat mendorong masyarakat untuk ikut serta berpartisipasi. Kondisi birokrasi tentu memberikan pengaruh bagi terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. Peran pemerintah sangat vital dalam mewujudkan optimalnya pelayanan publik.

Saat ini, tidak sedikit pemerintah daerah di Indonesia yang menjadikan teknologi sebagai peluang untuk berinovasi dalam upaya meningkatkan performa pelayanan publik atau meningkatkan sumber daya masyarakatnya. Salah satunya pada Desa Dermaji, Kecamatan Lumbir, Kabupaten Banyumas yang berupaya untuk merespon tantangan di era disrupsi Big Data ini untuk dijadikan peluang bagi kesejahteraan masyarakat. Desa Dermaji telah memperoleh banyak prestasi dan penghargaan, diantaranya telah mendapatkan penghargaan Sikompak Award 2014 tingkat Provinsi Jawa Tengah, Kepala Desa Dermaji yang mendapat penghargaan Pemimpin Muda yang Menginspirasi pada Star Awards 2014, mendapat sertifikat ODF (*Open Defecation Free*) tahun 2016 dari Pemerintah Kabupaten Banyumas, penghargaan dari DesTIKa desa. id Awards 2016 di Jayapura Papua, penghargaan sebagai salah satu dari 7 Desa Unggulan Tempo 2016 yang diberikan Tempo Media Group bersama Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia, penghargaan sebagai Desa dengan *Website* Informatif dari Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2018, dan desa yang masuk dalam Top 99 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Tahun 2019, yang diselenggarakan oleh KemenPANRB (dikutip dari [dermaji.desa.id](http://dermaji.desa.id)).

Dari latar belakang di atas, maka yang menjadi fokus masalah pada artikel ini adalah:

1. Bagaimana peran DeMIT dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkeadilan sosial di era disrupsi Big Data pada Desa Dermaji?
2. Bagaimana upaya pemerintah daerah setempat dalam mengoptimalkan DeMIT sebagai media pelayanan publik di Desa Dermaji?

## **METODE**

Artikel ini menggunakan metode analisis kualitatif dengan kajian literatur (*literature review*) atau studi kepustakaan (*library research*) sebagai basis analisis, yaitu dengan cara mengumpulkan data dan informasi melalui jurnal-jurnal penelitian, literatur-literatur, *websites* dan sumber-sumber lain yang terpercaya, yang diakses secara digital dan tentunya relevan dengan topik artikel.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peran DeMIT dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkeadilan Sosial di Era Disrupsi Big Data**

Kabupaten Banyumas terus berupaya untuk mengoptimalkan kemandirian desa melalui pemanfaatan informasi dan teknologi, khususnya di desa terpencil yang kebanyakan berada di wilayah pegunungan dan perbukitan. Desa Dermaji yang terletak di ujung barat Banyumas juga turut memanfaatkan ketersediaan teknologi informasi untuk pengembangan desa mereka. Selain untuk pengembangan desa, juga berupaya untuk meningkatkan pemerataan dan keadilan dalam pelayanan desa tersebut. Pada saat pandemi ketika sebagian besar pelayanan menjadi *online*, Desa Dermaji ini sudah mulai melakukan pelayanan publik secara *online* sebelum adanya pandemi. Hal tersebut memberikan dampak positif kepada masyarakat Desa Dermaji karena adanya pandemi bukan menjadi halangan bagi pemerintah desa untuk terus melakukan pelayanan yang baik. Dengan adanya inovasi berupa Desa Dermaji Melek Informasi dan Teknologi atau Desa DeMIT, mereka memanfaatkan *website* sebagai upaya untuk pemenuhan pelayanan publik yang memanfaatkan media informasi.

Sebelum adanya DeMit, Desa Dermaji menghadapi dua tantangan besar dalam pembangunan desa. *Pertama*, potensi desa yang belum dikenal secara luas, sehingga menyebabkan dukungan berbagai sumber daya yang diperlukan belum optimal. *Kedua*, pelayanan publik yang dilakukan belum efisien dan efektif. Letak Desa Dermaji yang terpencil membuat potensi Desa Dermaji tidak banyak dikenali, baik oleh pihak luar desa maupun publik secara umum. Kondisi semacam itu menjadikan proses pembangunan desa tidak bisa berlangsung lebih cepat. Dengan hadirnya DeMit diharapkan dapat meningkatkan dukungan berbagai pihak dan modal sosial.

Di era disrupsi memungkinkan penggunaan teknologi informasi dengan berbagai inovasi. Pemerintah Desa Dermaji dalam merespon perubahan yang

besar dan cepat bisa dikatakan berhasil. Jika dibandingkan dengan daerah lain yang berada di kota besar, desa ini termasuk dalam kategori desa yang cepat merespon perubahan. Respon akan perubahan tersebut adalah dibentuknya DeMit. Pelayanan DeMit sangat membantu meningkatkan upaya pembangunan berkeadilan sosial. Melalui *website* tersebut, pemerintah desa membantu meningkatkan daya dukung dan kepercayaan masyarakat Desa Dermaji. Semakin banyaknya warga masyarakat yang berpartisipasi menginformasikan berbagai hal yang ada di Desa Dermaji, baik gagasan maupun potensi daerah yang ada menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap DeMit cukup tinggi.

Selain potensi daerah, produk wilayah desa dapat diakses oleh masyarakat luas sebagai bentuk informasi yang dapat menjual potensi Desa Dermaji ke daerah lain. Harapannya dengan adanya inovasi teknologi ini dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), meningkatkan pendapatan masyarakat, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dari keseluruhan pembahasan tersebut, tujuan dari DeMit ini sebagai upaya dalam mewujudkan keadilan sosial. Dengan adanya *website* desa, potensi wisata Desa Dermaji, yaitu wisata alam Wanasuta dan museum desa banyak diketahui publik. Sehingga Desa Dermaji sering dijadikan salah satu tujuan wisata. Selain potensi alam, produk Desa Dermaji juga mulai dikenal, baik produk makanan maupun kerajinan tangan.

Penggunaan *website* DeMit dapat menyimpan berbagai data dengan cepat dan kompleks. Hal ini memungkinkan masyarakat dapat mengakses berbagai data termasuk potensi desa secara lengkap di dalam *website* tersebut. Melalui pemanfaatan Big Data potensi daerah Desa Dermaji dapat dijual ke masyarakat luas di luar desa. Kelompok-kelompok masyarakat, seperti kelompok pemuda dan perempuan, warga desa yang ada di perantauan, kota-kota besar bahkan masyarakat luar negeri bisa mengakses informasi tentang kegiatan pembangunan desa dengan lebih mudah dan sekaligus bisa memberi saran atau ide untuk pembangunan desa.

### **Upaya Pemerintah Daerah dalam Mengoptimalkan DeMIT**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 merupakan undang-undang yang sesuai dengan tema pengembangan desa melek teknologi. Terdapat dua poin utama di dalamnya yakni:

1. kabupaten/kota dapat menugaskan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangannya kepada Desa,
2. PP Nomor 18 Tahun 2016 tentang perangkat daerah sebagai turunan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 , mengatur tentang nomenklatur perangkat daerah Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota dan Provinsi) yang melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap desa, yaitu Dinas PMD.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 memuat isi tentang berbunyi “Pendanaan untuk melaksanakan Urusan Pemerintahan yang ditugaskan

kepada Desa oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dibebankan kepada APBD kabupaten/kota.” Dengan hal ini maka perlu adanya evaluasi kepada Desa seperti aspek letak geografis, kemampuan personel, kemampuan keuangan, dan efisiensi dan aktivitas, dengan adanya evaluasi tersebut maka akan terjadi anggaran yang transparan, evaluasi juga memberikan dampak yang baik salah satunya adalah untuk meningkatkan kualitas pemerintah desa terhadap kualitas pelayan publik dan pemberdayaan masyarakat. Untuk mewujudkan pemerintahan desa yang baik perlu didukung dengan:

1. Peningkatan kualitas masyarakat desa
2. Peningkatan kualitas aparatur desa
3. Sarana prasarana desa
4. Kewenangan dan anggaran desa

Adanya PP Nomor 18 Tahun 2016 tentang perangkat daerah sebagaimana dalam yang dimuat tersebut, bahwa pemerintah daerah wajib membentuk badan atau dinas sebagai penyelenggara urusan pemerintahan. Dengan hal tersebut maka pemerintah harus memberikan kesempatan, peningkatan kemampuan kepada masyarakat desa untuk berpartisipasi, bernegosiasi dan mengendalikan kelembagaan masyarakat secara bertanggung jawab. Berkaitan dengan PP Nomor 38 Tahun 2016 yaitu tentang Inovasi Daerah agar pemerintah daerah melakukan inovasi dalam tata kelola daerah atau pembangunan daerah yang lebih maju, tujuan dari inovasi daerah ini adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjadikan desa tersebut menjadi desa yang mandiri atau tidak bergantung terhadap desa lain. Dalam inovasi daerah ini baik dalam aspek ekonomi maupun pembangunan harus menyesuaikan dengan perkembangan zaman teknologi.

Strategi usaha bentuk dukungan pelayanan sosial yang dilakukan oleh pemerintah daerah merupakan kunci utama bagi keberhasilan suatu pembangunan desa, antara lain; partisipasi dari berbagai elemen masyarakat dalam keberhasilan sebuah usaha pelayanan tersebut, transparansi pemerintah Desa, kemudian akuntabilitas. Dari ketiga kunci tersebut harus selalu dipegang erat- erat. Bentuk- bentuk pelayanan yang dilaksanakan Pemerintah Desa Dermaji, meliputi bidang pelayanan perumahan; air bersih dan renovasi rumah tidak layak huni, kesehatan; pengobatan melalui poliklinik dan sosialisasi Gizi anak melalui Posyandu, pendidikan; Perpustakaan Desa, museum Naladipa dan Pendidikan Anak Usia Dini melalui Pos Paud dan TK. Keberfungsian sosial masyarakat sebagai tujuan dari usaha pelayanan sosial Pemerintah Desa Dermaji, hal ini telah dibuktikan selain dari prestasi juga dari responsif masyarakat terhadap usaha pelayanan sosial pemerintah Desa itu sendiri dan juga meningkatnya SDM masyarakat melalui bukti pelayanan publik yang inovatif.

Berikut merupakan program-program yang sedang dioptimalkan oleh

pemerintah daerah dan pemerintah desa dermaji:

1. Karakter kepemimpinan desa yang menjadi pelopor perubahan desa (transformatif)
2. *Website* desa yang berguna sebagai alat transparansi, pendulang partisipasi warga, dan sarana branding desa
3. Perencanaan partisipatif
4. Transparansi penerapan pengelolaan keuangan desa
5. Membangun jejaring dan kerjasama dengan lembaga-lembaga dan relawan yang fokus dalam isu penguatan desa
6. Memberikan pelayanan publik di bidang pendidikan (PAUD), kesehatan (posyandu, pos lansia), dengan melibatkan masyarakat desa
7. Komunitas-komunitas masyarakat yang peduli terhadap dan turut memikirkan kemajuan desa, Seperti Paguyuban Wong Dermaji (PWD)
8. Membangun *website* desa yang menjadi sarana penguatan ekonomi desa melalui *platform e-commerce*
9. Festival Kambing

## KESIMPULAN

Dalam era disrupsi Big Data dan era serba digital sekarang ini, tidak sedikit pemerintah daerah mengubah tantangan menjadi peluang dengan memanfaatkan teknologi untuk berinovasi meningkatkan performa pelayanan publik. Salah satunya dialami oleh Desa Dermaji, Kecamatan Lumbir, Kabupaten Banyumas yang memanfaatkan *website* sebagai sebuah platform yang memberikan informasi mengenai Desa Dermaji yang diberi nama DeMIT (Dermaji Melek Informasi dan Teknologi). Lahirnya inovasi DeMIT ini disebabkan karena tantangan besar yang dihadapi desa dalam proses pembangunan, yaitu karena Desa Dermaji yang belum dikenal luas menyebabkan kurangnya dukungan serta pelayanan publik yang belum terlaksana secara efisien dan efektif. Setelah adanya DeMIT diharapkan inovasi ini mampu menjadikan Dermaji sebagai desa yang mandiri. Pemerintah daerah setempat berupaya dengan memberikan dukungan, baik sumber daya berupa sarana prasarana maupun sumber daya berupa pendanaan agar kebermanfaatannya DeMIT dapat dirasakan secara optimal dan berkesinambungan bagi kesejahteraan masyarakat. Sehingga dengan peran DeMIT melalui komunikasi digitalnya membuat Desa Dermaji dapat dikenal masyarakat luas baik lokal maupun nasional yang dapat membantu perkembangan Desa Dermaji.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustine, A. D. (2016). Perencanaan Strategis Pengembangan Minapolitan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 43–50.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

- EJournal Ilmu Pemerintahan*, volume 4(4), hlm. 1593.
- Desa Dermaji. (2019). *Desa Demit (Dermaji Melek IT) Masuk Top 99 Inovasi Pelayanan Publik*. Diakses pada 1 November 2021 dari: <https://www.dermaji.desa.id/desa-demit-dermaji-melek-it-masuk-top-99-inovasi-pelayanan-publik/>.
- Islah, khikmatul. (2018). *Peluang Dan Tantangan Pemanfaatan Teknologi Big Data Untuk Mengintegrasikan Pelayanan Publik Pemerintah*. 5(1), 130–138. <https://doi.org/10.31219/osf.io/uf63v>
- Izza, Abdul. (2018). *Analisis Peran dan Implementasi Website Desa Sepahat Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau*. Skripsi. Yogyakarta: Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia.
- Jahang, B. S. (2014). Peran Media Massa. *Jurnal Kebijakan Publik*, 5(1), 105–110.
- Kecamatan, D., Kabupaten, L., & Rokhman, A. (2019). “ *Model Keberlanjutan Desa Digital Berbasis Kompetensi Sumber Daya Manusia ( Sdm ) Di Desa*. 6(November), 469–475.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2019). *DeMIT Wujudkan Dermaji Jadi Desa Mandiri*. Diakses pada 1 November 2021 pada: <https://www.kominfo.go.id/content/detail/21197/demit-wujudkan-dermaji-jadi-desamandiri/0/berita>.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2019). *DeMIT Wujudkan Dermaji Jadi Desa Mandiri*. Diakses pada 1 November 2021 dari: <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/demit-wujudkan-dermaji-jadi-desamandiri>.
- Khoiron, K. (2017). Pelayanan Publik dan Keadilan Sosial. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 8-14.
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>
- 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.
- Oktavya, A. A. (2015). Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, volume 3(3), hlm. 1437.
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Perspektif*, 8(1), 32. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i1.2543>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia *Perangkat Daerah*. 2016. 19 Juni 2016. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114.



- Jakarta.
- Rokhman, A. (2019). Desa di Era Digital. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 7(2), 67–75. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v7i02.44>
- \_\_\_\_\_, & Bahtaruddin, B. (2020). Model Keberlanjutan Desa Digital Berbasis Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) di Desa Dermaji Kecamatan Lumbir Kabupaten Banyumas. *Proceeding of Seminar Nasional dan Call for Papers “Pengembangan Sumber Daya Perdesaan dan Kearifan Lokal Berkelanjutan IX”*, Purwokerto, 19-20 November 2019. <http://jurnal.lppm.unsoed.ac.id/ojs/index.php/Prosiding/article/view/1136>.
- Saintika, Y., & Kartiko, C. (2018). Perencanaan Strategis Pengembangan dan Integrasi E-Government di Kabupaten Banyumas. *Jurnal Simantec*, 6(3).
- Susanto. (2021). *Berbasis Teknologi dan Informasi ‘Demit’ Dermaji Terus Berinovasi ‘Menjual Diri’*. Diakses pada 1 November 2021 dari: <https://banyumas.suaramerdeka.com/banyumas/pr-09940982/berbasis-teknologi-informasi-demit-dermaji-terus-berinovasi-menjual-diri?page=all>.
- Tini, D. L. R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis IT Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kabupaten Sumenep. *Proceeding of Seminar Nasional Optimalisasi Sumberdaya Lokal di Era Revolusi Industri 4.0*, Sumenep, 30 September 2019. <https://www.ejournalwiraraja.com/index.php/PROSD/article/view/836>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 *Pemerintahan Daerah*. 2 Oktober 2014. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244. Jakarta.
- Wahyudin, D. (2018). Peluang Dan Tantangan “Big Data” Dalam Membangun “Smart City” Untuk Sistem Transportasi. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 5(1), 109–115. <http://ojs.stiami.ac.id/index.php/reformasi/article/view/270>
- Yovinus, Y. (2018). Peran Komunikasi Publik Media Sosial dalam Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Di Kota Bandung. *Jurnal Academia Praja*, 1(01), 185-211.

# BAB 14

## **Pengaruh Profitabilitas terhadap Nilai Perusahaan dengan Kebijakan Dividen sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Perusahaan Jasa Sektor Keuangan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2019-2020)**

Aditya Yudha Bramantya, Kurnia Rina Ariani

*Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta*

*Memperoleh bukti empiris tentang pengaruh profitabilitas terhadap nilai perusahaan dengan kebijakan dividen sebagai variabel intervening pada perusahaan jasa sektor keuangan yang terdaftar di BEI adalah merupakan tujuan penelitian ini. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Data yang digunakan data sekunder yang diperoleh melalui laporan keuangan perusahaan jasa sektor keuangan yang terdaftar di BEI yang telah dipublikasikan. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, dan didapatkan sebanyak 52 sampel yang sesuai dengan kriteria. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis jalur (path analysis) dengan menggunakan program SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profitabilitas berpengaruh terhadap nilai perusahaan, profitabilitas berpengaruh terhadap kebijakan dividen, sedangkan kebijakan dividen tidak berpengaruh terhadap nilai perusahaan, dan kebijakan dividen tidak dapat memediasi pengaruh profitabilitas terhadap nilai perusahaan.*

### **PENDAHULUAN**

Tujuan didirikannya sebuah perusahaan yaitu untuk mencari dan mendapatkan laba yang semaksimal mungkin, laba yang telah didapatkan oleh perusahaan digunakan lagi untuk menjalankan kegiatan operasi perusahaan, atau diberikan kepada pemilik perusahaan (*owner*), maupun para pemilik saham perusahaan (*stockholders*) dalam bentuk dividen. Perusahaan yang maju pasti mempunyai tujuan utama dalam menjalankan perusahaannya, baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Tujuan jangka pendek perusahaan yaitu mendapatkan dan memaksimalkan laba yang didapat perusahaan dengan

menggunakan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan, sedangkan tujuan jangka panjang perusahaan yaitu dapat mensejahterakan para pemilik saham perusahaan (*stockholders*) dengan cara meningkatkan nilai perusahaan. Tingginya nilai sebuah perusahaan dapat dinilai dengan kinerja keuangan perusahaan yang bagus, adanya kinerja keuangan yang bagus membuat salah satu faktor yang dinilai oleh calon investor untuk menentukan apakah akan berinvestasi saham pada perusahaan tersebut. Agar perusahaan selalu dilihat oleh investor maka perusahaan diharuskan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja keuangan perusahaan agar harga saham pada perusahaan tersebut tetap tinggi sehingga selalu diminati oleh para investor.

Kinerja keuangan dalam sebuah perusahaan dapat dilihat melalui laporan keuangan perusahaan yang dapat menggambarkan bagaimana keadaan keuangan yang terdapat dalam perusahaan. Laporan keuangan juga berfungsi sebagai informasi dan alat pertanggung jawaban antara manajemen dengan pemilik perusahaan. Laporan keuangan juga berfungsi sebagai indikator keberhasilan suatu perusahaan dan juga menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan perusahaan. Dalam mengukur kinerja keuangan suatu perusahaan dapat diukur dengan menggunakan berbagai rasio seperti rasio profitabilitas, solvabilitas, likuiditas, aktivitas, pertumbuhan (*growth*), dan lainnya (Harahap S. S., 2013). Untuk mengukur kinerja perusahaan perbankan terdapat peraturan khusus, yaitu menurut Peraturan Bank Indonesia No.6/10/PBI/2004 mengenai sistem penilaian tingkat kesehatan bank umum dan Peraturan No. 9/10/PBI/2007 mengenai sistem penilaian tingkat kesehatan bank umum berdasarkan prinsip syariah menggunakan metode *CAMELS (Capital, Asset Quality, Management, Earnings, Liquidity dan Sensitivity to market risk)* yang kemudian diperbaharui dengan Peraturan Bank Indonesia No. 13/1/PBI/2011 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 4/POJK.03/2016 menggunakan metode *RGEC (Risk profile, Good Corporate Governance (GCG), Earnings and Capital)*.

Profitabilitas digunakan sebagai penilaian untuk mengetahui bagaimanakah kemampuan perusahaan dalam mencari keuntungan (Kasmir 2011:196). Penilaian profitabilitas pada suatu perusahaan dapat menggunakan berbagai cara, tergantung pada aktiva dan laba atau modal yang akan digunakan untuk dibandingkan satu dengan lainnya. Semakin besar pertumbuhan profitabilitas dalam perusahaan maka prospek yang dihasilkan perusahaan di masa depan juga akan semakin besar, maka di mata investor nilai perusahaan juga akan semakin besar. Apabila laba yang dihasilkan oleh perusahaan meningkat, maka harga saham perusahaan juga akan meningkat (Husnan, 2001:317). Dalam mengukur profitabilitas penelitian ini menggunakan *ROA (Return On Assets)*. ROA merupakan kemampuan perusahaan dalam memperoleh laba dengan memanfaatkan aktiva yang dimiliki oleh perusahaan. ROA merupakan

perbandingan antara laba setelah pajak yang diperoleh oleh perusahaan terhadap total aset yang dimiliki oleh perusahaan.

Kebijakan dividen merupakan keputusan yang diambil oleh perusahaan apakah akan membagikan laba akhir tahun yang diperoleh perusahaan dalam bentuk dividen kepada para pemegang saham atau sebagai laba ditahan untuk memperkuat keuangan perusahaan melalui penambahan modal yang dapat digunakan sebagai investasi perusahaan di masa yang akan datang. Besar kecilnya dividen yang diterima oleh pemegang saham sangat mempengaruhi kesejahteraan bagi para pemegang saham. Pembayaran dividen yang terus meningkat dapat diartikan oleh para pemegang saham bahwa kinerja perusahaan akan terus meningkat di masa yang akan datang dan juga meningkatnya nilai perusahaan di masa yang akan datang.

Nilai perusahaan merupakan nilai yang digunakan untuk menggambarkan berapakah harga saham yang harus dibayarkan investor untuk perusahaan tersebut. Semakin tingginya harga saham pada perusahaan maka nilai perusahaan juga akan semakin tinggi. Tingginya nilai perusahaan juga dapat membuat kepercayaan investor pada perusahaan semakin tinggi. Harga saham merupakan harga yang sudah terjadi kesepakatan antara permintaan dan penawaran yang ada di dalam pasar modal, sehingga harga saham dapat disebut *fair pace* yang artinya nilai perusahaan dapat diukur melalui harga saham. Nilai perusahaan dapat mencerminkan aset yang dimiliki dan digunakan oleh perusahaan, sedangkan harga saham digunakan untuk mengukur keberhasilan manajemen dalam mengelola aset perusahaan (Sri Hasnawati, 2005).

## **METODE**

### **Tinjauan Pustaka**

Referensi penelitian yang dilakukan oleh peneliti berupa buku, artikel jurnal yang berkaitan dengan nilai perusahaan.

### **Populasi, Sampel, dan Pengambilan Sampel**

#### a) populasi

Menurut Sugiyono (2017:61) populasi adalah wilayah untuk dilakukan penelitian yang terdiri dari subjek atau objek yang mempunyai karakteristik dan kuantitas tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti sehingga mudah untuk dipelajari dan kemudian dapat menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah laporan keuangan perusahaan jasa sektor keuangan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2019-2020.

#### b) sampel

Menurut Sugiyono (2017:62) sampel adalah bagian dari karakteristik dan jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi yang ditentukan cukup besar dan populasi tersebut tidak dapat dipelajari oleh

peneliti, misalnya karena ada keterbatasan waktu, tenaga, dan dana maka peneliti dapat mengambil sampel yang diperoleh dari populasi tersebut.

Penelitian ini dalam pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik yang digunakan dalam penelitian untuk pengambilan sampel harus memenuhi kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan untuk memilih sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Perusahaan Jasa Sektor Keuangan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia selama periode 2019-2020.
  - b. Perusahaan Jasa Sektor Keuangan yang mempublikasikan laporan keuangan tahunan periode 2019-2020 secara berturut-turut.
  - c. Perusahaan Jasa Sektor Keuangan yang menerbitkan laporan keuangan tahunan yang menggunakan mata uang satuan rupiah.
  - d. Perusahaan Jasa Sektor Keuangan yang mengalami laba pada periode 2019-2020 secara berturut-turut. Perusahaan Jasa Sektor Keuangan yang membagikan dividen pada periode 2019-2020 secara berturut-turut.
- c) Data dan sumber data

Penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data sekunder. Menurut Sugiyono (2017:137) data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dalam penelitian secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder merupakan data yang bersifat mendukung keperluan data primer seperti buku, literatur, dan bacaan yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan yaitu laporan keuangan perusahaan jasa sektor keuangan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2019-2020 yang telah dipublikasikan. Sumber data yang diperoleh untuk melakukan penelitian ini berasal dari Bursa Efek Indonesia melalui *Indonesia Stock Exchange (IDX)* ([www.idx.co.id](http://www.idx.co.id)), dan data laporan keuangan yang telah diaudit oleh auditor independen dengan melakukan download terhadap profil masing masing perusahaan yang memenuhi kriteria penelitian.

## **Analisis Data**

Analisis data yang dilakukan oleh peneliti dalam mengolah data sebagai berikut:

- a. Uji asumsi klasik
  - 1) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2005) tujuan dilakukannya uji normalitas data untuk mengetahui apakah sampel yang diambil telah memenuhi kriteria sebaran atau distribusi normal. Dalam penelitian ini pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan *Central Limited Theorem (CLT)*. Teori ini mengasumsikan apabila jumlah sampel penelitian lebih

besar dari 30 maka diasumsikan bahwa data dalam penelitian telah terdistribusi dengan normal.

2) Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2011:105) tujuan dilakukannya uji multikolinieritas untuk menguji apakah model regresi yang telah ditemukan terdapat korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Apabila variabel independen terjadi korelasi, maka variabel ini tidak ortogonal atau variabel independen yang nilai korelasi antar variabel independen sama dengan nol.

3) Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dilakukannya uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu ke pengamatan yang lain. Apabila variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Pada penelitian ini untuk mengetahui ada atau tidaknya problem heteroskedastisitas maka digunakan uji korelasi *Rank Spearman*.

4) Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2011:110) tujuan dilakukannya uji autokorelasi untuk menguji apakah dalam model regresi linear ditemukan adanya korelasi antara kesalahan pengganggu yang terdapat pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu yang terdapat pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Apabila terjadi korelasi, maka terdapat problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang bebas dari autokorelasi. Pada penelitian ini untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi maka digunakan uji *Run test*.

b. Uji Hipotesis

1) Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini dalam pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda. Menurut Salvatore (2005:173) Apabila suatu riset memiliki hipotesis lebih dari satu variabel independen, maka dapat menggunakan analisis regresi berganda dalam penelitian tersebut. Analisis regresi linear dalam penelitian digunakan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan untuk menguji apakah profitabilitas pada perusahaan jasa sektor keuangan yang terdaftar di bursa efek Indonesia berpengaruh terhadap nilai perusahaan.

2) Metode analisis jalur (*path analysis*)

Penelitian ini dalam menguji pengaruh variabel intervening menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*).

a) Uji Parsial (Uji  $t$ )

Tujuan pengujian  $t$ -statistik dalam penelitian yaitu untuk

menguji ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

b) Uji Simultan (Uji f)

Uji f dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh yang terjadi antara variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama dengan membandingkan nilai F.

c) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2011:97) Tujuan dilakukannya koefisiensi determinasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai untuk mengukur koefisien determinasi adalah nol dan satu.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dalam penelitian ini sebelumnya menggunakan *Test Of Normality Kolmogorov-Smirnov* dengan hasil data tidak normal. Kemudian digunakan outliyer dengan menghilangkan data yang nilainya ekstrem diperoleh sebanyak 38 sampel. Sehingga dalam penelitian ini pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan *Central Limited Theorem (CLT)* yang artinya jumlah sampel 38 lebih besar dari 30 maka data dapat dikatakan terdistribusi dengan normal.

b) Uji Multikolinieritas

**Tabel 1. HASIL UJI MULTIKOLINIEARITAS**

**Persamaan I**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
ROA	1,000	1,000	Tidak Terdapat Multikolinieritas

**a. Dependent Variable: DPR**

*Sumber: Data sekunder diolah dengan SPSS, 2021*

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* setiap variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai *VIF (Variance Inflating Factor)* setiap variabel kurang 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel tidak terdapat masalah multikolinieritas.

**Tabel 2. HASIL UJI MULTIKOLINIEARITAS**

**Persamaan II**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
ROA	0,872	1,147	Tidak Terdapat Multikolinieritas
DPR	0,872	1,147	Tidak Terdapat Multikolinieritas

**a. Dependent Variable: PBV**

Sumber: Data sekunder diolah dengan SPSS, 2021

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* setiap variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai *VIF* (*Variance Inflating Factor*) setiap variabel kurang 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel tidak terdapat masalah multikolinieritas.

c) Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 3. HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS**

**Persamaan I**

Variabel	Sig.	Nilai Kritis	Keterangan
ROA	0,350	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data sekunder diolah dengan SPSS, 2021

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan diatas 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas atau *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

**Tabel 4. HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS**

**Persamaan II**

Variabel	Sig.	Nilai Kritis	Keterangan
ROA	0,884	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
DPR	0,392	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data sekunder diolah dengan SPSS, 2021

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan diatas 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas atau *variance* dari



residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.  
 d) Uji Autokorelasi

**Tabel 5. HASIL UJI AUTOKORELASI**

Persamaan I

## Runs Test

Unstandardized  
Residual

Test Value <sup>a</sup>	-18.24991
Cases < Test Value	19
Cases $\geq$ Test Value	19
Total Cases	38
Number of Runs	23
Z	.822
Asymp. Sig. (2-tailed)	.411

### a. Median

Sumber: Data sekunder diolah dengan SPSS, 2021

Berdasarkan hasil uji autokorelasi pada tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

data residual terjadi secara random (acak).

**Tabel 6. HASIL UJI AUTOKORELASI**

Persamaan II

## **Runs Test**

Unstandardized  
Residual

Test Value <sup>a</sup>	-.05094
Cases < Test Value	19
Cases >= Test Value	19
Total Cases	38
Number of Runs	19
Z	-.164
Asymp. Sig. (2-tailed)	.869

### **a. Median**

Sumber: Data sekunder diolah dengan SPSS, 2021

Berdasarkan hasil uji autokorelasi pada tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual terjadi secara random (acak).

## Hasil Pengujian Hipotesis

### a) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 7. HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI ( $R^2$ )**

**Persamaan I**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,358a	0,128	0,104	53,002199

a. Predictors: (Constant), ROA

b. Dependent Variable: DPR

Sumber: Data sekunder diolah dengan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan nilai koefisien determinasi dengan adjusted  $R^2$  sebesar 0,104. Hal ini berarti bahwa 10,4% variasi variabel kebijakan dividen dapat dijelaskan oleh variabel profitabilitas. Sisanya 89,60% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model yang diteliti.

**Tabel 8. HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI ( $R^2$ )**

**Persamaan II**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,415a	0,172	0,125	0,441596

a. Predictors: (Constant), DPR, ROA

b. Dependent Variable: PBV

Sumber: Data sekunder diolah dengan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan nilai koefisien determinasi dengan adjusted  $R^2$  sebesar 0,125. Hal ini berarti bahwa 12,5% variasi variabel nilai perusahaan dapat dijelaskan oleh variabel profitabilitas dan kebijakan dividen. Sisanya 87,50% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model yang diteliti.

b) Uji Simultan (Uji F)

**Tabel 9. HASIL UJI F**

**Persamaan I**

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	14891,292	1	14891,292	5,301	0,027b
Residual	101132,391	36	2809,233		
Total	116023,682	37			

- a. Dependent Variable: DPR
- b. Predictors: (Constant), ROA

Sumber: Data sekunder diolah dengan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan nilai profitabilitas sebesar 0,027 yang berarti lebih kecil dari taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Hal ini juga menunjukkan bahwa model regresi yang dipakai *goodness of fit*.

**Tabel 10. HASIL UJI F**

**Persamaan II**

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1,419	2	0,709	3,638	0,037b
Residual	6,825	35	0,195		
Total	8,244	37			

- a. Dependent Variable: PBV
- b. Predictors: (Constant), DPR, ROA

Sumber: Data sekunder diolah dengan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan nilai profitabilitas dan kebijakan dividen sebesar 0,037 yang berarti lebih kecil dari taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Hal ini juga menunjukkan bahwa model regresi yang dipakai *goodness of fit*.

c) Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 11. HASIL UJI t**

**Persamaan I**

Variabel	t <sub>hitung</sub>	t tabel	Sig.	Std. Sig.	Keterangan
ROA	-2,302	2,028	0,027	0,05	Berpengaruh

a. Dependent Variable: DPR

Sumber: Data sekunder diolah dengan SPSS, 2021

Berdasarkan hasil uji t pada tabel tersebut variabel profitabilitas diketahui nilai  $t_{hitung}$  (-2,302) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (2,028) dan nilai signifikansi 0,027 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa profitabilitas berpengaruh signifikan terhadap kebijakan dividen.

**Tabel 12. HASIL UJI t**

**Persamaan II**

Variabel	t <sub>hitung</sub>	t tabel	Sig.	Std. Sig.	Keterangan
ROA	2,584	2,028	0,014	0,05	Berpengaruh
DPR	0,202	2,028	0,841	0,05	Tidak Berpengaruh

a. Dependent Variable: PBV

Sumber: Data sekunder diolah dengan SPSS, 2021

Berdasarkan hasil uji t pada tabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel profitabilitas diketahui nilai  $t_{hitung}$  (2,584) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (2,028) dan nilai signifikansi 0,014 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa profitabilitas berpengaruh signifikan terhadap nilai perusahaan.
2. Variabel kebijakan dividen diketahui nilai  $t_{hitung}$  (0,202) lebih kecil dari  $t_{tabel}$  (2,028) dan nilai signifikansi 0,841 lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa kebijakan dividen tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai perusahaan.

d) Uji Regresi Linier Berganda

- 1) Analisis Regresi Linier Berganda Profitabilitas (ROA) terhadap Kebijakan Dividen (DPR)

**Tabel 13. PERSAMAAN REGRESI LINIER BERGANDA****Persamaan I**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	95,050	15,000		6,337	0,000
ROA	-11,175	4,854	-0,358	-2,302	0,027

a. Dependent Variable: DPR

Sumber: Data sekunder diolah dengan SPSS, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan di atas persamaan regresi linier sederhana yang terbentuk dalam pengujian statistik variabel profitabilitas terhadap kebijakan dividen adalah:

$$\text{DPR} = 95,050 - 0,358 \text{ ROA}$$

Dari persamaan regresi linier sederhana diatas dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar positif 95,050 menunjukkan bahwa profitabilitas diasumsikan konstan atau sama dengan 0, maka kebijakan dividen adalah sebesar positif 95,050
  2. Nilai koefisien regresi pada variabel profitabilitas (ROA) menunjukkan nilai sebesar -0,358. Hal ini menunjukkan bahwa apabila profitabilitas naik satu satuan, maka kebijakan dividen dapat diprediksikan akan semakin turun sebesar -0,358 (-35,8%) pada konstanta 41,691.
- 2) Analisis Regresi Linier Berganda Profitabilitas (ROA), Kebijakan Dividen (DPR) terhadap Nilai Perusahaan (PBV)

**Tabel 14. PERSAMAAN REGRESI LINIER BERGANDA****Persamaan II**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,611	0,182		3,360	0,002
ROA	0,112	0,043	0,426	2,584	0,014
DPR	0,000	0,001	0,033	0,202	0,841

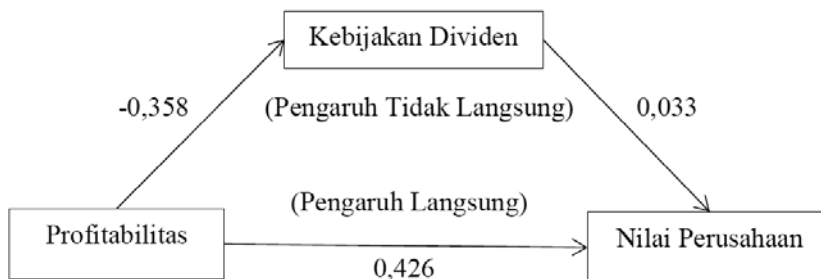
a. Dependent Variable: PBV

Sumber: Data sekunder diolah dengan SPSS, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan di atas persamaan regresi linier sederhana yang terbentuk dalam pengujian statistik adalah:

$$PBV = 0,611 + 0,426 ROA + 0,033 DPR$$

1. Nilai konstanta sebesar positif 0,611 menunjukkan bahwa profitabilitas, kebijakan dividen diasumsikan konstan atau sama dengan 0, maka nilai perusahaan adalah sebesar positif 0,611.
  2. Nilai koefisien regresi pada variabel profitabilitas (ROA) menunjukkan nilai sebesar 0,426. Hal ini menunjukkan bahwa apabila profitabilitas naik satu satuan, maka nilai perusahaan dapat diprediksikan akan meningkat sebesar 0,426 (42,6%) pada konstanta 0,611.
  3. Nilai koefisien regresi pada variabel kebijakan dividen (DPR) menunjukkan nilai sebesar 0,033. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kebijakan dividen naik satu satuan, maka nilai perusahaan dapat diprediksikan akan meningkat sebesar 0,033 (3,3%) pada konstanta 0,611.
- 3) Analisis Jalur Path (*Path Analysis*) Pengaruh Profitabilitas (ROA) terhadap Nilai Perusahaan (PBV) melalui Kebijakan Dividen (DPR) Sebagai Variabel Intervening



**Gambar 1. Diagram Jalur**

Sumber: Data sekunder diolah dengan SPSS, 2021

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai *standardized coefficients beta* untuk profitabilitas terhadap kebijakan dividen -0,358, nilai *standardized coefficients beta* kebijakan dividen terhadap nilai perusahaan sebesar 0,033, nilai *standardized coefficients beta* profitabilitas terhadap nilai perusahaan sebesar 0,426.

Berdasarkan hasil pada tabel tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan dividen bukan merupakan variabel intervening (dapat memediasi) pengaruh profitabilitas terhadap nilai perusahaan. Hal itu disebabkan karena nilai pengaruh langsung profitabilitas terhadap nilai perusahaan lebih besar 0,426 dari nilai pengaruh tidak langsung variabel kebijakan dividen sebesar -0,011814. Hasil tersebut diperoleh dengan cara perkalian nilai profitabilitas

terhadap kebijakan dividen sebesar -0,358 dengan kebijakan dividen terhadap nilai perusahaan sebesar 0,033.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa profitabilitas berpengaruh secara signifikan terhadap nilai perusahaan, profitabilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kebijakan dividen, kebijakan dividen tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai perusahaan, dan kebijakan dividen tidak mampu memediasi pengaruh profitabilitas terhadap nilai perusahaan. Dengan adanya profitabilitas yang tinggi dalam suatu perusahaan maka investor akan tertarik menanamkan modalnya kepada perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat menambah unit bisnisnya yang dapat memperluas lapangan pekerjaan sehingga dapat membantu pembangunan ekonomi untuk keadilan sosial.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Gusti Mas Santika Dewi, Nyoman Abundanti. 2020. *“Effect of Profitability on Firm Value With Dividend Policy As a Mediation Variables in Manufacturing Companies’ : American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR). 2020.*
- Alamsyah, Sustari. 2017. “Pengaruh Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan, Relevansi Nilai Informasi Akuntansi, Keputusan Investasi, Kebijakan Dividen Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Perusahaan Indeks Kompas 100 Periode 2010-2013)”. *Competitive Vol. 1 No. 1.* Januari-Juni 2017.
- Atmikasari, Dwi, Iin Indarti, Elma Muncar Aditya. 2020. “Pengaruh Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Kebijakan Dividen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Aset Vol. 22 No. 1.* Maret 2020.
- Ayu, Ida Ria Paramita Handayani, dkk. 2018. *“The Effect of Profitability, Institutional Ownership on the Value of the Company With Dividend Policy as a Meditation”. International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR) Volume 41 No 1 pp 234-242. 2018.*
- Ghozali, Imam. 2009. “Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Teguh Setyabudi. 2021. *“The Effect of Institutional Ownership, Leverage, and Profitability on Firm Value: Dividend Policy as an Intervening Variable”. Journal of Business Management Review Vol. 2 No. 7 Page 457-469. 2021.*
- Gusti, I Ngurah Bagus Gunadi, I Gede Cahyadi Putra, Ida Ayu Nyoman Yuliasuti. *“The Effect of Profitabilitas and Activity Ratio Toward Firms Value With Stock Price as Intervening Variables”. International Journal of Accounting & Finance in Asia Pasific.*



- Indriawati, Inasfatin, Marsiska Ariesta, Edy Budi Santoso. 2018. "Pengaruh Profitabilitas, Keputusan Investasi, Pertumbuhan Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Kebijakan Dividen Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Manufaktur *Food and Beverage* yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2012-2016". *Journal Of Accounting*. 2018.
- Irfandi, Bayu Wijaya, I.B. Panji Sedana. "Pengaruh Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan (Kebijakan Dividen dan Kesempatan Investasi Sebagai Variabel Mediasi)". *E-Jurnal Manajemen Unud Vol. 4 No. 12*. 2015.
- Jariah, Ainun. 2016. "Likuiditas, *Leverage*, Profitabilitas Pengaruhnya Terhadap Nilai Perusahaan Manufaktur di Indonesia Melalui Kebijakan Dividen". *Riset Akuntansi dan Keuangan Indonesia 1 (2)*. 2016.
- Juwita, Putri Pertiwi, Parengkuan Tommy, Johan R. Tumiwa. 2016. "Pengaruh Kebijakan Hutang, Keputusan Investasi, dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan *Food and Beverages* yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia". *Jurnal EMBA Vol. 4 No. 1 Hal. 1369-1380*. Maret 2016.
- Laelatul, Anita Khomsatun. "Pengaruh Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Kebijakan Dividen Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Perusahaan *Food and Beverage* yang Terdaftar di BEI Periode 2013-2016)". *E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma*.
- Ningsih, Surya, Andreas, Andewi. 2017. "Pengaruh Profitabilitas, Keputusan Pendanaan, dan Keputusan Investasi Terhadap Nilai Perusahaan: Kebijakan Dividen Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Perusahaan *Property dan Real Estate* Tahun 2012-2014)". *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis Vol. IX No. 1*. Januari 2017.
- Nuraina, Elva. 2012. "Pengaruh Kepemilikan Institusional dan Ukuran Perusahaan Terhadap Kebijakan Hutang dan Nilai Perusahaan (Studi Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI)". *Jurnal Akuntansi Akruak 4 (1)*. Oktober 2012.
- Olivia, Made Dwi Putri, I Gst. Bgs. Wiksuana. 2021. "*The Effect of Liquidity and Profitability on Firm Value Mediated by Dividend Policy*". *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*. 2021.
- Pratama, Riyan. 2018. "Pengaruh *Financing To Deposit Ratio* (FDR) dan Biaya Operasional Pendapatan Operasional (BOPO) Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah di Indonesia Periode 2012-2016". *Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur*. 2018.
- Rahmawati, Ria, Risal Rinofah. 2021. "Pengaruh Profitabilitas dan *Leverage* Terhadap Nilai Perusahaan dengan Kebijakan Dividen Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Sektor *Property, Real Estate & Building Construction* yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2015-2019". *Jurnal Manajemen dan Sains, 6 (1)*. April 2021.

- Ramadhani, Ridho, Akhmadi, M. Kuswantoro. 2018. "Pengaruh *Leverage* dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Kebijakan Dividen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2012-2016)". *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBM)*, Vol. 2 (1): hh. 21-42. Juni 2018.
- Sarif, Usman, Dwi Suprajitno. 2021. "Pengaruh Keputusan Investasi, Keputusan Pendanaan, dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan dengan Kebijakan Dividen Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi* 3 (2). April 2021.
- Setia, Ulfah Iswara, Teguh Gunawan Setyabudi. 2020. "The Influence of Profitability and Structure of Ownership on Company Value With Dividend Policy as an Intervening Variable". *Journal of Accounting: Scientific Study of Accounting Volume 7 No 1. January 2020*.
- Setyawan, Budi. 2019. "Pengaruh *Free Cash Flow*, Profitabilitas, dan Likuiditas Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Kebijakan Dividen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Emiten Sub-Sektor Perdagangan Eceran yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia)". *Jurnal Mitra Manajemen Online Vol. 3 No 7. Juli 2019*.
- Sinarmayarani, Adhita. 2016. "Pengaruh Kepemilikan Institusional dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Melalui Kebijakan Dividen". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: Volume 5 Nomor 5. Mei 2016*.
- Sondakh, Renly. 2019. "The Effect of Divident Policy, Liquidity, Profitability, and Firm Size on Firm Value in Financial Service Sector Industries Listed in Indonesia Stock Exchange 2015-2018 Period". *Accountability Journal Volume 08 Number 02 91-101. 2019*.
- Sriwahyuni, Ulfa & Wihandaru. 2016. "Pengaruh Profitabilitas, *Leverage*, Kepemilikan Institusional, dan *Investment Opportunity Set* Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Kebijakan Dividen Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI Periode 2010-2014". *Vol 7 No 1. Maret 2016*.

# BAB 15

## **Peluang dan Tantangan dalam Implementasi Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) pada Perguruan Tinggi Negeri di Era Disrupsi dan Big Data**

Dandy Viranata

*Jurusan Administrasi Negara FISIP Universitas Muhammadiyah Palangka Raya*

Faiza Fauziah Husna

*Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*

Ruli Dwi Afitasari

*Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Jenderal Soedirman*

*Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) menjadi suatu upaya dalam menghadapi perkembangan zaman yang terus berubah. Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka ini mengikuti perkembangan pendidikan di era disrupsi dan big data. Hal ini merupakan peluang sekaligus tantangan bagi perguruan tinggi dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Keberadaan perguruan tinggi sangatlah penting yakni sebagai tempat untuk memperoleh pendidikan, membentuk karakter yang baik pada diri mahasiswa, menghasilkan para sarjana yang memiliki sikap profesionalitas, integritas, dan tentunya berkarakter pancasila. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peluang dan tantangan dalam implementasi kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka pada perguruan tinggi negeri di era disrupsi dan big data. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peluang dalam implementasi kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka yaitu dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengembangkan kreativitas, inovasi, kepribadian, dan kebutuhan masing-masing. Serta salah satu tantangan yang akan dihadapi diantaranya yaitu adanya kemungkinan kesulitan dalam penanganan administrasi mahasiswa yang berpindah prodi atau kampus.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan informasi memberi dampak besar pada dunia pendidikan di Indonesia, perkembangan ini mengerucut pada gagasan revolusi industri 4.0 dan munculnya era baru yang bernama era disruptif dan big data. Pada satu sisi, hal ini berdampak pada kemajuan zaman dan kecanggihan teknologi, namun di sisi lain menciptakan tantangan tersendiri bagi penyelenggara pendidikan tinggi dalam menghasilkan lulusan yang berkualitas dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Izza (2020), lembaga pendidikan dan guru sebagai pendidik telah dihadapkan pada tantangan yang semakin berat dengan berbagai tuntutan dalam era disrupsi ini. Terutama dalam mempersiapkan mahasiswa supaya bisa menghadapi berbagai macam dinamika perubahan yang semakin pesat. Perubahan tersebut berdampak nyata pada hadirnya suatu tantangan dan peluang bagi setiap penyelenggara pendidikan berkaitan tentang mutu institusi, kompetisi lokal dan global, otonomi pendidikan serta fleksibilitas pembelajaran. Dalam rangka untuk mencapai tujuan tersebut, salah satu langkah yang dilakukan oleh pemerintah Republik Indonesia, khususnya Menteri Pendidikan dan Kebudayaan adalah dengan mencanangkan kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM).

Merdeka belajar merupakan sebuah konsep belajar yang berfokus pada pembelajaran bebas dan aktif yang berpusat pada pembelajaran untuk memperoleh pengalaman langsung dari berbagai macam problematika sosial yang terjadi dalam masyarakat dan kehidupan sehari-hari. Konsep ini pada dasarnya melahirkan sebuah kultur baru dalam pelaksanaan pembelajaran yang otonom, inovatif, dan berbasis kehidupan (Arifin & Muslim, 2020). Pemberian otonom itulah yang menjadi titik penting dalam konsep merdeka belajar, hal ini dikarenakan dapat memberikan keleluasan dan kebebasan bagi pelaku pendidikan. Konsep kampus merdeka di era revolusi industri 4.0 sebagai sebuah kondisi yang akan dihadapi oleh mahasiswa, serta alasan mengapa mahasiswa membutuhkan sebuah kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) sebagai perubahan ke arah yang lebih baik. Penerapan kebijakan tersebut sebagai upaya untuk memperbaiki sistem pendidikan tinggi yang siap menghadapi tantangan zaman. Konsep merdeka belajar ini diharapkan mampu mengembangkan kompetensi pendidik dalam pembelajaran, sehingga mampu menciptakan pembelajaran yang terkesan menarik, menyenangkan, dan bermakna (Noventari, 2020).

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang memiliki peran krusial dalam membentuk sumber daya manusia dengan mengedepankan integritas, serta mampu beradaptasi dengan teknologi. Hal tersebut sejalan dengan dunia yang sedang menghadapi era di mana terjadi perubahan secara besar-besaran yang berlangsung sangat cepat dalam berbagai sektor yang disebut dengan era disrupsi. Era disrupsi dan big data tentunya membawa tantangan

serta peluang tersendiri bagi berbagai elemen, salah satunya bagi perguruan tinggi negeri. Dari segi tantangan, di era disrupsi dan big data perguruan tinggi negeri sebagai lembaga pendidikan haruslah mampu menyiapkan para mahasiswanya untuk dapat melek teknologi sehingga nantinya ketika lulus, mereka dapat bersaing dalam dunia kerja di kancah global. Era disrupsi teknologi selain membawa tantangan, tentunya juga membawa peluang apabila dapat dimanfaatkan dengan semaksimal mungkin oleh perguruan tinggi tersebut. Hadirnya era revolusi industri 4.0 harusnya dijadikan peluang oleh dunia perguruan tinggi dengan cara meyakini bahwa setiap terjadi perubahan pada waktu yang sama dapat dimanfaatkan untuk mencari solusi berbagai permasalahan. Kecanggihan teknologi memudahkan siapa pun memperoleh ilmu pengetahuan secara mudah. Namun, peran mendidik hanya bisa dilakukan oleh pendidik yang tidak hanya meningkatkan kompetensi peserta didik, namun juga mengajarkan nilai-nilai yang sejalan dengan prinsip kemanusiaan. Maka dari itu, penelitian ini berfokus pada peluang dan tantangan dalam implementasi kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) pada perguruan tinggi negeri di era disrupsi dan big data.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami suatu fenomena sosial, dan menggunakan desain penelitian studi kasus. Penggunaan desain penelitian studi kasus ini bertujuan untuk memahami suatu kasus secara utuh dan mendalam. Penelitian kualitatif menggunakan desain penelitian studi kasus dalam arti penelitian difokuskan pada satu fenomena saja yang dipilih dan ingin dipahami secara mendalam. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengeksplorasi program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang diluncurkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan sebagai upaya menciptakan mahasiswa yang memiliki sikap profesionalitas, integritas, dan berkarakter pancasila, serta siap menghadapi tantangan besar di era disrupsi dan big data.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui metode *library research*, yakni penelitian yang obyek kajiannya menggunakan data pustaka berupa buku-buku sebagai sumber datanya. Dalam suatu kepustakaan, data diperoleh melalui pencermatan terhadap literatur terkait berupa artikel, buku, dokumen, maupun pencermatan terhadap literatur online. Selanjutnya data dianalisis dan diuraikan bahasan yang sesuai tema yang dibahas. Kajian dalam artikel ini difokuskan mengenai tema peluang dan tantangan dalam implementasi kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) pada perguruan tinggi negeri di era disrupsi dan big data. Selain itu, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data sekunder. Untuk mendapatkan data sekunder dilakukan dengan melalui studi kepustakaan yang berisikan informasi tentang kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Data sekunder yang

digunakan dalam penelitian ini adalah buku, jurnal, dan literatur online yang berisikan kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM).

Validitas dalam penelitian kualitatif ini mengacu pada apakah temuan penelitian secara akurat mencerminkan situasi dan didukung oleh bukti. Menurut Lincoln dan Guba bahwa untuk memvalidasi data yang diperoleh, maka perlu melalui teknik pemeriksaan keabsahan data. Untuk menilai apakah suatu data dapat dikatakan valid, maka data yang diperoleh harus sesuai dengan kriteria yang meliputi kepercayaan, keteralihan, kebergantungan, dan kepastian. Untuk mengecek keabsahan data dalam penelitian ini, maka kami menggunakan teknik triangulasi metode. Triangulasi merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan oleh peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Triangulasi metode merupakan kegiatan pengecekan keabsahan data yang dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang sama.

Pada penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Instrumen lain seperti angket, pedoman wawancara, pedoman observasi dan sebagainya tetap digunakan, tetapi fungsinya terbatas hanya sebagai pendukung tugas peneliti sebagai instrumen kunci. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri yang mengumpulkan data dengan cara bertanya, mendengar, dan mengambil. Keikutsertaan peneliti dalam penjarangan data menentukan keabsahan data yang dikumpulkan dalam penelitian. Perpanjangan keikutsertaan peneliti memungkinkan adanya peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan. Oleh karena itu, kehadiran peneliti dalam penelitian kualitatif dianggap mutlak karena peneliti harus berinteraksi dengan lingkungan, baik manusia atau non-manusia yang berada dalam penelitian.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasi apa yang ada, pendapat yang sedang tumbuh, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi atau kecenderungan yang berkembang. Metode deskriptif dipilih karena penelitian yang dilakukan adalah berkaitan dengan peristiwa-peristiwa yang sedang berlangsung dan berkenaan dengan kondisi masa sekarang, salah satunya yaitu kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Selain itu, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari :

1. Reduksi data, yaitu proses analisis data yang dilakukan untuk mereduksi dan merangkum hasil-hasil penelitian dengan menitikberatkan pada hal-hal yang dianggap penting oleh peneliti.
2. Penyajian data, yaitu data-data hasil penelitian yang sudah tersusun secara terperinci untuk memberikan gambaran penelitian secara utuh.
3. Kesimpulan/varifikasi, yaitu tahap akhir dalam proses penelitian untuk memberikan makna terhadap data yang telah dianalisis.

Demikian prosedur pengolahan data dan yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini. Masalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan rangkaian kegiatan analisis yang saling susul menyusul. Dengan tahap-tahap ini diharapkan peneliti dapat memperoleh data yang memenuhi kriteria keabsahan suatu penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Era Disrupsi dan Big Data**

Kata disrupsi akhir-akhir ini muncul beriringan dengan istilah era revolusi industri 4.0. Fenomena *disruption* (disrupsi) merupakan situasi di mana pergerakan dunia industri atau persaingan kerja tidak lagi linear. Istilah disrupsi mulai dipopulerkan pada akhir abad ke-20 dalam dunia bisnis, di mana perusahaan besar mengalami kemunduran sebagai akibat kreativitas dan inovasi dari perusahaan kecil melalui bisnis digital. Pada awalnya istilah disrupsi masih menjadi topik hangat di kalangan ekonom, karena disrupsi selalu dihubungkan dengan konteks bisnis, investasi, dan keuangan. Sejalan dengan kemajuan digital yang merambah ke arah kehidupan manusia dalam berbagai aspek kehidupan manusia, maka teori disrupsi dipergunakan untuk menjelaskan berbagai perubahan besar dan mendasar bukan hanya di dunia bisnis saja, melainkan juga bidang kehidupan lainnya, yaitu sosial, budaya, dan politik. Disrupsi menjadi instrumen konseptual untuk memahami perubahan yang terjadi karena perkembangan inovasi dan kreativitas masyarakat. Teori disrupsi membantu mengidentifikasi kondisi aktual dunia dan masyarakat di era teknologi informasi yang bersifat digital (Ohitumur, 2018).

Big data adalah suatu trend yang mencakup area yang luas dalam dunia bisnis dan teknologi. Big data adalah istilah yang diberikan pada kumpulan data yang berukuran sangat besar dan kompleks, sehingga tidak memungkinkan untuk diproses menggunakan perangkat pengelola database konvensional ataupun aplikasi pemroses data lainnya. Karakteristik utama big data meliputi tiga hal yang biasa disingkat dengan 3V yaitu *volume*, *velocity*, dan *variety*. *Volume* terkait dengan besaran data yang harus dikelola berukuran super besar. *Velocity* berkenaan dengan kecepatan pemrosesan data yang harus mengimbangi pesatnya pertumbuhan jumlah data. Sedangkan *variety* merujuk pada karakteristik sumber data yang sangat beragam, baik itu yang berasal dari basis data yang terstruktur maupun juga dari data-data yang tidak terstruktur. Perusahaan atau institusi yang berada pada sektor layanan publik lazimnya memiliki orientasi utama pada pencapaian kepuasan klien/pelanggan. *Resource* big data dapat memberikan andil dengan menyajikan berbagai informasi berharga seperti mendapatkan *feedback* dan respon masyarakat sebagai dasar penyusunan kebijakan dan perbaikan pelayanan publik.

## **Pendidikan di Era Disrupsi**

Sitorus (2018) menyebutkan bahwa istilah pendidikan 4.0 digunakan untuk mengimbangi era disrupsi (era revolusi industri 4.0). Ciri utama pendidikan 4.0 adalah pemanfaatan teknologi digital dalam proses belajar mengajar, sehingga transfer ilmu pengetahuan dan teknologi dapat dilakukan secara berkelanjutan tanpa harus selalu tatap muka di kelas. Perkembangan informasi dan teknologi yang kian pesat tak dapat dihindari dan menjadi bagian penting dari pendidikan dan pembelajaran. Guru merupakan inti dari pendidikan, tanpa guru pendidikan tidak akan berjalan dengan efektif. Oleh sebab itu, guru harus mampu menyeimbangkan antara sistem pembelajaran dengan teknologi yang kian semakin berkembang. Di sini guru harus mampu menginovasi pembelajaran dari yang klasik menuju modernisasi. Menggabungkan metode pembelajaran dengan teknologi untuk membantu siswa dalam memahami bahwa pendidikan dan teknologi harus sejalan dan mampu menciptakan kegiatan belajar dalam keadaan dimana saja. Oleh karena itu, revolusi pembelajaran menjadi satu keniscayaan. Inovasi pembelajaran 4.0 menekankan pada penguasaan metode pembelajaran oleh pendidik, aplikasinya di dalam kelas, serta pengembangannya dalam pembelajaran. Inovasi pembelajaran memanfaatkan seluruh potensi yang ada, termasuk penguasaan teknologi serta penerapannya dalam pembelajaran.

Pendidikan selalu mengupayakan terciptanya peserta didik yang selalu melakukan pembaharuan demi pembaharuan dalam setiap waktu. Tidak hanya mampu berpendidikan tinggi akan tetapi mampu menjadi agen perubahan dalam lingkup kecil maupun besar. Satuan pendidikan yang paling berpengaruh dalam perubahan adalah perguruan tinggi negeri. Mengapa demikian? Karena disinilah kematangan dalam menempuh pendidikan dan diharapkan menjadi perubahan dalam berpikir dan bertindak. Itulah sebabnya perguruan tinggi diharapkan mampu melakukan inovasi-inovasi dalam setiap proses pembelajarannya seperti pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa agar mendukung tercapainya lulusan yang berkualitas yang siap menghadapi situasi zaman yang terus berubah. Perguruan tinggi negeri dalam arus perubahan menjadi pengendali arah dan kecepatan perubahan. Dengan modal sosial dan budaya yang dimilikinya, perguruan tinggi negeri memberi komando kapan perubahan itu harus dipercepat, dihentikan, atau dialihkan arahnya.

## **Implementasi Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)**

Kebijakan MBKM yang diluncurkan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan adalah sebuah kebijakan yang dimaksudkan untuk mendorong mahasiswa agar menguasai tidak hanya disiplin ilmu yang dipelajarinya di universitas, tetapi juga berbagai bidang ilmu dan keterampilan melalui *experiential learning*. Kampus merdeka merupakan perpanjangan dari program merdeka belajar yang masih hangat diperbincangkan di bidang pendidikan, hanya saja kampus merdeka memberikan mahasiswa kebebasan untuk tiga semester mencari pengalaman



belajar diluar jurusannya. Tidak lepas dari itu statement ini merupakan langkah terciptanya peningkatan kualitas pendidikan yang dicetuskan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan. Dalam pelaksanaannya, Kebijakan MBKM melibatkan pihak universitas, fakultas, program studi, mahasiswa, dan mitra perguruan tinggi. Adapun bentuk kegiatan pembelajaran sesuai dengan Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 Pasal 15 Ayat 1 dapat dilakukan di dalam program studi dan di luar program studi yang meliputi magang/praktik kerja, asisten mengajar di satuan pendidikan, penelitian/riset, proyek kemanusiaan, kegiatan wirausaha, studi independen, dan membangun desa/kuliah kerja nyata tematik. Salah satu kunci keberhasilan dari implementasi Kebijakan MBKM adalah mengupayakan agar proses pembelajaran di Perguruan Tinggi lebih otonom dan fleksibel (Yusuf, 2020), sehingga tercipta kultur belajar yang inovatif, tidak mengekang, dan sesuai dengan kebutuhan perguruan tinggi. Dalam hal ini, program studi berupaya mengembangkan kurikulum dengan menyesuaikan perkembangan zaman dan menghasilkan alumni siap kerja sesuai dengan capaian pembelajaran yang diharapkan (Nanggala, 2020).

### **Peluang dan Tantangan dalam Implementasi Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)**

Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nadiem A. Makarim meluncurkan kebijakan baru untuk untuk perguruan tinggi ini pada bulan Januari 2020 yang dikenal dengan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Merujuk pada Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi dalam rangka peningkatan mutu pembelajaran dan lulusan perguruan tinggi, konsep ini bertujuan untuk mengajak seluruh perguruan tinggi negeri di Indonesia untuk membangun rencana strategis dalam mempersiapkan kompetensi mahasiswa secara matang untuk lebih siap dengan kebutuhan zaman. Dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan dan lulusan, kebijakan Mendikbud ini dapat dijadikan rujukan oleh seluruh perguruan tinggi negeri karena pembelajaran yang berfokus pada mahasiswa ini memberikan kesempatan kepada mereka untuk mengembangkan kreativitas, inovasi, kepribadian, dan kebutuhan masing-masing. Program merdeka belajar memberi kemerdekaan, kebebasan dan otonomi kepada lembaga pendidikan agar mereka merdeka dari birokratisasi, dosen dibebaskan dari birokrasi yang berbelit serta mahasiswa diberikan kebebasan untuk memilih bidang yang mereka sukai.

Dengan adanya kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) memberikan peluang bagi mahasiswa untuk dapat mengambil mata kuliah di luar program studi selama tiga semester, dan diluar kampus selama dua semester. Pertukaran pelajar, magang, riset, dan proyek kemanusiaan adalah beberapa kegiatan yang dapat diikuti dalam program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Beragam bentuk kegiatan pembelajaran tersebut akan membuka **peluang kerja sama** yang seluas-luasnya bagi pihak lain untuk

membangun kemitraan dengan perguruan tinggi. Mahasiswa diharapkan dapat mengalami langsung ekosistem dunia kerja, sehingga menjadi bekal kemampuan mereka dalam menjalani dunia kerja di masa depan. Inilah bentuk transformasi dunia pendidikan yang diinginkan pemerintah, yaitu kualitas lulusan yang relevan dengan dunia kerja dan berkompotensi tinggi.

Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) juga memiliki tantangan tersendiri karena untuk mencapai hasil maksimal, perguruan tinggi negeri harus mempersiapkan diri baik pada sumber daya manusianya maupun fasilitasnya, serta merancang kurikulum yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan zaman. Dunia korporat saat ini lebih banyak mencari pegawai berdasarkan keahlian yang lebih terspesialisasi. Perubahan cepat dalam teknologi serta ekonomi akan berhubungan dengan peningkatan kompetensi pekerjaan yang sesuai dengan kebutuhan industri. Kenyataan ini akan menciptakan **tantangan** bagi organisasi pendidikan. Keterlibatan industri pada akademisi akan meningkatkan proses belajar mengajar, meningkatkan kapasitas dalam mengidentifikasi dan pemecahan masalah serta memberikan ruang untuk mengeksplorasi masalah kehidupan nyata dan meningkatkan tingkat keterampilan mahasiswa. Selain itu, tantangan yang akan dihadapi diantaranya adanya kemungkinan kesulitan dalam penanganan administrasi mahasiswa yang berpindah prodi atau kampus. Sementara itu, kualifikasi pembukaan program studi baru juga dinilai memberatkan perguruan tinggi yang belum mapan karena salah satu syaratnya harus ada kerja sama dengan perusahaan atau organisasi nirlaba, dan institusi multilateral. Tidak hanya itu, sistem akreditasi juga dinilai terlalu sulit karena penilaiannya diukur dari jumlah mahasiswa yang tidak boleh turun secara kuantitas dan tidak boleh ada laporan negatif dari pengguna terkait dengan kinerja program studi dan institusi perguruan tinggi.

## **KESIMPULAN**

Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang diluncurkan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan adalah pembukaan program studi baru, sistem akreditasi perguruan tinggi, perguruan tinggi negeri badan hukum dan hak belajar tiga semester di luar program studi. Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) menjadi suatu upaya dalam menghadapi perkembangan zaman yang terus berubah. Hal ini merupakan peluang sekaligus tantangan bagi perguruan tinggi dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Peluang dalam implementasi kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) ini yaitu dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengembangkan kreativitas, inovasi, kepribadian, dan kebutuhan masing-masing. Dan salah satu tantangan yang akan dihadapi diantaranya adanya kemungkinan kesulitan dalam penanganan administrasi mahasiswa yang berpindah prodi atau kampus. Strategi yang perlu dilakukan

agar kebijakan ini efektif, produktif dan efisien selayaknya Menteri Pendidikan dan Kebudayaan berkenan mendengarkan dan mempertimbangkan saran, masukan dari berbagai kalangan, dan dengan latar belakang non pendidikan dari Menteri perlu dilakukan kajian secara mendalam terhadap karakteristik pendidikan di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Q., Budiarto, M., Putra, P. O. H., & Santoso, N. P. L. (2021). Gamification-Based The Kampus Merdeka Learning in 4.0 Era. *Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Systems*, 15(1), 31-42.
- Arifin, S., & Muslim, M. O. H. (2020). Tantangan Implementasi Kebijakan “Merdeka Belajar Kampus Merdeka” pada Perguruan Tinggi Islam Swasta di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Islam Al-Ilmi*, 3(1).
- Assingkily, M. S. (2020). Upaya Mewujudkan Program Kampus Merdeka pada Kurikulum PGMI STIT Al Ittihadiyah Labuhanbatu Utara. *Jurnal Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah*, 4(2), 62-77.
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 10(1), 55-57.
- Baharuddin, M. R. (2021). Adaptasi Kurikulum Merdeka Belajar Kampus Merdeka (Fokus: Model MBKM Program Studi). *Jurnal Studi Guru dan Pembelajaran*, 4(1), 195-205.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2020). *Buku Panduan Merdeka Belajar Kampus Merdeka*.
- Farabi, M. A. (2018). *Pendidikan Orang Dewasa dalam Al-Qur'an*. Jakarta: Kencana.
- Hadi, Sumasno. (2016). Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif pada Skripsi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 22(1), 75.
- Jelantik, A. K. (2019). *Dinamika Pendidikan dan Era Revolusi Industri 4.0*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2020). *Merdeka Belajar: Kampus Merdeka*.
- Maryanto, B. (2017). Big Data dan Pemanfaatannya dalam Berbagai Sektor. *Jurnal Media Informatika*, 16(2), 17-18.
- Nofia, N.N. (2020). Analisis Tantangan Implementasi Kebijakan “Merdeka Belajar Kampus Merdeka” pada Perguruan Tinggi Islam Negeri di Indonesia. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2).
- Oey, M., Rahayu, S. I., Abdullah, M. A., Effendi, S., Darma, Y., Dartanto, T., & Aruan, C. D. (2017). *Era Disrupsi Peluang dan Tantangan Pendidikan Tinggi Indonesia*. Jakarta: Akademi Ilmu Pengetahuan Indonesia.
- Siregar, N., Sahirah, R., & Harahap, A. A. (2020). Konsep Kampus Merdeka Belajar di Era Revolusi Industri 4.0. *Journal of Islamic Education*, 1(1), 141-157.
- Subadi, Tjipto. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.

# BAB 16

## Perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat “Lapor Hendi” di Kota Semarang

Romi Paslah, Febry Dias Rismawati, Nudia Nurmadina Utami  
*Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Jenderal Soedirman*

*Salah – satu kewajiban Negara ialah melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang. Melalui sistem pemerintahan yang baik diharapkan dapat mendukung terciptanya pelayanan public serta terpenuhinya hak-hak sipil setiap warga negara untuk mendapatkan pelayanan administrasi dan pelayanan publik yang berkualitas, terwujudnya pelayanan informasi yang akurat, transparan dan akuntabel sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengaduan rakyat merupakan salah – satu bentuk informasi/pemberitahuan atau laporan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perorangan maupun kelompok yang berasal dari pegawai instansi atau masyarakat umum yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi. Konsep *electronic government* diharapkan dapat mempermudah proses pemberian pelayan publik terhadap masyarakat. Melalui konsep *electronic government*, masyarakat dapat dengan mudah melaporkan penyelenggaraan laporan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, juga semakin memudahkan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah.*

### PENDAHULUAN

*Big Data* Pemerintah, seperti yang Imam Machdi jelaskan, berfokus pada pengumpulan *dataset* pemerintah dengan memperhatikan ketersediaan data, aksesibilitas data, dan kualitas data. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan layanan pemerintah dalam peningkatan kualitas kebijakan publik, partisipasi masyarakat, dan pertumbuhan ekonomi melalui pemanfaatan *big data* pemerintah. Seperti diketahui, Pemerintah Indonesia sudah mengeluarkan Peraturan Presiden No. 95/2018 tentang Sistem Pemerintahan

Berbasis Elektronik dan Peraturan Presiden No. 39/2019 tentang Satu Data Indonesia. Kedua peraturan tersebut saling melengkapi untuk memperkuat tata kelola nasional yang bersifat kolaboratif antar instansi pemerintah dalam rangka penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik dan pemanfaatan data pemerintah yang terpadu.

Pelayanan publik sangat penting keberadaannya dalam mewujudkan good governance. Proses pelayanan publik juga menjadi fokus pemerintahan sebagai indikator keberhasilan dalam mengukur kinerja birokrasi. Penerapan good governance yang berbasis elektronik (e-governance) pada intinya merupakan digitalisasi data dan informasi agar lebih memudahkan birokrasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, murah, dan tepat seperti yang diinginkan oleh sebagian masyarakat dan dunia usaha. Perubahan merupakan fenomena alam yang selalu terjadi di setiap generasi. Di masa globalisasi ini perubahan terjadi begitu massive. Saat ini data dan informasi yang telah tersebar luas dapat diakses dengan menggunakan teknologi serba canggih. Internet of things dan dunia digital tidak dapat dipisahkan dari perubahan-perubahan yang terjadi di era globalisasi saat ini. Dengan adanya teknologi yang canggih telah memudahkan inovasi-inovasi baru untuk menggantikan cara lama yang kurang efektif dan efisien. Inovasi tersebut juga dituntut untuk dapat mengikuti kebutuhan masyarakat dan perkembangan yang terus bergerak maju.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan juga tentunya menjamin adanya pelayanan publik yang berkualitas yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintah yang baik, serta menjamin perlindungan setiap warga Negara dari tindakan penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan publik, maka diterbitkanlah UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam menjalankan amanat Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Kota Semarang meluncurkan aplikasi LAPOR HENDI guna memfasilitasi masyarakat Kota Semarang dalam hal penyampaian aduan, penyampaian aspirasi maupun permintaan informasi, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang ada, tujuannya tidak lain adalah untuk dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang ada di Kota Semarang. Pembuatan aplikasi LAPOR HENDI yang didasarkan pada Peraturan Walikota no 34 tahun 2017 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik.

Berbagai macam sosialisasi dilakukan oleh Pemkot Semarang salah satunya yaitu melalui berbagai baliho dan informasi mengenai LAPOR HENDI yang tersedia di banyak sudut jalan Kota Semarang. Selain sosialisasi secara fisik, media sosial juga dimanfaatkan dalam mengenalkan LAPOR HENDI, hal ini dapat dilihat dari tingkat responsivitas Walikota di akun sosial medianya yang juga membantu dalam mengundang partisipasi masyarakat.

Dengan adanya penerapan sistem online LAPOR HENDI diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan dimanapun dan

kapanpun, karena tidak lagi harus melewati proses birokrasi yang berbelit-belit. Hal inilah yang menjadi tugas Pemerintah Kota Semarang agar penggunaan sistem tersebut menjadi efektif sebagai suatu sarana pengaduan masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan peninjauan atau penelitian mengenai perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan melibatkan partisipasi masyarakat dengan melakukan pengaduan, dan proses pengelolaan laporan pengaduan masyarakat yang meliputi bagaimana pengaduan tersebut diterima, diproses, ditindaklanjuti, dan diselesaikan melalui sistem *online* tersebut.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam menyusun paper ini adalah melalui analisis deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah metode yang bertujuan untuk menggambarkan secara utuh dan mendalam mengenai realitas sosial dan berbagai fenomena yang terjadi pada masyarakat yang menjadi subjek penelitian sehingga secara rinci tergambarkan ciri, karakter, sifat, dan model dari fenomena yang diteliti tersebut. Berdasarkan hal tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana proses perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik melalui sistem *online* LAPOR HENDI yang ada di Kota Semarang.

Dalam penelitian ini selain menggunakan metode deskriptif kualitatif, juga perlu memilih teknik pengumpulan data yang relevan, sehingga penelitian mengenai proses adaptasi ini dapat mengolah data dan hasil yang relevan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Studi Literatur.

Secara umum Studi Literatur adalah cara untuk menyelesaikan persoalan dengan menelusuri sumber-sumber tulisan yang pernah dibuat sebelumnya. Dengan kata lain, istilah Studi Literatur ini juga sangat familiar dengan sebutan studi pustaka. Sumber data yang diperoleh adalah berasal dari data sekunder berupa hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh “Departemen Politik dan Pemerintahan FISIP UNDIP Semarang”.

Selain melalui Studi Literatur, sumber data penelitian ini juga menggunakan didapatkan melalui “Internet Searching”. Penggunaan internet sebagai salah satu sumber dalam teknik pengumpulan data dikarenakan dalam internet terdapat banyak informasi yang berkaitan dengan penelitian. Beragam informasi ini tentunya sangat berguna bagi penelitian, serta dilengkapi dengan berbagai literatur yang berasal dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dari berbagai belahan dunia. Aksesibilitas yang fleksibel dan aplikasi yang mudah juga menjadi point penting untuk menjadikan pencarian data dalam internet sebagai salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini.

Analisa data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sepanjang

penelitian berlangsung. Hal ini dilakukan melalui deskripsi data penelitian, penelaahan tema-tema yang ada, serta penonjolan-penonjolan pada tema tertentu (Creswell, 1998:65). Terkait dengan itu, teknik analisis data yang akan ditempuh peneliti melalui tiga tahap yakni: reduksi data, penyajian (*display*) data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi.

Adapun langkah-langkah dalam melakukan analisis data adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data, adalah langkah untuk mengumpulkan berbagai data yang diperlukan dalam penelitian langkah ini dilakukan sesuai dengan teknik pengumpulan data penelitian. Teknik yang dilakukan adalah dengan studi literatur yang sudah dilakukan sebelumnya, yakni dengan menganalisis terlebih dahulu apa yang menjadi fokus pembahasan dalam jurnal penelitian tersebut agar memudahkan untuk melanjutkan ke tahap berikutnya.
2. Reduksi Data atau Klasifikasi data, adalah proses penelitian, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data kasar dari catatan tertulis lapangan penelitian, membuat ringkasan, penggolongan kategori jawaban dan kualifikasi jawaban informan penelitian kembali catatan yang telah diperoleh setelah mengumpulkan data. Dalam penelitian kali ini juga dilakukan hal tersebut, dimana peneliti menyortir informasi-informasi atau data yang tertera pada hasil pembahasan yang ada dalam jurnal tersebut sehingga didapatkan data yang sekiranya penting untuk disajikan nantinya.
3. Penyajian Data atau Analisis data, yakni penyusunan penyajian kategori jawaban informan dalam tabel/ tabulasi serta gambar / kecenderungan dari informan disertai analisis awal terhadap berbagai temuan data di lapangan sebagai proses awal dalam pengolahan data. Karena penelitian ini merupakan studi literatur, maka peneliti menyajikan data-data yang telah direduksi tadi ke dalam bentuk narasi dan juga dalam bentuk diagram yang memuat data-data statistik yang berhubungan dengan fokus penelitian.
4. Proses akhir penarikan kesimpulan, yaitu dilakukannya pembahasan yang berdasarkan pada rujukan berbagai teori yang digunakan dimana di dalamnya ditentukan suatu kepastian mengenai aspek teori dan kesesuaian atau ketidaksesuaian dengan fakta hasil penelitian di lapangan dimana peneliti juga membuat suatu analisis serta membuat tafsiran atas tampilan data sesuai dengan perma kemudian ditarik kesimpulan dari penganalisaan data dan mendeskripsikan data tersebut sehingga data tersebut dapat dimengerti dan jelas. kesalahan penelitian

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Lapor Hendi merupakan program yang dikelola secara langsung oleh Pemerintah Kota Semarang, program ini muncul dengan tujuan agar pemerintah dapat semakin dekat dengan masyarakat sesuai dengan Inpres Presiden

No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Dengan adanya kemajuan teknologi tersebut semakin membuka peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Sehingga, Laporan Hendi dalam hal ini muncul sebagai wujud dari pengimplementasian Inpres tersebut.

Kota Semarang memiliki keseriusan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, tujuan adanya pembahasan dalam forum tersebut tidak lain adalah untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik karena salah satu unsur pelayanan publik yang tidak boleh diabaikan adalah kepuasan masyarakat, dimana masyarakat yang puas tentunya akan meningkatkan kepercayaan terhadap kinerja pemerintah dan mulai mengikis paradigma pelayanan yang lambat dan juga berbelit-belit yang telah lama melekat pada birokrasi.

### **Alur Pengaduan dan Pilihan Kanal**

Alur pengaduan yang disediakan dalam P3M meliputi pengaduan secara langsung maupun tidak langsung, pada penyampaian pengaduan secara langsung dapat dilakukan melalui telepon ke nomor (024) 3561717 atau tatap muka langsung dengan petugas P3M dalam hari kerja di gedung Pusat Informasi Publik (PIP). Adapun mekanisme pengaduan secara langsung yaitu :

1. Pengadu menyampaikan permasalahan ke P3M
2. P3M mengelola aduan untuk disampaikan kepada perangkat daerah
3. Perangkat Daerah Menjawab pengadu dengan tembusan ke P3M
4. Apabila pengaduan untuk kasus tertentu, dilaksanakan rapat koordinasi dan peninjauan ke lapangan.
5. Perangkat Daerah memberikan tanggapan kepada pengadu dengan tembusan P3M

Sedangkan Alur pengaduan secara tidak langsung adalah sebagai berikut :

1. Pengadu menyampaikan permasalahan kepada P3M dan Perangkat Daerah
2. P3M dan Perangkat Daerah menerima dan memverifikasi permasalahan serta memberikan jawaban kepada pengadu
3. Apabila pengaduan untuk kasus tertentu, dilaksanakan rapat koordinasi dan peninjauan lapangan
4. Perangkat Daerah memberikan tanggapan kepada pengadu dengan tembusan P3M.

Proses penanganan pengaduan dapat melalui pelaporan langsung (lisan maupun tertulis) baik kepada P3M maupun kepada instansi yang terkait dan juga dapat melalui kanal-kanal yang sudah disediakan, adapun alur setiap pengaduan memiliki proses yang berbeda-beda.

Syarat untuk terlapor secara tertulis adalah melengkapi data berupa nama, alamat lengkap yang dilengkapi dengan fotocopy, identitas dan nomor



kontak yang dapat dihubungi serta uraian pengaduan yang ditandatangani dan dilengkapi dengan data pendukung. Sedangkan, untuk lisan maupun melalui via telepon pelapor dapat melengkapi data berupa data pelapor, data terlapor, lokasi kasus, dan materi pengaduan dengan rincian yaitu menyebutkan nama, alamat lengkap, nomor identitas, dan nomor kontak yang dapat dihubungi, uraian pengaduan yang ditandatangani dan dilengkapi dengan data pendukung.

Proses penanganan pengaduan melalui pelaporan tidak langsung lebih mudah dimana hal tersebut disebabkan karena melalui media sosial yang tidak memerlukan material fisik seperti halnya kertas. Melalui media sosial, pihak pelapor tidak perlu jauh-jauh datang ke instansi yang mendapatkan laporan berupa aduan maupun hal lainnya, seperti penyampaian aspirasi dan permintaan informasi dengan adanya kemajuan dalam bidang teknologi komunikasi dan informatika tentunya sangat menguntungkan pemerintah, khususnya Pemerintah Kota Semarang dalam menjalin komunikasi maupun hubungan yang baik dengan masyarakat Kota Semarang.

Mekanisme Penanganan pengaduan dalam LAPOR Hendi meliputi penyampaian pengaduan, penerimaan atau pencatatan, penyaluran, pemeriksaan, penyelesaian atau tindak lanjut, dan pelaporan. Pada tahap penerimaan pengaduan dibagi menjadi :

1. Penerimaan meliputi pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan registrasi serta pemberian tanggapan kepada pengadu.
2. Penelaahan dan pengklasifikasian terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi.
3. Disposisi pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada OPD dan/atau BUMD teradu.
4. Pelaksanaan pemantauan pengaduan yang sudah didisposisi.
5. Apabila pengaduan dapat diselesaikan di P3M tidak perlu diteruskan ke OPD dan/BUMD.

Apabila dalam proses penyelesaiannya melalui disposisi P3M ataupun langsung ke OPD/BUMD maka terkait poin 1 dan 2 adalah sama. Namun yang berbeda berada pada poin nomor 3 yaitu terkait dengan penyelesaian pengaduan yang meliputi penyampaian penyelesaian kepada pejabat terkait dalam lingkungan penyelenggara melalui LAPOR Hendi. Selain itu juga memberikan informasi kepada pelapor mengenai penyelesaian laporan dan juga melaporkan penyelesaian pengaduan kepada P3M.

Dalam bagian pemeriksaan OPD maupun BUMD terlapor melakukan telaah mengenai aduan dan jangka waktu yang diberikan untuk melakukan telaah paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak disposisi diterima OPD dan/BUMD. Pengaduan yang sebelumnya telah ditelaah kemudian diklasifikasikan kepada pelapor dan pengaduan yang berkaitan dengan substansi aduan dapat dilakukan pemeriksaan lapangan.

Pada tahap penyelesaian laporan, admin penghubung OPD maupun BUMD menyusun tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat. Terdapat tanggapan atas laporan yang disusun terlebih dahulu dan dilakukan pengecekan ke lapangan. Tanggapan atas laporan tersebut dikirim kepada pelapor melalui sistem LAPOR atau dapat juga melalui surat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke admin penghubung OPD ataupun BUMD tersebut. Admin penghubung OPD maupun BUMD yang terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsi serta kewenangannya dalam waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan masuk OPD maupun BUMD teradu wajib memberikan informasi mengenai perkembangan penyelesaian.

### **Pilihan Kanal**

Adapun kanal yang tersedia dapat melalui nomor telepon (024) 35617117, fax (024) 3561717 selain itu dapat juga melalui Facebook Pengelolaan Pengaduan Pemkot Kota Semarang dan dapat juga melalui akun Instagram pribadi Walikota Semarang yaitu Bapak Hendrar Prihadi, selain itu dapat juga melalui twitter P3M Kota Semarang @P3Mkotasmg dan juga twitter Walikota Semarang @hendrarprihadi, dapat juga melalui Whatsapp (081 215 000 512) selain melalui kanal-kanal yang telah disebutkan masyarakat dapat juga melakukan pelaporan melalui mekanisme secara langsung yaitu dengan datang langsung ke P3M tepatnya di gedung Pusat Informasi Publik (PIP) atau dapat juga melalui mekanisme secara tidak langsung yaitu dengan mengisi surat aduan yang kemudian dikirimkan kepada P3M Kota Semarang.

Dalam alur pengaduan mengacu pada sop yang sudah ditetapkan, sebagaimana yang kita tahu bahwa permasalahan yang ada di dalam pelayanan publik seringkali terkait kurangnya responsivitas dari penyelenggara pemerintahan dan kurang mau mendengar keluhan/ saran maupun aspirasi dari masyarakat. Namun, dengan munculnya LAPOR Hendi kini masyarakat semakin dekat dengan Pemerintah, dan hal ini pun menunjukkan adanya komitmen dari pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang ada. Pilihan kanal yang tersedia juga semakin variatif hal ini semakin mempermudah masyarakat untuk dapat menyampaikan aduan maupun aspirasinya.

### **Pengelolaan Laporan**

Pelayanan merupakan hal mutlak yang harus dipenuhi oleh pemerintah, namun pada kenyataannya masih ada penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal. Sehingga, untuk mengatasi hal tersebut Pemerintah Kota Semarang membuat suatu kanal pengaduan LAPOR hendi yang tujuannya adalah untuk mengakomodasi laporan-laporan tersebut.

Proses pengelolaan laporan dimulai saat Laporan masuk melalui melalui kanal yang telah disediakan yang nantinya melalui sistem laporan tersebut

akan dikelola oleh petugas teknis yaitu admin P3M. Tahap pengelolaan laporan dimulai dari penerimaan laporan atau pencatatan laporan yang kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan laporan dengan mengidentifikasi apakah laporan tersebut benar atau hanya fiktif belaka, setelah laporan teridentifikasi langkah selanjutnya adalah melakukan konfirmasi terhadap pelapor terkait dengan laporan yang telah dikirimkan, langkah berikutnya yaitu klarifikasi yaitu proses tindak lanjut atau memberikan penjelasan terkait dengan permasalahan, setelah laporan terklarifikasi maka terdapat disposisi yaitu admin P3M yang melanjutkan laporan tersebut ke instansi yang terkait dengan laporan tersebut. Langkah terakhir adalah pelaporan status laporan yang telah tertangani oleh OPD kepada masyarakat.

Pemerintah kota Semarang telah menyertakan standar pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayan publik yang meliputi prosedur pelayanan. Yang mana hal tersebut dimulai dari proses penerimaan laporan hingga proses penyelesaian laporan oleh instansi terkait. Dari prosedur pelayanan pemerintah telah menetapkan prosedur pelayanan seperti yang ada dalam Perwal No 34 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan masyarakat tentang Pelayanan Publik, selain itu ada pula waktu penyelesaian seperti yang telah dijelaskan yaitu 5 hari untuk waktu respon awal kemudian dilanjutkan dengan penyampaian perkembangan penyelesaian pengaduan dengan jangka waktu 10 hari, dan tahap terakhir adalah penyelesaian laporan dengan jangka waktu paling lama 30 hari. Proses penyelesaian dapat melebihi jangka waktu yang sudah ditentukan apabila anggaran kurang dan diluar kewenangan pemerintah daerah. Melalui Laporan Hendi tentunya akan memberikan optimisme khususnya Pemerintah karena melalui kanal pengaduan tersebut masyarakat dapat ikut serta dalam perbaikan pelayanan publik yang ada saat ini.

## **Laporan Terkelola**

Laporan terkelola merupakan laporan yang sudah ditangani atau sudah dikoordinasikan dan didisposisikan kepada OPD oleh P3M yang kemudian ditindaklanjuti dengan format dan data yang jelas. Jika melihat laporan yang masuk dari tahun 2017 hingga tahun 2018 terjadi dinamika perubahan, yang mana di tahun 2017 total laporan yang masuk sebanyak 9.354 melalui beberapa media yaitu android, email instansi, facebook, ios, pos surat, site instansi, sms, surat kabar, tatap muka, telepon, twitter dan yang terakhir adalah web. Adapun laporan yang masuk paling banyak melalui email instansi sebanyak 6803 laporan dan yang paling sedikit melalui web yaitu hanya 1 laporan.

Kategori laporan yang masuk tidak hanya aduan namun juga permintaan informasi maupun penyampaian aspirasi dan yang paling banyak dari kategori laporan tersebut adalah pengaduan yaitu sebanyak 5.213 kemudian disusul aspirasi sebanyak 572 laporan dan yang terakhir yaitu permintaan informasi sebanyak 466 laporan. Dari total laporan yang masuk ada beberapa laporan

yang telah tertangani masih dalam proses dan belum tertangani sama sekali, hal ini dapat dilihat dari data internal P3M yaitu sebanyak 5648 telah selesai tertangani kemudian sebanyak 538 laporan masih dalam proses dan yang belum tertangani ada 65 laporan, dari total laporan yang masuk dapat dilihat bahwa banyak laporan yang tertangani hal ini menunjukkan bahwa ada upaya yang kuat dari pemerintah untuk dapat mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang baik. Berbeda dari sebelum adanya kanal pengaduan, laporan cenderung diabaikan dan birokrasi cenderung berbelit-belit, namun dengan adanya proses pengadopsian konsep-konsep penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pemanfaatan teknologi yang semakin maju, kini kinerja pemerintah dapat didorong menuju kearah yang lebih baik, karena dengan adanya kanal memungkinkan masyarakat untuk melaporkan kualitas yang ada di kotanya.

Perbaikan ditunjukkan pada laporan rekapitulasi di tahun 2018, dimana di tahun sebelumnya yaitu tahun 2017 jumlah laporan yang masuk dan telah tertangani sebanyak 5.648 namun di tahun 2018 menjadi 3.392 laporan dengan rincian sebanyak 338 laporan dengan kategori penyampaian aspirasi/ saran, kemudian kategori pengaduan sebanyak 2.741 laporan dan yang terakhir adalah kategori permintaan informasi sebanyak 313 laporan, laporan yang masuk tersebut dirangkum dari beberapa kanal pengaduan yang telah tersedia, adapun jumlah laporan yang paling banyak masuk pada tahun 2018 adalah melalui sms yaitu sebanyak 2.875 laporan. Sedangkan, yang paling sedikit adalah melalui sms yang langsung ditujukan ke pimpinan sebanyak 1 laporan.

Dari total laporan yang masuk melalui berbagai kanal pada tahun 2018, terdapat 3.392 laporan yang terkelola dengan rincian laporan dengan kategori penyampaian aspirasi sebanyak 338 laporan, kemudian laporan dengan kategori pengaduan sebanyak 2.741 laporan dan yang terakhir kategori laporan permintaan informasi sebanyak 313 laporan. Melihat data laporan tahun 2018 jika dibandingkan dengan jumlah laporan yang masuk pada tahun 2017 terlihat bahwa jumlah laporan yang terselesaikan lebih banyak di tahun 2017, namun dengan demikian tidak dapat dipungkiri bahwa laporan yang terselesaikan di tahun 2018 yang pada dasarnya jauh lebih sedikit dibanding tahun sebelumnya, hal ini menunjukkan adanya perbaikan pelayanan publik yang ada yang ditandai berkurangnya jumlah laporan yang masuk. Hal tersebut memberikan pengertian bahwa terdapat kerjasama yang baik antara masyarakat dengan pemerintah yang mana dalam hal ini pemerintah berperan sebagai pihak yang memiliki kekuasaan untuk dapat mengelola sumber-sumber pelayanan kepada masyarakat dalam pembangunan masyarakat Kota Semarang.

Pengelolaan laporan menjadi hal yang sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah sebagai penerima mandat masyarakat tentunya memiliki kewajiban untuk mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat. Sebelum adanya kecanggihan teknologi, laporan yang

berasal dari masyarakat kurang mendapat perhatian dan juga prosedurnya terlalu rumit dan belum tentu pula laporan tersebut ditindaklanjuti, maka dari itu diperlukan inovasi untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang terjamin akuntabilitas dan transparansinya yang dapat dilihat melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, untuk menunjang pelaksanaan pemerintahan yang baik diperlukan konsep pendukung yaitu *electronic government* agar dapat menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan zaman yang mana melalui implementasi *electronic government* yang tepat secara signifikan akan dapat memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat.

Melalui konsep tersebut tentunya dapat meningkatkan transparansi, kontrol dari masyarakat, serta akuntabilitas dari penyelenggara pelayanan publik, selain itu dapat juga memberdayakan masyarakat sebagai mitra dari pemerintah untuk dapat ikut serta dalam proses pengambilan keputusan dalam pembuatan kebijakan publik. Oleh karena itu pemerintah Kota Semarang berusaha memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat melalui program *Lapor Hendi* yang menekankan pada pengelolaan laporan yang meliputi permintaan akan informasi, penyampaian aspirasi maupun penyampaian aduan, hal ini tentunya juga akan meningkatkan partisipasi dari masyarakat yang mana seperti yang kita ketahui bahwa partisipasi merupakan salah satu wujud penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Tanpa adanya pengelolaan aduan yang baik maka dapat dimungkinkan pelayanan yang dihasilkan nantinya tidak berjalan sebagaimana mestinya, jika hal tersebut tidak ditangani dengan serius kemungkinan terburuknya adalah hilangnya rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah. Hal tersebut karena pelayanan publik merupakan kepentingan masyarakat secara luas di seluruh wilayah Indonesia. Selain itu pemerintah sebagai penyedia layanan harus memiliki responsivitas terhadap kebutuhan dan kepentingan publik, oleh karena itu *Lapor Hendi* muncul sebagai salah satu usaha untuk memperbaiki pelayanan yang ada saat ini.

### **Laporan Tidak Terkelola**

Laporan tidak terkelola merupakan laporan dengan format yang kurang lengkap, data yang kurang jelas serta bukan menjadi kewenangan Pemerintah Kota Semarang. Jumlah laporan yang terkelola dengan penyelesaian dan tindak lanjut sebanyak 6.251 dari total laporan yang masuk sebanyak 9.354 laporan, jika dikalkulasi maka total laporan yang belum terkelola pada tahun 2017 sebanyak 3.103 laporan, seperti yang telah disampaikan sebelumnya bahwa laporan yang tidak terkelola merupakan laporan dengan format maupun data yang masih kurang, serta bukan menjadi kewenangan Pemerintah Kota Semarang, jika dibandingkan pada tahun 2018 jumlah laporan yang tidak terkelola menunjukkan adanya pengurangan, total jumlah laporan yang tidak terkelola pada tahun 2018 sebanyak 1.215 laporan.

Berkurangnya jumlah laporan yang tidak terkelola menunjukkan adanya proses perbaikan dari tahun sebelumnya, dari yang semula sebanyak 3.103 yang tidak terkelola berkurang menjadi 1.215 laporan, hal ini menandakan adanya peningkatan responsivitas dalam penanganan laporan yang masuk.

### ***Faktor Pendukung***

Faktor pendukung merupakan hal yang dapat mendukung berjalannya suatu kegiatan maupun usaha yang dilakukan. Terkait dengan pengelolaan laporan yang menjadi faktor pendukung merupakan struktur birokrasi. Adapun susunan P3M sebagai pelaksana teknis Laporan hendi adalah sebagai berikut :

1. Walikota dan Wakil Walikota sebagai pembina
2. Sekretaris Daerah sebagai penanggungjawab
3. Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian sebagai ketua
4. Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian sebagai sekretaris.

Melihat susunan tersebut, hal ini memungkinkan pengimplementasian kebijakan dengan lebih mudah karena jabatan-jabatan yang tergabung didalamnya menunjukkan susunan pengelolaan yang sesuai dan baik untuk pelaksanaan Laporan Hendi, karena proses koordinasi antara satu sama lain tidak terlalu rumit jika dibandingkan dengan susunan pengelola yang terlalu banyak.

Dalam proses pelaksanaannya yang membawahi secara langsung Laporan hendi adalah Kepala seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi yang dibantu oleh dua admin utama sebagai pelaksana teknis Laporan hendi, dengan susunan yang tidak terlalu rumit ini maka proses pelaksanaannya akan lebih mudah untuk dimonitor dan dikontrol, karena setiap posisi dalam susunan tersebut memiliki tanggung jawab masing-masing yang jelas.

Selain struktur birokrasi yang menjadi faktor pendukung dalam Laporan Hendi adalah Komunikasi, keberhasilan implementasi suatu kebijakan tidak dapat dilepaskan dari komunikasi yang tujuannya tidak lain agar setiap implementor mengetahui apa yang seharusnya dilakukan. Proses komunikasi ini dapat dilihat melalui pembahasan-pembahasan yang menyangkut dengan laporan yang belum terkelola, sedangkan untuk pengendalian pengelolaan pengaduan ada 2 yaitu untuk admin yang ada di setiap OPD, admin pengendaliannya lewat Monev (Monitoring evaluasi) yang diselenggarakan setiap 3 bulan sekali oleh Diskominfo, kemudian untuk OPD dipimpin langsung oleh walikota dalam kegiatan TEPRAs setiap satu bulan sekali, disampaikan mana OPD yang baik dan mana OPD yang nakal dalam hal ini responnya lambat, bahkan juga melalui apel terpusat, walikota langsung menyentil Kepala OPD yang responnya lambat. Proses yang rutin dilakukan ini tentunya dapat mendorong para pelaksana untuk dapat melaksanakan tugasnya sebagaimana mestinya selain itu dengan adanya komunikasi akan semakin memperkuat program yang sedang dilaksanakan

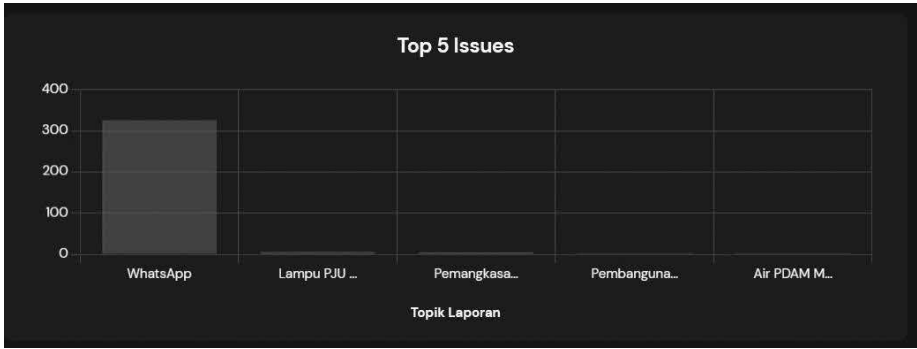
tersebut, dan tujuan yang sebelumnya telah ditentukan tidak akan dikaburkan maknanya karena kurangnya komunikasi.

Faktor pendukung selanjutnya dalam pelaksanaan Lapor Hendi adalah Disposisi yang mana adanya kesepahaman antara pembuat kebijakan dengan pelaksana kebijakan, kebijakan dipengaruhi oleh karakteristik atau ciri-ciri dari para aktor pelaksana dalam hal ini sikap maupun perilaku dari para aktor pelaksana harus sejalan dengan pembuat kebijakan agar proses implementasi dapat berjalan dengan lancar. Dengan adanya MOU (Memorandum Of Understanding) atau bisa disebut sebagai kesepakatan yang ditandatangani oleh seluruh kepala OPD yang disaksikan langsung oleh walikota, wakil walikota, sekda, DPR, Kemenpan RB, serta Ombudsman, dengan adanya kesepakatan tersebut menunjukkan adanya komitmen bersama untuk melaksanakan kewajibannya dalam menjawab permintaan publik, otomatis perangkat-perangkat yang ada di bawahnya juga harus komitmen untuk mengikuti semua aturan yang ada di Lapor Hendi. Adanya kesepakatan yang telah dibuat tentunya akan memudahkan pemerintah daerah untuk menyamakan tujuannya dengan pelaksana yang ada dibawahnya serta memudahkan dalam mencapai tujuan telah ditentukan sehingga dapat tercipta pelayanan yang baik.

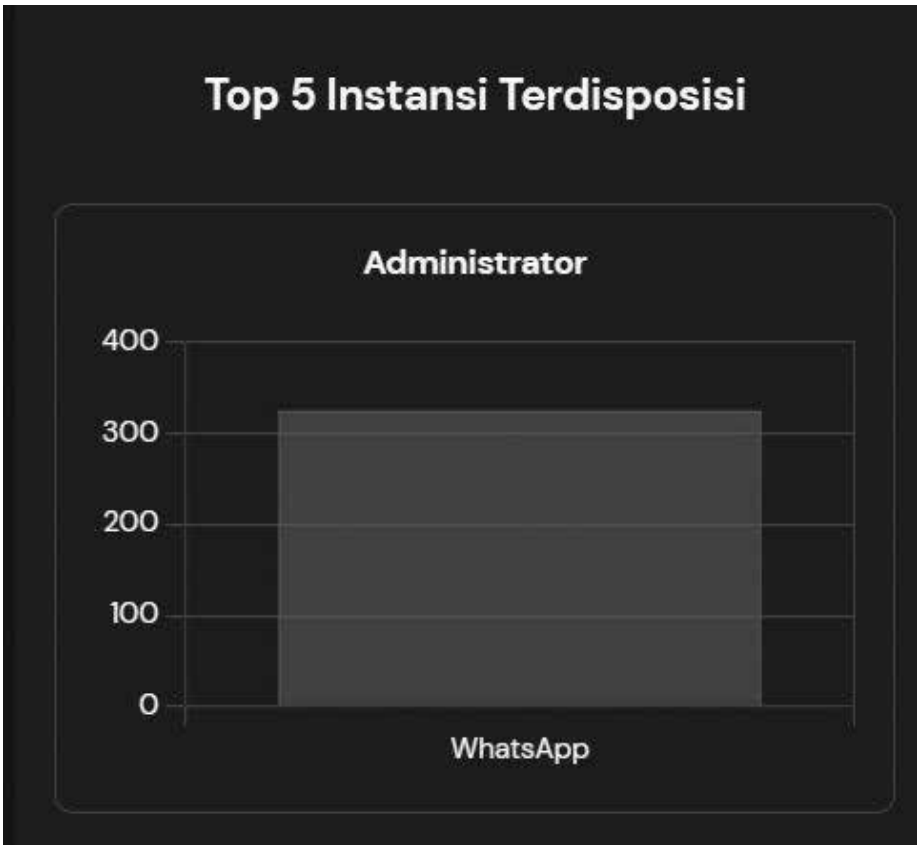
### ***Faktor Penghambat***

Faktor Penghambat merupakan hal-hal yang tidak mendukung jalannya suatu usaha ataupun kegiatan. Terkait dengan pengelolaan laporan, yang menjadi faktor penghambat dalam pengelolaan ini adalah sumber daya, sumber daya merupakan penggerak dalam suatu program maupun kebijakan, sumberdaya juga menjadi salah satu faktor keberhasilan dalam suatu kebijakan, sumber daya yang paling penting yaitu sumber daya manusia, sedangkan dalam pengelolaan Lapor Hendi yang menjadi faktor penghambat adalah Ketersediaan sumber daya manusia. Dimana dalam pelaksanaannya, Lapor hendi hanya dikelola oleh 2 admin utama, sedangkan jumlah laporan yang masuk dalam sehari dapat mencapai 100 laporan. Hambatan yang dialami yaitu kurangnya sumber daya manusia yang ada, karena semakin banyaknya jumlah kanal yang digunakan dalam LAPOR Hendi, apabila di rata-rata beban tugas dalam sehari ada 100 aduan maka setiap admin LAPOR Hendi menangani masing masing 50 aduan karena dalam pengelolaannya dikelola oleh 2 admin yang ada di P3M, sehingga dalam hal ini perlu adanya penambahan personel.

Kurangnya sumber daya manusia yang ada tentunya menjadi salah satu catatan bagi pemerintah Kota Semarang, perlu adanya penambahan personel dalam P3M agar pelayanan yang diberikan semakin maksimal yang mana dengan adanya penambahan personel tentunya juga akan mempercepat proses pengelolaan laporan sehingga masalah yang muncul dapat terselesaikan dengan cepat juga.

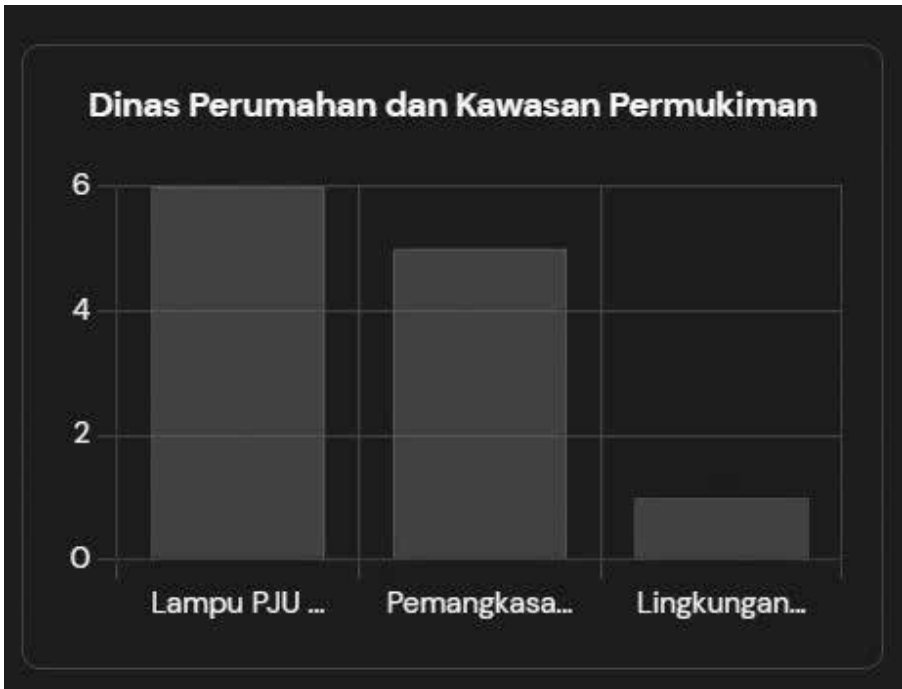


**Gambar 1**

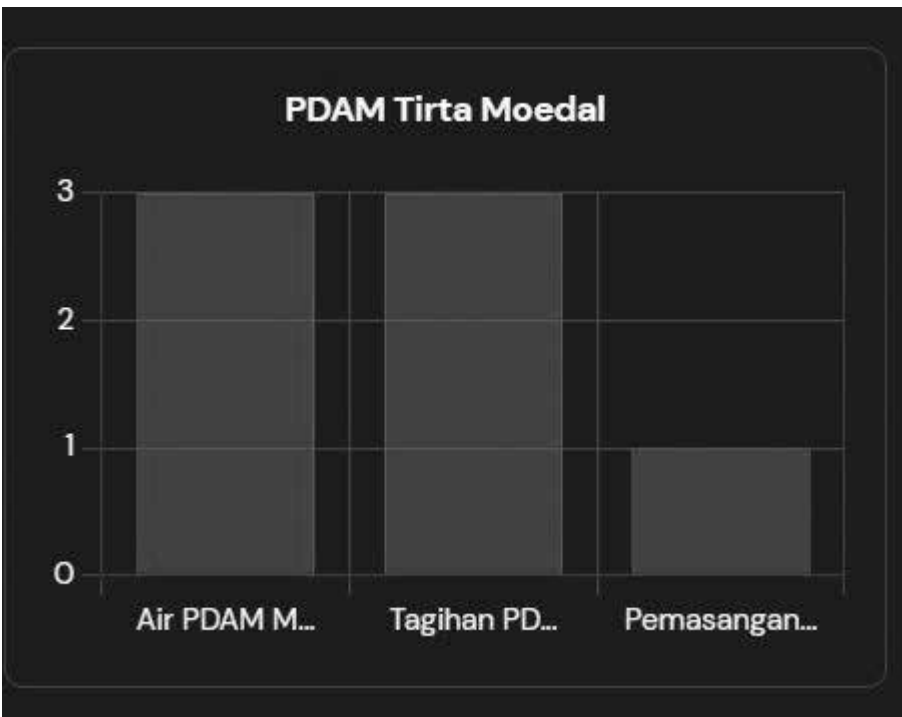


**Gambar 2**

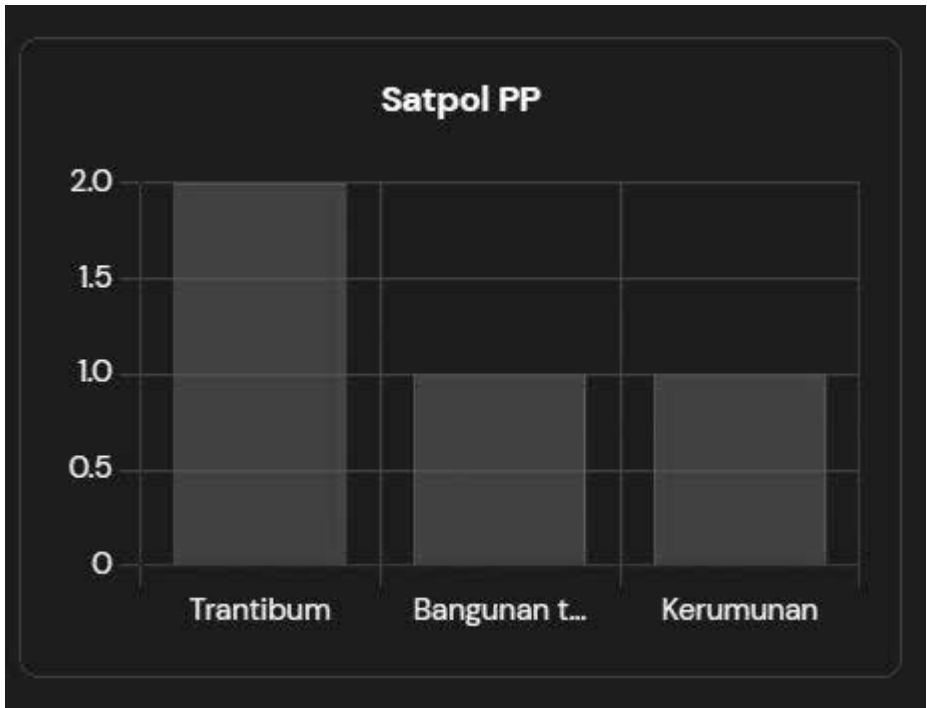




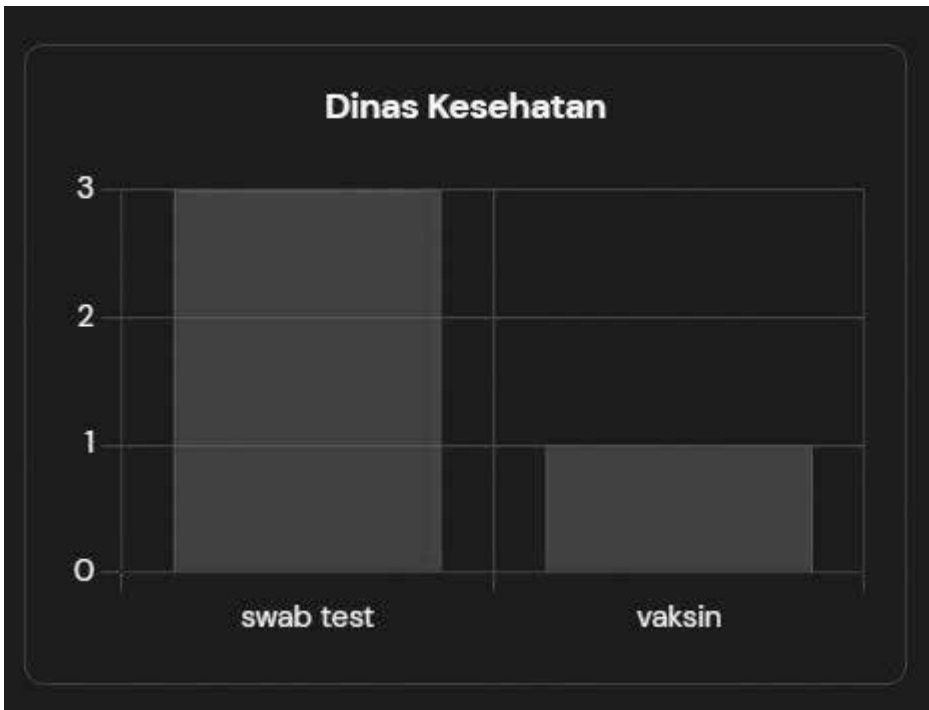
Gambar 3



Gambar 4



Gambar 5



Gambar 6

**Tabel 1. Klasifikasi Laporan**

No.	Klasifikasi Laporan	Jumlah
1	Pengaduan	54
2	Pengaduan (Tidak Valid)	11
Total Jumlah Laporan		65

**Tabel 1.2. Status Laporan**

No.	Respon Laju Tindak Lanjut	Jumlah
1	Baru	331
2	Terverifikasi	23
3	Dalam Proses	18
4	Selesai	13
Total		385

## KESIMPULAN

Hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengelolaan Lapor Hendi sudah dilaksanakan sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik yaitu dengan adanya partisipasi masyarakat dalam ikut serta perbaikan pelayanan publik yang ada, selain itu terdapat pula transparansi yang ditunjukkan dengan mudahnya prosedur pelaporan serta mudahnya memperoleh berbagai informasi yang dibutuhkan, responsivitas juga semakin membaik sejak adanya Lapor Hendi yang ditunjukkan dengan banyaknya jumlah laporan yang telah terselesaikan, selain itu dengan adanya penerapan konsep *electronic government* semakin mempermudah proses pemberian pelayanan publik terhadap masyarakat, karena dengan adanya Lapor Hendi masyarakat dapat dengan mudah melaporkan penyelenggaraan laporan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, melalui konsep *electronic government* juga semakin memudahkan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah, khususnya pemerintah Kota Semarang.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga paper ini dapat terselesaikan..

Paper yang berjudul “Perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat “Lapor Hendi” Di Kota Semarang” merupakan salah satu tugas terstruktur Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik prodi Administrasi Publik. Terwujudnya paper ini tidak lepas dari partisipasi dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu,

penulis ingin menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Dr. Dwiyanto Indiahono, M.Si. selaku dosen Mata kuliah Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik
2. Kepada seluruh anggota kelompok atas kerja sama kalian maka tugas paper ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Kepada Departemen Politik dan Pemerintahan FISIP UNDIP Semarang yang telah melakukan penelitian sebelumnya.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya paper ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf bila ada kesalahan dalam penulisan makalah ini. Kritik dan saran kami hargai demi penyempurnaan penulisan serupa dimasa yang akan datang. Besar harapan penulis, semoga paper ini dapat bermanfaat dan dapat bernilai positif bagi semua pihak yang membutuhkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K. (2002). *Penyelenggaraan Pemerintahan Dalam Konsep Good Governance*. Jurnal Meritokrasi, 1(1), 64-75.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM PRESS.
- <http://private.laporhendi.vesperia.id/> diakses 4 November 2021
- Indrajit, R. E. (1919). *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*.
- Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E Government
- Istiyanto, J. E., & Sutanta, E. (2012). *Model Interoperabilitas Antar Aplikasi e-Government*. Jurnal Teknologi Technoscintia, 137-148.
- Junaidi. "Dukungan E-Government dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan"
- Lijan, P. S. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sedarmayanti, H., & Dr, M. P. (2004). *Good Governance (kepemerintahan yang baik)*. CV. Mandar Maju. Bandung.
- Siti Maryam, N. (2017). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. JIPI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM, 6.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, J. (2001). *Good governance: telaah dari dimensi akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah*. Insan Cendekia.

# BAB 17

## Membangun Pelayanan Publik Desa Berbasis E-Government Melalui Inovasi

Muslih Faozanudin, Lilis Sri Sulistiani, Slamet Rosyadi  
*Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Jenderal Soedirman*

*Penerapan e-government pada tingkat lokal, khususnya pada Pemerintah Desa masih memerlukan perhatian yang serius, karena hingga saat ini pelayanan publik yang berbasis pada e-government yang diselenggarakan oleh pemerintah desa masih sangat minim, hanya segelintir desa saja yang sudah dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi (TI). Perkembangan TI, yang dikemas dalam Revolusi Industri 4.0, semestinya dapat diikuti oleh semua elemen masyarakat, termasuk pemerintah desa sebagai lembaga publik yang melayani kepentingan masyarakat. Namun dalam kenyataannya, Pemerintah Desa memiliki banyak keterbatasan untuk mengikuti derap langkah kemajuan tersebut, disebabkan karena masih rendahnya kemampuan sumber daya manusia (aparatur desa) dalam penguasaan teknologi informasi, lemahnya komitmen kepemimpinan kepala desa, dan infrastruktur jaringan dan pembiayaan. Pemanfaatan TI masih terbatas hanya untuk mengerjakan tugas-tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah di atasnya, sementara untuk pelayanan yang merupakan kewenangan pemerintah desa secara otonom banyak yang belum memanfaatkan. Kondisi tersebut tentunya akan menjadi hambatan sekaligus tantangan dalam pengembangan sistem informasi di desa.*

### PENDAHULUAN

Isu tentang pelayanan publik oleh lembaga publik, baik pada level nasional, regional dan lokal bahkan pada tingkat pemerintahan yang paling bawah selalu menarik untuk dikaji. Hal ini bukan hanya karena pelayanan publik menjadi orientasi utama dari lembaga publik terkait dengan tugas tanggung jawab kepada masyarakat, tetapi juga karena tugas tersebut masih terus menjadi perbincangan bagi sebagian masyarakat karena banyak masyarakat pengguna yang belum merasa puas atas capaian kinerja pelayanan yang disediakan oleh lembaga publik. Hasil penelitian tentang kinerja pelayanan publik pada pemerintahan desa, secara umum masih belum dapat memenuhi

harapan masyarakat, disebabkan karena berbagai kendala yang dihadapi diantaranya: kondisi sumber daya perangkat desa yang secara umum kapasitas dan kompetensinya masih perlu ditingkatkan, terbatasnya infrastruktur untuk pelayanan, dan keterampilan teknis yang semestinya dimiliki oleh para perangkat desa (Instianto, 2019; Mohi dan Mahmud, 2018; Sunarno, 2021). Disisi lain adalah masih belum diterapkannya standar pelayanan publik secara konsisten bahkan terkesan diremehkan.

Dampak perkembangan teknologi informasi dan era disrupsi yang berkembang saat ini semakin menambah kuatnya tuntutan terhadap kualitas dari setiap bentuk dan jenis pelayan publik. Oleh karena itu, tuntutan terhadap pemakaian teknologi digital untuk proses pelayanan merupakan sesuatu yang tidak bisa dihindari lagi dan Pengembangan *e-government* (e-gov) harus segera diterapkan. Namun demikian, perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang pesat, tidak selalu seiring dengan kemampuan pemerintah/lembaga publik pemerintah/organisasi publik untuk mengikuti dan menyesuaikan dengan perkembangan tersebut. Organisasi publik selalu saja lambat dan bahkan gagap dalam merespon tuntutan tersebut, dan tidak jarang mengalami kesulitan untuk dapat mengimbangnya. Kondisi tersebut tidak lepas dari keterbatasan yang dimiliki dari organisasi publik, mulai dari rumitnya urusan yang menjadi kewenangannya, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, keterbatasan anggaran yang dimiliki, dan juga kebijakan yang sering kurang adaptif

Tulisan ini akan membahas tentang bagaimana membangun pelayanan Publik berbasis e-gov pada level pemerintah Desa. Pengambilan tema ini didasarkan pada pertimbangan bahwa pemerintah desa sebagai organisasi publik dalam struktur pemerintah Indonesia yang menempati posisi paling bawah masih kurang mendapat perhatian, terutama terkait dengan kemampuan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah desa terkesan lebih banyak dibebani dengan tugas-tugas membantu pemerintah atasnya, sebagai tugas pembantuan. Berdasarkan UU no 6 tahun 2014 Pemerintah desa memiliki otonomi, yang semestinya memiliki keleluasaan dalam menjalankan urusan-urusannya. Namun dalam realitasnya, kemandirian pemerintah desa dalam pengelolaan urusan publik tidak sepenuhnya dapat dilaksanakan. Pemerintah desa tidak memiliki urusan-urusan yang jelas dan terperinci seperti pada urusan-dan kewenangan daerah otonom yang disandang oleh pemerintah kabupaten/kota. Walaupun dengan segala keterbatasan kewenangan yang dimilikinya, pemerintah desa tetap saja dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakatnya.

Untuk memudahkan dalam memahaminya, pada Bab ini akan dibahas antara lain: Pertama, ruang lingkup pelayanan publik pada pemerintah Desa; Kedua, Urgensitas e-gov untuk pelayanan publik di desa melalui inovasi; Ketiga Membangun Model e-Gov untuk Pelayanan Publik di Desa. Tulisan diakhiri dengan penutup

## **RUANG LINGKUP PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT DESA.**

Secara umum, pelayanan publik dapat diartikan sebagai proses penyediaan dan penyampaian barang atau jasa kepada masyarakat oleh lembaga publik, sebagai manifestasi dari tugas dan tanggung jawab yang melekat. Sedangkan menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009, diartikan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dengan demikian publik pada pemerintah desa adalah proses penyediaan dan penyampaian layanan oleh pemerintah desa berupa barang atau jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai untuk memenuhi tugas dan tanggung jawabnya. Yang menjadi pertanyaan adalah apa bentuk dan jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat ? dan seberapa luas kewenangan pemerintah desa dalam pelayanan publik. Untuk mengetahui hal tersebut, perlu untuk menelusuri apa saja yang menjadi kewenangan pemerintah desa yang secara formal tercantum dalam peraturan perundang-undangan tentang desa, yaitu Undang-Undang no 6 tahun 2014, dan peraturan turunannya.

Secara hirarkis Desa merupakan bentuk pemerintahan yang paling bawah yang merupakan bagian dari wilayah kecamatan (UU No 23 tahun 2014, pasal 2 (2). dengan kewenangan yang meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat Desa (Pasal 18 UU, no 6 tahun 2018), Kewenangan tersebut tersebut terdiri dari kewenangan yang bersifat otonom yang meliputi kewenangan berdasarkan hak asal usul desa dan kewenangan berskala desa dan kewenangan yang berasal dari tugas pembantuan. Kewenangan tugas pembantuan tersebut meliputi kewenangan yang ditugaskan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota; dan kewenangan lain yang ditugaskan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan ( UU No 6 tahun 2014, pasal 19). Secara lebih rinci, kewenangan tersebut dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 44 tahun 2016 tentang ‘Kewenangan Desa’ seperti tercantum dalam tabel berikut:

**Tabel 1. Rincian Kewenangan Desa Berdasarkan Permendagri Nomor 44 tahun 2016**

Berdasarkan Hak Asal Usul	Lokal Berskala Desa	Tugas Pembantuan
a. sistem organisasi masyarakat adat; b. pembinaan kelembagaan masyarakat; c. pembinaan lembaga dan hukum adat; d. pengelolaan tanah kas Desa; dan e. pengembangan peran masyarakat Desa.	a. pengelolaan tambatan perahu; b. pengelolaan pasar Desa; c. pengelolaan tempat pemandian umum; d. pengelolaan jaringan irigasi; e. pengelolaan lingkungan permukiman masyarakat Desa; f. pembinaan kesehatan masyarakat dan pengelolaan pos pelayanan terpadu; g. pengembangan dan pembinaan sanggar seni dan belajar; h. pengelolaan perpustakaan Desa dan taman bacaan; i. pengelolaan embung Desa; j. pengelolaan air minum berskala Desa; dan k. pembuatan jalan Desa antar permukiman ke wilayah pertanian.	a. penyelenggaraan Pemerintahan Desa; b. pelaksanaan Pembangunan Desa; c. pembinaan kemasyarakatan Desa; dan d. pemberdayaan masyarakat Desa.

*Sumber: Permendagri Nomor 44 tahun 2016 Tentang Kewenangan Desa*

Berdasarkan ketentuan tersebut, urusan pemerintah desa kelihatan cukup cukup luas, namun sebenarnya kewenangan pemerintah desa yang bersifat otonom masih terbatas, karena hanya menyangkut kewenangan yang bersifat lokal desa dan hak asal-usul yang dimiliki (tidak semua desa memiliki kewenangan ini). Sedangkan sisanya, Pemerintah desa menjalankan amanah dan tugas dari pemerintah atasnya, yang merupakan tugas pembantuan. Lingkup kewenangan tersebut tentunya berimplikasi terhadap ruang lingkup kewenangan pelayanan publik yang harus dilakukan oleh pemerintah desa. Memang dalam Permendagri no 44 tahun 2016) memberikan peluang bagi Pemerintah daerah untuk menginventarisir kewenangan-kewenangan terkait dengan ketiga urusan, yang dapat dilaksanakan oleh Desa, namun demikian tidak mudah untuk melakukan hal tersebut.

Ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 pasal 20 yang menyatakan 'kewenangan lokal berskala desa' juga tidak mudah untuk



didefinisikan secara pasti, karena karena karakteristik, potensi sumber daya dan kondisi lingkungan serta budaya yang berbeda dari masing-masing desa. Urusan-urusan lokal berskala desa dapat saja terkait dengan pengembangan ekonomi masyarakat desa, terkait dengan pengembangan usaha desa, ekonomi kreatif, budaya dan pariwisata, urusan sosial, keamanan dan ketertiban dan urusan-urusan lain yang berbasis pada pengembangan sumber daya alam lokal desa. Pemerintah desa juga tidak memiliki kewenangan untuk mengatur apalagi menyediakan pelayanan berkaitan dengan pelayanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, perumahan dan kesejahteraan sosial, ketentraman dan ketertiban, dan perumahan, maupun pelayanan non-dasar diluar pelayanan di atas, karena untuk urusan-urusan tersebut telah menjadi urusan Pemerintah Kabupaten/kota, sebagai kewenangan yang bersifat konkuren (Lihat UU No 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah). Dengan demikian, penterjemahan jumlah dan jenis urusan masing-masing desa sangat tergantung dari bagaimana pemerintah desa bersama masyarakat merumuskan urusan-urusan yang harus dilaksanakan oleh desa, menjadi urusan lokal desa. Perumusan urusan lokal desa, juga harus mendapat persetujuan dari Pemerintah Kabupaten/Kota.

Berdasarkan pada ketentuan di atas, kewenangan pelayanan publik yang bersifat lokal di desa jumlahnya terbatas (tergantung dari bentuk dan desa), karena hanya sebatas pada kewenangan yang berdasarkan hak asal usul desa dan kewenangan yang bersifat lokal berskala desa. Sedangkan selebihnya adalah urusan pemerintahan yang diberikan kepada desa, melalui tugas pembantuan. Kewenangan urusan ini meliputi penugasan dari Pemerintah dan/ atau Pemerintah Daerah kepada Desa meliputi penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa. (pasal 23(1) UU no 6 tentang Desa).

Apabila disejajarkan dengan ketentuan seperti yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, maka dapat terlihat secara jelas bagaimana ruang lingkup pelayanan publik yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah desa. Untuk lebih jelasnya tabel 2 akan menyajikan jenis-jenis pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009

**Tabel 2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009.**

Pelayanan Barang Publik	Pelayanan Jasa Publik	Pelayanan Administratif
pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD	penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;	tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.

Pengadaan dan penyaluran barang publik oleh BUMN dan/atau BUMD	penyediaan jasa publik oleh suatu BUMN dan/atau BUMD	tindakan administratif oleh instansi non-pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan
pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber APBN dan APBD, BUMN dan/ Atau BUMD, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.	penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN atau APBD atau BUMN dan/atau, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.	

*Sumber: Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*

Dengan membandingkan tabel 2 dengan urusan yang menjadi kewenangan desa, maka tidak semua kewenangan dan urusan desa masuk dalam kategori pelayanan publik seperti yang dimaksud dalam UU nomor 25 tahun 2009, terutama untuk pelayanan barang dan jasa publik yang dikaitkan dengan sumber pembiayaan. Kita tahu bahwa tidak semua sumber pembiayaan yang tercantum dalam Anggaran dan Belanja Desa (APBDes) berasal dari APBN dan / atau APBD, namun dapat berasal dari pendapatan desa itu sendiri atau sumber lain yang pendapatan yang sah. Namun demikian, pemerintah desa memiliki tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan Pelayanan Administrasi, seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 tahun 2016 dalam Peraturan tersebut, Pelayanan administrasi meliputi: Administrasi Umum, Administrasi Penduduk; Administrasi keuangan, administrasi Pembangunan; dan administrasi lainnya. Lingkup dari penyelenggaraan dan pelayanan administrasi tersebut, seperti tertera dalam tabel 3 berikut:

**Tabel 3. Jenis Administrasi Desa berdasarkan Permendagri no 47 Tahun 2016**

Administrasi Umum	Administrasi Penduduk	Administrasi Keuangan	Administrasi Pembangunan
a. Buku Peraturan Di Desa; b. Buku Keputusan Kepala Desa; c. Buku Inventaris dan Kekayaan Desa; d. Buku Aparat Pemerintah Desa; e. Buku Tanah Kas Desa; f. Buku Tanah di Desa; g. Buku Agenda; h. Buku Ekspedisi; dan i. Buku Lembaran Desa dan Buku Berita Desa.	a. Buku Induk Penduduk; b. Buku Mutasi Penduduk Desa; c. Buku Rekapitulasi Jumlah Penduduk; d. Buku Penduduk Sementara; dan e. Buku Kartu Tanda Penduduk dan f. Buku Kartu Keluarga.	a. Buku APB Desa; b. Buku Rencana Anggaran Biaya; c. Buku Kas Pembantu Kegiatan; d. Buku Kas Umum; e. Buku Kas Pembantu; dan f. Buku Bank Desa.	a. Buku Rencana Kerja Pembangunan Desa; b. Buku Kegiatan Pembangunan; c. Buku Inventarisasi Hasil-hasil Pembangunan; dan d. Buku Kader Pendampingan dan Pemberdayaan Masyarakat.

Sumber: Permendagri nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi pemerintahan Desa

Pembiayaan atas penyelenggaraan dan pelayanan administrasi desa adalah berasal: APBN; APBD Provinsi, APBD Kabupaten/Kota, APBDes; dan Sumber lain yang sah dan tidak mengikat (Permendagri 47 tahun 2016). Melihat dari karakteristik ini, maka terlihat jelas bahwa penyelenggaraan administrasi dan pelayanan publik pada Pemerintah Desa lebih banyak merupakan manifestasi sebagai tugas pembantuan. Sesuai dengan sifatnya, maka urusan-urusan yang sifatnya tugas pembantuan, pemerintah desa tidak memiliki kebebasan dalam melaksanakan urusan tersebut, karena pengaturan tentang tugas pembantuan telah ditentukan oleh pemerintah yang memberikan tugas pembantuan.

Secara definitif, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan didefinisikan sebagai berikut:

- *Penyelenggaraan asas tugas pembantuan adalah cerminan dari sistem dan prosedur penugasan Pemerintah kepada daerah dan/atau desa, dari pemerintah provinsi kepada Kota dan/atau desa, serta dari pemerintah Kota kepada desa untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pembangunan yang disertai dengan kewajiban melaporkan pelaksanaannya dan mempertanggungjawabkannya kepada yang memberi penugasan. Tugas pembantuan diselenggarakan karena tidak semua wewenang dan tugas pemerintahan dapat dilakukan dengan menggunakan asas desentralisasi dan asas dekonsentrasi.*

- *Tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah kepada daerah dan/atau desa meliputi sebagian tugas-tugas Pemerintah yang apabila dilaksanakan oleh daerah dan/atau desa akan lebih efisien dan efektif. Tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah provinsi sebagai daerah otonom kepada Kota/kota dan/atau desa meliputi sebagian tugas-tugas provinsi, antara lain dalam bidang pemerintahan yang bersifat lintas Kota/kota dan sebagian tugas pemerintahan di bidang tertentu lainnya, termasuk juga sebagian tugas pemerintahan yang tidak atau belum dapat dilaksanakan oleh Kota/kota.*

Dengan demikian, tugas pembantuan yang diberikan kepada pemerintah desa dapat diartikan sebagai tugas pemerintah desa untuk menjalankan urusan pemerintahan yang lebih tinggi (pemerintah Kabupaten/Kota, pemerintah Provinsi atau pemerintah Pusat) dengan kewajiban mempertanggung jawabkannya kepada yang menugaskannya. Contoh tugas pembantuan yang diberikan kepada pemerintah desa oleh Pemerintah Kabupaten/Kota adalah tugas penarikan PBB (pajak bumi dan Bangunan. dalam pengelolaan PBB ini, terdapat tiga prosedur yang terjadi yaitu yaitu penerimaan SPPT dari kecamatan, pendistribusian SPPT kepada wajib pajak, dan pelaksanaan fungsi kontrol pendistribusian SPPT dari kepala desa).

Berdasarkan pada uraian diatas, ruang lingkup pelayanan publik pada pemerintah desa dapat dikelompokkan menjadi 2 kelompok, yaitu: *pertama*, pelayanan publik yang dalam rangka memenuhi dan menjalankan tugas-tugas pembantuan dari pemerintah di atasnya (Pemerintah Kabupaten, pemerintah provinsi atau pemerintah pusat). *Kedua*, pelayanan publik yang dilaksanakan untuk menjalankan urusan-urusan otonomi yang menjadi kewenangan desa. Walaupun keduanya jenis pelayanan tersebut dilaksanakan dan dilakukan oleh pemerintah desa, sistem dan prosedur yang dijalankan biasanya berbeda.

Sistem dan prosedur pelayanan dari tugas pembantuan, biasanya telah diberikan oleh pemerintah yang memberikan tugas, termasuk hal-hal yang teknis, sehingga pemerintah desa tinggal melaksanakan apa yang menjadi tugasnya, yang tentunya disesuaikan dengan kondisi yang ada di lapangan. Sedangkan penyelenggaraan untuk pelayanan yang merupakan tugas otonomi desa, pemerintah desa memiliki keleluasaan untuk menyusun desain dan model pelayanan publik yang diterapkan. Pemerintah desa dapat menyusun model dan desain pelayanan sesuai dengan kemampuan dan kebutuhannya. Di sinilah inovasi dan kreativitas pelayanan dapat dilakukan oleh pemerintah desa.

## **URGENSITAS E-GOV UNTUK PELAYANAN PUBLIK DI DESA MELALUI INOVASI**

Perkembangan teknologi dan sistem informasi yang terjadi pada saat ini telah mendorong terjadinya perubahan yang begitu cepat dalam berbagai sendi kehidupan. perkembangan tersebut dipicu adanya revolusi baru yang

termaniversitasi dalam era Revolusi Industri 4.0 (R.I. 4.0). R.I. 4.0 didefinisikan sebagai penggabungan teknologi canggih di mana internet digunakan secara luas untuk mendukung teknologi tertentu seperti sistem yang menyatu, era otomatisasi, pabrik digital dan produk digital (Tay, et all, 2018 ; Fonna, 2019:10), dengan keadaan yang demikian, maka dalam masa era industri 4.0 terdapat perubahan besar yang mempengaruhi cara orang bekerja dan berbisnis (Sudibjo, Idawati, Harsanti, 2019). Perubahan tersebut meliputi integrasi fasilitas produksi, rantai pasokan material dan sistem pelayanan yang menambah nilai barang atau jasa yang diberikan kepada pelanggan (Salkin, et al., 2018), dengan berfokus pada interkoneksi, otomatisasi, pembelajaran mesin, dan data *real-time*. Dengan demikian R.I. 4.0 memanfaatkan kekuatan teknologi komunikasi dan penemuan-penemuan inovatif untuk mendorong perkembangan industri (Kagermann, Wahlster & Johannes, 2013; Schwab, 2016; Schumacher, Erol & Sihn, 2016).

Dampak dari perkembangan ini tentunya adalah lahirnya teknologi digital yang berdampak masif terhadap aspek kehidupan manusia di seluruh dunia, dan mendorong sistem otomatisasi dalam hampir semua aktivitas (Fonna, 2019:17), akan senantiasa terus menyebar ke berbagai bidang dan sisi kehidupan manusia, yang tentunya akan sangat berdampak pada perubahan cara dan gaya hidup manusia yang mempermudah kehidupan umat manusia di berbagai aspek. (Yusnaini dan Slamet, 2019).

Proses transformasi digital 4.0 ini dalam perjalanannya telah dipercepat oleh adanya Pandemi Covid-19 yaitu berupa percepatan perubahan dalam kehidupan masyarakat, terutama model interaksi antar manusia dan kehidupan bersama dalam masyarakat. Model interaksi *face to face*, baik yang bersifat individual, maupun kelompok, baik pada suasana kehidupan kerja di organisasi publik maupun private, menjadi hal yang tidak dapat dihindari selama pandemi, digantikan dengan model interaksi jarak jauh. dengan demikian media internet dan sistem informasi menjadi dominan bahkan menjadi kebutuhan primer (Faozanudin, 2020:82-83). Demikian pula model interaksi antara organisasi pelayanan dengan masyarakat juga sebagian besar digantikan dengan model daring/online dengan memanfaatkan teknologi informasi yang akhirnya memaksa dan mengubah mekanisme kerja dan budaya birokrasi di seluruh dunia termasuk Indonesia. Kondisi tersebut merambah pada seluruh sektor kehidupan, termasuk sektor pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga publik. Dihadapkan pada situasi yang demikian, maka inovasi dalam pelayanan sektor publik menjadi pilihan dan alternatif yang harus dilakukan guna menjaga kepercayaan dan kinerja sektor publik. hal ini sejalan dengan yang dinyatakan oleh Baiyee & Selmela (2013) bahwa:

*“An era is emerging where organizations are not just thinking about innovating in order to sustain a business but are also consciously thinking*

*about how to disrupt others with their innovations. It is increasingly becoming an apparent threat that has led to the quote – “Disrupt or be Disrupted” (Baiyere& Salmela, 2013)*

Pemerintah desa, sebagai lembaga publik yang berada pada level paling level yang paling bawah, dan berhadapan langsung dengan masyarakat dalam pelayanan publik dan pembangunan harus dapat menyesuaikan. Pelayanan kepada masyarakat sebisa mungkin harus berbasis teknologi informasi, yang diharapkan dapat memberikan pelayanan lebih baik, semakin efisien. Dengan kata lain, pemerintah desa harus dapat melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya dengan menerapkan *e-government (e-gov)*. Menurut Carter and Belanger (2004),

*e-gov increases the convenience and accessibility of government services and information to citizens, increased government accountability to citizens, greater public access to information, and a more efficient, cost-effective government.*

Namun demikian keberhasilan dan penerimaan inisiatif menuju e-gov sangat tergantung juga pada kesediaan dan kesiapan masyarakat untuk mengadopsi inovasi.

Inovasi dimaknai sebagai Rogers “sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu, dengan konsep “*new ideas that work*” (Rogers, 2003; Mulgan dan Albury (2003), atau sebagai penciptaan sesuatu yang baru (Tushman dan Nadler,1986). Pengertian lebih lengkap dikemukakan oleh Daft (1982) dan Zaltman et al. (1973) menjelaskan proses inovasi sebagai proses penciptaan, pengembangan dan implementasi gagasan/ide baru dalam rangka pengembangan usahanya. Dengan demikian, inovasi dipahami sebagai ‘menciptakan model produk baru, pelayanan baru, jaringan baru, proses pasar dan sumber-sumber daya baru untuk menambah kemampuan meningkatkan daya saing barang yang diproduksi.

Dalam Konteks pelayanan publik maka inovasi dapat dimaknai sebagai proses perubahan, penggunaan ara-cara baru dalam penyelenggaraan dan proses penyampain (delivery) pelayanan kepada masyarakat. Dalam era-R.I:4.0 ini, cara baru dalam pelayanan publik adalah dengan menerapkan e-gov yang dapat berbasis *e-service* dengan memanfaatkan e-digital. Istilah e-Gov bisa disebut juga sistem pemerintahan online, e-gov, digital government atau pemerintah transformasi. Pengertian lengkap dikemukakan oleh Carter and Belanger (2004), yang menyatakan bahwa :

*e-Government is the use of information technology, especially telecommunications, to enable and improve the efficiency with which government services and information are provided to citizens, employees, businesses, and government agencies (Carter and Belanger: 2004).*

Sedangkan menurut Nugroho (2016) E-gov dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dan internet yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasi hubungan dengan warga negara, para pebisnis, dan lembaga pemerintah yang lain. Dengan demikian e-gov adalah penggunaan teknologi informasi yang berbasis pada jaringan, aplikasi internet dan interkoneksi sebagai sarana untuk komunikasi dalam pemberian informasi pemerintah dan penyampaian pelayanan kepada masyarakat dan pengguna lain yang berkepentingan (World Bank, 2004). Apabila konsep ini diterapkan pada lingkup pemerintah desa, maka e-gov merupakan penyelenggaraan pelayanan publik dan penyampaian informasi kepada masyarakat dan pengguna lain dengan memanfaatkan teknologi dan sistem informasi dan jaringan Internet. Dengan perkembangan yang begitu pesat TI dan sistem informasi, maka, transformasi pelayanan publik menuju pelayanan yang berbasis e-gov tidak dapat dihindari dan harus segera dilakukan.

## **MEMBANGUN MODEL E-GOV UNTUK PELAYANAN PUBLIK DI DESA**

Secara ideal, proses pelayanan publik yang *excellent*, apabila penyelenggaraan pelayanan dan penyampaiannya (*delivery*) sesuai dengan harapan pengguna. Namun demikian, kondisi yang ideal ini masih jauh berbeda dengan kondisi nyata di lapangan. Hasil penelitian yang dilakukan di kabupaten Banyumas, diperoleh informasi bahwa, walaupun secara umum, semua Kantor Desa di wilayah Kabupaten Banyumas telah terhubung dengan Internet, tetapi masih mengalami kendala terutama sinyal yang kurang stabil. Kondisi ini terjadi pada kantor desa yang berada wilayah-wilayah yang berada jauh dari jaringan telepon (telkom) dan telepon seluler (Faozanudin, 2021). Penggunaan sistem informasi yang ada di Pemerintah desa, juga masih terbatas, yaitu sebagian besar hanya digunakan untuk mendukung pelayanan sistem informasi yang dikembangkan oleh pemerintah Daerah, Pemerintah Provinsi maupun pemerintah Pusat, yaitu Sistem Keuangan Desa - SISKEUDES (yang terkoneksi dengan Sistem Informasi keuangan dengan pemerintah Kabupaten/Kota, dan provinsi); sistem perencanaan elektronik-ELING (yaitu sistem informasi perencanaan yang terhubung dengan Pemerintah Kabupaten terutama dalam hal perencanaan). pada tingkat Provinsi Jawa tengah, telah diterapkan <https://sidesa.jatengprov.go.id/kecamatan/33.02.01>, yang merupakan Layanan Integrasi Data Sistem Informasi Desa di Provinsi Jawa Tengah. Dikelola dan dikembangkan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan Dan Catatan Sipil Provinsi Jawa Tengah.

Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah desa belum memanfaatkan sistem informasi yang sebenarnya telah tersedia. Baru sekitar 5 persen pemerintah desa di Kabupaten Banyumas yang sedang dan telah memanfaatkan dan mengembangkan sistem informasi

berbasis internet (e-service) untuk kepentingan pemberian layanan informasi dalam layanan administrasi bagi masyarakat (Faozanudin,2021).

Dengan realitas demikian, berarti masih terjadi kesenjangan (*gap*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa, yaitu antara kewenangan pelayanan yang dimiliki desa berdasarkan UU No 6 tahun 2014 dan Permendagri Nomor 47 tahun 2016 dengan kemampuan pelayanan yang saat ini diselenggarakan. Dengan kata lain, masih banyak pekerjaan yang masih harus diselesaikan untuk menciptakan pelayanan publik di desa yang dapat memenuhi harapan masyarakat dan sesuai dengan perkembangan kekinian, yang menerapkan e-gov dengan berbasis IT, dan sistem informasi. Kesenjangan tersebut dapat digambarkan dalam seperti yang tersaji pada gambar 1

**Gambar 1: Model Inovasi Pelayanan Publik Dengan e-Gov**



Penerapan e-gov dalam pemerintah dan lembaga publik ternyata tidak mudah, bukan hanya pada tingkat lokal, pada tingkat nasional saja sampai saat ini belum dapat diterapkan secara menyeluruh. Penerapan dan pengembangan e-gov secara nasional merupakan pekerjaan yang tidak ringan, dan membutuhkan energi dan sumber daya yang besar terutama untuk mengintegrasikan data elektronik dari berbagai lembaga pemerintah yang bersifat permanen maupun ad-hoc dengan kepentingan yang sangat beragam (Kumorotomo, 2009:3). Apalagi untuk pemerintah desa yang memiliki banyak keterbatasan, implementasi e-service untuk mendukung e-gov menjadi permasalahan sendiri.

Beberapa faktor yang mempengaruhi terhadap penerapan e-go adalah ketersediaan infrastruktur, komitmen kepemimpinan dan budaya masyarakat (Kumorotomo, 2009; Ordiyasa, 2015), dan juga kondisi sumber daya manusia. E-gov menuntut adanya teknologi satelit, jaringan listrik, jaringan telepon, jaringan internet dengan bandwidth yang memadai dan merata di seluruh wilayah cakupan, Pengadaan infrastruktur ini tentunya sangat erat kaitannya dengan ketersediaan anggaran yang memadai. Keterbatasan biaya yang dimiliki



oleh pemerintah desa menjadi salah satu faktor sulitnya untuk memenuhi infrastruktur yang dibutuhkan. Faktor Kepemimpinan juga menjadi salah satu penyebab kegagalan penerapan e-gov pada lembaga publik, terutama terkait dengan komitmen pemimpin untuk mewujudkan e-gov. Faktor ini meliputi antara lain adanya peraturan yang masih kurang mendukung, alokasi anggaran yang kurang memadai. pembakuan sistem yang tidak jelas. Kapasitas sumber daya aparatur, terutama penguasaan teknologi, juga merupakan salah satu hambatan dalam penerapan e-gov (Mohi dan Mahmud, 2018), karena pengelolaan sistem tersebut membutuhkan keahlian, yang kondisinya sampai saat ini belum tersedia secara merata pada pemerintah desa.

Faktor budaya masyarakat yang kurang mendukung juga menjadi salah satu kendala penerapan e-gov di Indonesia. Faktor budaya di antara para birokrat dalam lembaga pemerintah acapkali mengakibatkan kurangnya kesadaran dan penghargaan terhadap pentingnya e-gov. Yang sering muncul adalah ketakutan atau kekhawatiran yang berlebihan bahwa aplikasi e-gov akan mengancam jabatannya yang sudah mapan. Hambatan sikap dan cara berpikir yang sempit diantara pejabat pemerintah sendiri, menjadikan upaya integrasi masih tidak dapat dilakukan secara tuntas (Kumorotomo, 2009).

Dengan memperhatikan keterbatasan yang ada, maka penerapan e-gov perlu dilakukan secara bertahap, sesuai dengan kemampuan, terutama terkait dengan ketersediaan sumber daya, baik sumber daya manusia sebagai pengelola dan pengembang maupun sumber daya keuangan dan infrastruktur. Menurut Torugsa & Arundel (2016), Inovasi dapat dilakukan dilakukan untuk beberapa dimensi, yaitu: inovasi Kebijakan, inovasi Proses pelayanan, inovasi penyampaian pelayanan, inovasi administrasi dan organisasi dan inovasi dalam tataran konsep. Sedangkan Chen Dan Walker (2019) memberikan gambaran tentang enam lokus pengembangan pelayanan publik, yang meliputi: (1) Misi yang jelas; (2). Kebijakan yang dapat memayungi proses pelayanan; (3). Manajemen dan tata kelola yang baik; (4). mitra kerja yang saling mendukung, (5). proses pelayanan yang efektif” dan (6). penciptaan platform pelayanan yang dapat diterima oleh masyarakat. Keenam dimensi tersebut, terangkum dalam tabel 4.

**Table 4. Tipologi Inovasi dalam Pelayanan Publik of.**

Innovation focus	Strategy Capacity Operation
Mission	The introduction of a new worldview, mission or purpose for the organization as a whole.
Policy	The introduction to the stakeholders of new benefits and obligations for the organization as a whole to solve societal problems.

Management	The introduction of new management practice, process, structure, or technique to improve the organization's ability to further organizational goals.
Partner	The establishment of new partnerships to improve the organization's ability to further organizational goals
Service	The introduction and delivery of new services to achieve organizational goals
Citizen	The establishment of new platforms to facilitate citizen collaboration to achieve organizational goals.

Sumber: Jiyao Chen, Richard M. Walker & Mohanbir Sawhney (2019)

Apabila Pemerintah Desa memiliki sumber daya yang memadai, maka inovasi dan pembaharuan untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan pada keseluruhan (enam) lokus inovasi, sesuai dengan urusan yang menjadi kewenangannya. Pembaharuan dilakukan dengan mengarahkan agar semua urusan pelayanan publik menggunakan IT (elektronik dan digital), sehingga sistem pelayanan menjadi lebih 'excellent, yang merupakan kondisi ideal.

Sebaliknya, karena keterbatasan yang dimiliki oleh pemerintah desa, maka implementasinya e-gov dilakukan secara bertahap sesuai dengan kondisi dan kemampuan. Dengan memperhatikan terhadap urusan-urusan yang dibebankan kepada pemerintah desa seperti yang tertera pada tabel 1 dan 3, maka untuk menentukan lokus mana yang perlu untuk dilakukan terlebih dahulu, perlu dilakukan analisis secara lebih mendalam terkait dengan jenis dan urusan-urusan yang dapat dilakukan pembaharuan.

Beberapa contoh desa yang telah memanfaatkan dan mengembangkan e-gov adalah:

1. Desa Dermaji, Kecamatan Lumbir, Banyumas, dengan membuat laman Web, dengan alamat: <https://www.dermaji.desa.id>.
2. Desa Melung, kecamatan Kedung Banteng, Kabupaten Banyumas. dengan laman Web nya: <https://www.melung.desa.id>.
3. Desa Tambaksari Kidul Kecamatan kembaran, dengan alamat Laman: <http://tambaksarikidul.sideka.id>. Selain mengembangkan sebagai sarana informasi, desa Kembaran juga telah mengembangkan Pelayanan Administrasi berbasis Internet.

Dari ketiga desa tersebut, Pemerintah desa, mengembangkan e-gov, sebagai sarana informasi dan komunikasi dengan warga masyarakat Desa. Seluruh aktivitas pemerintah desa dan masyarakat diinformasikan pada laman tersebut, untuk membangun transparansi informasi, sebagai bentuk akuntabilitas pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Jumlah desa yang mengembangkan sistem informasi desa dengan membuka laman Web masih terbatas. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi upaya

mendorong desa-desa lain mengembangkan IT. Dengan mengembangkan IT untuk masing-masing desa, maka diharapkan pemerintah desa dapat lebih transparan dan akuntabel dalam menjalankan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat

## **KESIMPULAN**

Membangun pelayanan publik yang berbasis e-gov pada pemerintahan desa ternyata tidaklah mudah. Kemampuan pemerintah desa yang terbatas, yang meliputi: sumber daya manusia yang tercermin dari lemahnya penguasaan teknologi informasi para perangkat, Sumber daya lain seperti: jaringan infrastruktur, dan anggaran, dan masih lemahnya komitmen Pimpinan Desa menjadi hambatan dalam pengembangan E-gov yang termanifestasi dalam Sistem Informasi Desa. Dengan keterbatasan tersebut, maka penerapan e-service dan digital service pada pemerintah desa secara merata sepertinya masih sulit terwujud. Baru sedikit desa yang mampu untuk menerapkan sistem pelayanan yang berbasis IT. Namun demikian perlu untuk terus didorong dan utamanya adalah difasilitasi agar desa-desa yang belum mampu menjadi terdorong untuk mengembangkannya. Fasilitas tersebut dapat berupa bantuan tenaga teknis dalam bidang IT, penguatan kepemimpinan, penguatan infrastruktur dan dukungan pembiayaan. Dukungan dan dorongan berasal dari semua pihak, terutama pemerintah dan masyarakat, dengan model kolaborasi dan sinergi. terutama penyediaan sumber daya manusia yang terampil dalam pengelolaan sistem informasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Baiyere, & Salmela, H. 2013. Review: Disruptive Innovation & Information Technology- Charting a Path. *Proceedings of the 24th Australasian Conference on Information Systems (ACIS)*. In Deng, H. and Standing, C. (eds)
- Carter, Lemuria and France Belanger, 2004, The Influence of Perceived Characteristics of Innovating on e-Government Adoption, *Electronic Journal of e-Government*, Volume 2 Issue 1 (11-20)
- \_\_\_\_\_ 2004, Citizen Adoption of Electronic Government Initiatives, *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences - 2004*
- Daft, R. (1982). Bureaucratic versus non bureaucratic structure and the process of innovation and change' in "Research in the sociology of organizations. S. B. Bacharach (ed.), 129-166. Greenwich, CT: JAI Press
- Faozanudin, Muslih. 2020. Inovasi Pelayanan Sektor Publik : tantangan pada era New Normal, dalam Slamet Rosyadi dan Dwiyanto Indiahono, 2020. *Administrasi Publik New Normal*, SIP Publishing, Banyumas (80-120)

- \_\_\_\_\_, dkk, 2021 *Laporan Penelitian (belum dipublikasi). Kesiapan Pemerintah Desa dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik berbasis digital*, FISIP UNSOED, Purwokerto.
- Fonna, Nurdianita, 2019 *Pengembangan Revolusi Industri 4.dalam berbagai bidang*, Guepedia Publisher, [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=j8KZDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=ciri+trasnformasi+revolusi+industri+ke+3.0+menuju+Revolusi+Industi+4.0&ots=-ZuOh0HH3Wi&sig=VrKwtRje6a8SmPrlWaLK\\_c2AHag&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=j8KZDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=ciri+trasnformasi+revolusi+industri+ke+3.0+menuju+Revolusi+Industi+4.0&ots=-ZuOh0HH3Wi&sig=VrKwtRje6a8SmPrlWaLK_c2AHag&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false), hal 10
- <https://www.epicor.com/en-id/resource-center/articles/what-is-industry-4-0/>, download 20-10-21
- Istianto, Bambang & Taufan Maulamin, 2018, *-ANALISIS KAPASITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAHAN DESA STUDI KASUS DI DESA CIBUNTU KECAMATAN CIBITUNG KABUPATEN BEKASI PROVINSI JAWA BARAT.*, Jurnal Ilmu Administrasi negara; ASIAN; VOL. 7 NO. 2 (2019): SEPTEMBER 2019 / <https://jurnal.asian.or.id/index.php/IIANA/article/view/44/37>
- Jiyao Chen, Richard M. Walker & Mohanbir Sawhney (2019): Public service innovation: a typology, *Public Management Review*, DOI 10.1080/14719037.2019.1645874 Published online: 08 Aug 2019
- Kagermann, H., Wahlster.W. and Johannes, H., 2013. *Recommendations for Implementing the Strategic Initiative INDUSTRIE 4.0*. Forschungsunion, 2013 52 (2016) 161–166.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2009. *Kegagalan Penerapan e-Government Dan Kegiatan Tidak Produktif Dengan Internet.*; [http://Kumoro.Staff.Ugm.Ac.Id/Wp-Content/Uploads/2009/01 ...](http://Kumoro.Staff.Ugm.Ac.Id/Wp-Content/Uploads/2009/01...)
- Mulgan, G. (2007) Ready or not? Taking innovation in the public sector seriously, dalam Pott, Jason and Tim Kastele, *Public sector innovation research: What's next?* Pott Jason and Tim Kastele, *Innovation, management, policy & practice* (2010) **12**: 122–137.
- Mohi, Widya Kurniati, Irmanovika Mahmud, 2019, ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0: TANTANGAN DAN PELUANG DALAM UPAYA MENINGKATKAN LITERASI PENDIDIKAN, *Prosiding Seminar Nasional; Pendidikan Program Pascasarjana, Universitas PGRI PAlembang*, 12 JANUARI 2019
- Nugroho, Trisapto Wahyudi Agung, 2016. dengan judul Analisis E-Government terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Hukum dan HAM. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, Vol 10 No.3. Nopember 2016
- Niko Sudibjo, Lusiana Idawati,, HG Retno Harsanti, 2019, Characteristics of Learning in the Era of Industry 4.0 and Society 5.0, *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, volume 372 , International Conference on Education Technology (ICoET 2019) . Atlantis Press
- Nuttaneeya (Ann) Torugsa & Anthony Arundel. 2016 *Complexity of Innovation in the public sector: A workgroup-level analysis of related*

- factors and outcomes, *Public Management Review*, 18:3, 392-416, DOI: 10.1080/14719037.2014.984626
- Permendagri Nomor 44 tahun 2016 Tentang Kewenangan Desa
- Permendagri Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi pemerintahan Desa
- Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan
- Roger, Everet M, 1983. *Diffusion of Innovation*, Third Edition, Free Press, A Division of Macmillan Publishing Co., Inc , New York,
- Salkin, C., Oner, M., Ustundag, A., & Cevikcan, E. 2018. A Conceptual Framework for Industry 4.0. In A. Untundag, & E. Cevikcan, *Industry 4.0: Managing The Digital Transformation* (pp. 3-22). Switzerland: Springer.
- Schumacher, A., Erol, S. and Sihni, W. A maturity model for assessing Industry 4.0 readiness and maturity of manufacturing enterprises. *Procedia CIRP*
- Schwab, K. 2016. *The Fourth Industrial Revolution*. Switzerland: World Economic Forum
- Septiani-Maya. 2021. *Pelayanan Publik yang Rawan Maladministrasi* <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-yang-rawan-maladministrasi-Download>" 1 Sept 21: 06.30 Maya septiani
- Sunarno, 2021, *Good Governance Dalam Pemerintah Desa di Kabupaten Banyumas*, Thesis, pada Program Administrasi Publik Fisip UNSOED
- Tay, Shu Ing , Lee Te Chuan, A. H. Nor Aziati, & Ahmad Nur Aizat Ahmad. 2018, An Overview of Industry 4.0: Definition, Components, and Government Initiatives *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, Vol. 10, 14-Special Issue,Des. 2018,(pp 1379-1387)
- Torugsa, N., & Arundel, A.( 2015). "The Nature and Incidence of Workgroup Innovation in the Australian Public Sector: Evidence from the Australian 2001 State of the Service Survey." *Australian Journal of Public Administration* (2015) 75: 202–221
- Tushman, M.L., & Nadler, D.A. (1986) 'Organizing for innovation'. *California Management Review*, (1986) 28: 74–92
- Ordiyasa, I Wayan .2015. Kegagalan Penerapan e-Government di negara berkembang, Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2015, STMIK AMIKOM Yogyakarta, 6-8 Februari 2015
- Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Pemerintahan Desa
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Widya Kurniati Mohi, Irmanovika Mahmud , Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo, *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 6 Nomor 2 Tahun 2018
- WB .2004. World Bank E\*Government <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/>
- Zaltman, G., R. Duncan, and J. Holbek (1973) *Innovations And Organizations*. New York: Wiley.

## Biodata Editor



**Dwiyanto Indiahono** adalah dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Soedirman, Koordinator Program Studi Administrasi Publik (2021 s/d sekarang), Kepala Laboratorium Komputer FISIP Universitas Jenderal Soedirman (2019 s/d 2021), Kepala Laboratorium Manajemen dan Kebijakan Pembangunan FISIP Universitas Jenderal Soedirman (2009-2014), serta pendiri dan pegiat Indonesia for Bureaucratic Reform [INBRIEF]. Lelaki yang lahir di Jakarta, 8 September 1980 ini menamatkan studi S3 pada Manajemen dan Kebijakan Publik FISIPOL Universitas Gadjah Mada. Dwiyanto Indiahono memiliki minat pada kajian kebijakan publik dan birokrasi. Buku yang pernah ditulisnya adalah Reformasi “Birokrasi Amplop”: Mungkinkah? (Gava Media: 2006), Public Disobedience: Telaah Penolakan Publik terhadap Kebijakan Pemerintah (Gava Media, 2009), Perbandingan Administrasi Publik: Model, Konsep dan Aplikasi (Gava Media, 2009), Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis (Gava Media, 2009), Birokrat [Bukan] Pelayan Koruptor (Gava Media, 2016), Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis – Edisi Revisi (Gava Media, 2017), Kebijakan Publik dan Modal Sosial: Studi Implementasi sebagai Arena Pemberdayaan (Penerbit Unsoed, 2017), dan [Editor] Administrasi Publik New Normal (SIP, 2021).




**Tobirin** menyelesaikan S1 Administrasi Negara dari FISIP Universitas Jenderal Soedirman pada tahun 2000, S2 Administrasi Negara UGM tahun 2004 dan S3 di MKP UGM tahun 2019. Aktif dalam mengawal perumusan kebijakan publik dan Peraturan Daerah di berbagai daerah di Wilayah Barlingmascakeb sampai sekarang. Berperan serta dalam kajian tentang Daerah Kepulauan Bersama DPD RI tahun 2012. Aktif dalam kajian penelitian tentang otonomi desa tahun 2013-2015, penelitian tentang kerjasama antar desa berbasis agrowisata tahun 2020-2021. Aktif menjadi narasumber literasi digital KOMINFO tahun 2021, Selain itu menjadi tim kajian Implementasi pelaksanaan Pancasila di Indonesia

Tahun 2018, 2019, 2021 bersama Lembaga pengkajian MPR RI. Menulis Buku Administrasi Negara Kontemporer (Book Chapter, Aneka Ilmu, 2011), Buku TTG Pemberdayaan KSM dan Komunitas *Zero Waste* dalam Mengatasi Sampah Rumah Tangga, SIP Publishing, 2020. Menulis Jurnal Sinta 2 Palastren dengan judul Kebijakan Ramah Perempuan dalam Merespons Antagonisme Industri Rambut dan Bulu Mata Palsu di Kabupaten Purbalingga, menerbitkan artikel riset pada Policy & Governance Review dengan judul “The Vulnerability of Male Gender and State Response in the Female Labor Protection Policy: A Case Study of New Industrial Communities in Purbalingga Regency”. Menjadi *the best paper* dalam seminar Internasional The 3rd International Conference on Social Transformation, Community, and Sustainable Development 2019 dengan judul “The Success of Collaborative Governance to Protect Communities from Infectious Diseases in Wonosobo Regency”. Juga aktif terlibat dalam aktifitas sosial sebagai pendiri dan Ketua Yayasan Rumah Peradaban tahun 2018-sekarang. Pendiri Indonesia for Bureaucratic Reform (Inbrief) 2020. Aktif juga dalam pengembangan dan pemberdayaan masyarakat dalam kegiatan *zero waste* Indonesia dan kajian penelitian tentang gender dan kebijakan publik.





JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FISIP UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN



 Satria Indra Prasta - SIP Publishing

 @SIPPublishing  @sippublishing

 +62 812 2909 2844

 SIP Publishing (Anggota IKAPI)  
Jl. Curug Cipendok KM 1 Kalisari Cilongok  
Kab. Banyumas - Jawa Tengah

ISBN 978-623-337-498-9



9 786233 374989