

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SAPA WARGA
DALAM RANGKA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN CIMALAKA
KABUPATEN SUMEDANG**

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi sebagian Syarat Ujian Untuk Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si) pada Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu
Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang

**Disusun oleh:
IMAM SOLAHUDIN
NPM. E.050 116 0003**



**SEBELAS APRIL
SUMEDANG**

**PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU ADIMINISTRASI (STIA)
SEBELAS APRIL SUMEDANG**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tesis

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SAPA WARGA DALAM
RANGKA MENINGKATKAN EFEKTIFITAS PELAYANAN
PUBLIK DI KECAMATAN CIMALAKA KABUPATEN
SUMEDANG**

Diajukan Untuk Memenuhi sebagian Syarat Ujian Untuk Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si) pada Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu
Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang

Menyetujui:

Pembimbing Tesis

26/12/2021
untuk ujian tesis

Prof. Dr. H. Abdurrahmat Fathoni, M.Si

(Pembimbing I)

26/12/2021

Dr. Dadang Priyatna, M.Si

(Pembimbing II)

**STIA
SEBELAS APRIL
SUMEDANG**



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SAPA WARGA DALAM
RANGKA MENINGKATKAN EFEKTIFITAS PELAYANAN
PUBLIK DI KECAMATAN CIMALAKA KABUPATEN
SUMEDANG**

Diajukan Untuk Memenuhi sebagian Syarat Ujian Untuk Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si) pada Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu
Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang



RIKA KUSDINAR, S.Sos., M.Si
NIDN. 04.3012.710

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SAPA WARGA DALAM RANGKA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN CIMALAKA KABUPATEN SUMEDANG.

Imam Solahudin

Sapa Warga merupakan kebijakan publik provinsi Jawa Barat yang memiliki tujuan utama meningkatkan sistem informasi dan pelayanan publik sebagai media komunikasi 2 arah antara pemerintah dan desa, namun dengan tidak berjalannya ketua Rw sebagai pengguna Aplikasi Sapa Warga dikarenakan pelatihan/sosialisasi yang masih kurang dan banyaknya permasalahan yang muncul pada implementasi, justru Sapa Warga tidak dapat mewujudkan pelayanan publik di masa pandemic Covid-19 dan memicu permasalahan terkait bantuan pemerintahan, penyaluran aspirasi hingga keterbatasan Brainware dan Hardware.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan implementasi kebijakan Sapa Warga dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan public di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang dan menyimpulkannya berdasarkan analisis data-data deskriptif atau naratif yang bersifat kualitatif. Dimana peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa penerapan Kebijakan Sapa Warga yang mana lebih mempercepat kebutuhan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat atau keluhan-keluhan masyarakat secara langsung.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa sumbernya dari masyarakat itu sendiri yang memang belum sepenuhnya mengetahui tentang Aplikasi Sapa Warga, serta ketua Rw sebagai aktor yang menjalankan kebijakan Sapa Warga masih jauh dari kata baik karena masih kurangnya pemahaman-pemahaman yang di ketahui oleh ketua Rw mengenai cara menjalankan aplikasi Sapa Warga ini dan kurangnya pelatihan yang diadakan, sehingga hasil implementasi yang kurang baik serta Sapa Warga yang belum optimal untuk memberikan pelayanan publik bagi masyarakat Kecamatan Cimalaka, Kabupaten Sumedang.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan; Sapa Warga; Pelayanan Publik;

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE SAPA WARGA POLICY IN ORDER TO IMPROVE THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES IN CIMALAKA DISTRICT, SUMEDANG REGENCY.

Imam Solahudin :

Sapa Warga is a public policy of West Java province which has the main goal of improving information systems and public services as a two-way communication medium between the government and villages, but with the absence of the chairman of the Hamlet as a user of the Sapa Warga application due to insufficient training/socialization and the many problems that arise. appears in implementation, in fact Sapa Warga cannot realize public services during the Covid-19 pandemic and triggers problems related to government assistance, channeling aspirations to the limitations of Brainware and Hardware.

This study uses a descriptive research method with a qualitative approach. This study aims to describe or describe the implementation of the Sapa Warga policy in order to improve the effectiveness of public services in Cimalaka District, Sumedang Regency and conclude based on qualitative descriptive or narrative data analysis. Where the researcher aims to describe and analyze the application of the Greetings Citizen Policy which further accelerates what needs are needed by the community or direct community complaints.

The results of this study indicate that the source comes from the community itself, which does not fully know about the Sapa Warga application, as well as the chairman of Hamlet as an actor who carries out the Sapa Warga policy. This Sapa Warga application and the lack of training held, so that the results of implementation are not good and the Sapa Warga is not optimal to provide public services for the people of Cimalaka District, Sumedang Regency.

Keywords: *Policy Implementation; Sapa Warga; Public service;*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis Panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penyusunan tesis ini sesuai waktu yang direncanakan. Tesis ini dibuat dalam rangka memenuhi syarat mengikuti Ujian untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang. Materi utama yang dibahas dalam tesis ini dengan judul yang diajukan adalah **“Implementasi Kebijakan Sapa Warga dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang”**.

Penulis telah memperoleh bimbingan dan arahan yang sangat berharga dari berbagai pihak, walaupun banyak hambatan yang didapatkan karena pandemi covid-19 ini tetapi bisa diselesaikan dengan tetap waktu. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis sepatutnya menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang tak terhingga khususnya kepada:

1. Ketua Pengurus Yayasan Pendidikan Sebelas April Sumedang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti proses pembelajaran di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang.
2. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh pengetahuan dan pengalaman pembelajaran.

3. Ketua Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang, beserta seluruh dosen pengajar dan para karyawannya yang telah memberikan bimbingan, arahan dan pelayanan kepada penulis selama mengikuti kegiatan pendidikan dan pembelajaran di Program Pascasarjana STIA Sebelas April Sumedang.
4. Prof. Dr. H. Abdurrahmat Fathoni, M.Si selaku dosen pembimbing I atas bimbingan, pengarahan, saran serta dukungan yang berarti kepada penulis selama penyusunan Tesis ini.
5. Dr. Dadang Priyatna, M.Si selaku dosen pembimbing II atas bimbingan, pengarahan, saran serta dukungan yang berarti kepada penulis selama penyusunan Tesis ini.
6. Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang dan jajarannya serta Admin Sapa Warga Kabupaten Sumedang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian serta bantuannya atas data berupa dokumen yang penulis butuhkan.
7. Camat Kecamatan Cimalaka beserta jajarannya dan Admin Sapa Warga Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian serta bantuannya atas data berupa dokumen yang penulis butuhkan.
8. Kepala Desa di Kecamatan Cimalaka dan para ketua Rw di Kecamatan Cimalaka selaku pengguna Sapa Warga yang telah memberikan

kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian serta bantuannya atas data berupa dokumen yang penulis butuhkan.

9. Rekan-Rekan Mahasiswa Program Pascasarjana STIA Sebelas April Sumedang yang telah memberikan inspirasi, dukungan dan motivasi serta koreksi kepada penulis hingga dapat diselesaikannya penulisan Tesis ini.
10. Keluarga tercinta kepada kedua orangtua, kaka dan adik atas dukungan moril maupun materil serta doa yang selalu menyertai. Dan calon istri yang selalu menyemangati sehingga terselesaikannya penelitian tesis ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam kesempatan ini yang telah membantu baik secara moril maupun materil sehingga Penelitian Tesis ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa Penelitian Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari bentuk penyusunan maupun materinya. Kritik konstruktif dari pembaca sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan tugas selanjutnya.

Akhir kata semoga tugas ini dapat memberikan manfaat kepada kita sekalian.

STIA
SEBELAS APRIL
SUMEDANG

Sumedang, Juni 2021

Imam Solahudin

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.4.1 Maksud Penelitian	9
1.4.2 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.5.1 Kegunaan Teoritis	10
1.5.2 Kegunaan Praktis	10
1.6 Kerangka Pemikiran	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	24
2.1 Tinjauan Penelitain Terdahulu	24
2.2 Tinajauan Teoretis	31
2.2.1 Adminitrasi	31
2.2.2 Administrasi Publik	36
2.2.3 Kebijakan Publik	38
2.2.4 Implementasi Kebijakan	42

2.2.5	Program Sapa Warga.....	47
2.2.6	Efektivitas Pelayanan Publik.....	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		55
3.1	Metode Penelitian	55
3.2	Sasaran dan Informan Kunci Penelitian	57
3.2.1	Data Primer	57
3.2.2	Data Sekunder	57
3.2.3	Informan Penelitian	58
3.3	Teknik Pengumpulan Data	59
3.3.1	Observasi	59
3.3.2	Wawancara	61
3.3.3	Studi Pustaka	62
3.3.4	Dokumentasi	62
3.3.5	Triangulasi/Gabungan	62
3.4	Teknik Analisis dan Pengolahan Data	63
3.4.1	Analisis Data	63
3.4.2	Reduksi Data	63
3.4.3	Penyajian Data	64
3.4.4	Menarik Kesimpulan	64
3.5	Lokus dan Fokus Penelitian	64
3.6	Jadwal Penelitian	65
3.7	Operasional Parameter Kajian	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		69
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	69
4.1.1	Gambaran Umum Kondisi Geografis	69
4.1.2	Kondisi Demografis	70
4.1.3	Kondisi Ekonomi, Sosial dan Budaya	71
4.1.4	Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan.....	73

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	76
4.2.1 Deskripsi Data	76
4.2.2 Implementasi Kebijakan Sapa Warga dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang	84
4.2.3 Hambatan dan Solusi Implementasi Kebijakan Sapa Warga dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang	114
BAB V PENUTUP	117
5.1 Kesimpulan	117
5.2 Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian	59
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	65
Tabel 3.3 Operasional Parameter Kajian	67
Tabel 4.1 Data Pegawai Kecamatan Cimalaka.....	72
Tabel 4.2 Daftar Infroman	82
Tabel 4.3 Triangulasi Sumber Data tentang Interestr Affected (kepentingan yang mempengaruhi).....	90
Tabel 4.4 Triangulasi Pengumpulan Data tentang Interestr Affected (kepentingan yang mempengaruhi)	91
Tabel 4.5 Triangulasi Sumber Data Tentang Type of Benefit (tipe manfaat).....	94
Tabel 4.6 Triangulasi Pengumpulan Data tentang Type of Benefit (tipe manfaat).....	94
Tabel 4.7 Triangulasi Sumber Data Tentang Site of Decision Making (letak pengambilan keputusan).....	98
Tabel 4.8 Triangulasi Pengumpulan Data tentang Site of Decision Making (letak pengambilan keputusan).....	98
Tabel 4.9 Hasil Survei Penelitian	113

STIA
SEBELAS APRIL
SUMEDANG

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir	23
Gambar 2.1 Proses Kebijakan Publik Menurut <i>William Dunn</i>	40
Gambar 2.2 Siklus Kebijakan <i>William Dunn</i>	41
Gambar 2.3 Model Implementasi <i>Grindle</i>	46
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Cimalaka	70
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kecamatan Cimalaka.....	75



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan, fungsi pemerintah ikut berkembang, dahulu fungsi pemerintah tidak hanya melaksanakan undang-undang tetapi berfungsi juga untuk merealisasikan kehendak negara dan menyelenggarakan kepentingan umum (*public service*). Perubahan paradigma pemerintah dari penguasa menjadi pelayan, pada dasarnya pemerintah berkeinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Perkembangan paradigma administrasi publik dalam mengantisipasi kemajuan TIK (Teknologi Informasi Komunikasi) misalnya kemajuan elektronik berbasis internet. Model ini, diharapkan dapat membantu organisasi pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik berupa produk dan jasa dengan harga yang lebih rendah, meningkatkan efisiensi, pengurangan biaya produksi serta dapat meningkatkan kerja sama/koordinasi baik antar pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan pihak swasta maupun antar pusat dan daerah.

Berbagai macam cara dalam penerapan teknologi yang dikaitkan dengan pemerintahan, hampir semua Negara saat ini telah menggunakan teknologi dan internet untuk menunjang kinerjanya. Tidak hanya Negara lain saja yang menggunakan teknologi sebagai salah satu dari kegiatan pemerintahan, Indonesia juga turut serta dalam menggunakan teknologi pada pelaksanaan pemerintahan. Pada bangsa Indonesia penerapan teknologi internet ini di Implementasikan pada

E-government yang ada. Merintis dari beberapa lembaga pemerintahan yang menggunakan *E-government* hingga pada akhirnya mulai hampir semua lembaga pemerintahan yang ada di Indonesia menggunakannya.

Terdapat beberapa model dalam penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer (G2C)*, *Government-to-Business (G2B)* serta *Government-to-Government (G2G)*. Keuntungan yang paling diharapkan dari *E-Government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik (wikipedia). Sementara pada penelitian ini mengungkap bahwa *Government-to-Citizen* dimana memiliki tujuan untuk memberikan segala kebutuhan yang diperlukan masyarakat baik dalam informasi maupun pelayanan.

Salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintah yang dilakukan oleh aparatur pemerintah yaitu pelayanan publik. Peraturan perundangan Indonesia telah memberikan landasan untuk penyelenggaraan pelayanan public yang berdasarkan atas Asas-Asas Umum Pemerintah Yang Baik (AAUPB). Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme menyebutkan asas-asas tersebut, yaitu Asas Kepastian Hukum, Transparan, Daya Tanggap, Berkeadilan, Efektif dan Efisien, Tanggung Jawab, Akuntabilitas dan tidak Menyalahgunakan Kewenangan. Asas ini dijadikan sebagai dasar penilaian dalam peradilan dan upaya administrasi, disamping sebagai norma hukum tidak tertulis bagi tindakan pemerintah. Meskipun merupakan asas, tidak semuanya merupakan pemikiran yang umum dan abstrak, dan dalam beberapa hal muncul sebagai aturan hukum yang kongkret atau

tertuang secara tersurat dalam pasal undang-undang serta mempunyai sanksi tertentu.

Perkembangan paradigma administrasi publik dalam mengantisipasi kemajuan TIK misalnya kemajuan elektronik berbasis internet. Model ini, diharapkan dapat membantu organisasi pemerintah untuk menyediakan pelayanan public berupa produk dan jasa dengan harga yang lebih rendah, meningkatkan efisiensi, pengurangan biaya produksi serta dapat meningkatkan kerja sama/koordinasi baik antar pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan pihak swasta maupun pusat dan daerah.

Selanjutnya dari tahun ketahun pengguna *E-government* pada Indonesia mengalami peningkatan khususnya untuk beberapa provinsi dan kabupaten di Indonesia. Pada tahun 2013 peringkat pertama pengguna *e-gov* adalah provinsi Jawa Barat kemudian disusul oleh DKI Jakarta dan Jawa Timur dan sampai sekarang Provinsi Jawa Barat masih menjadi provinsi terbaik dalam penggunaan *E-government*. (2020: Sumber: www.humas.jabar.go.id)

Pemanfaatan atau pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mendukung kinerja pemerintah yang berbasis elektronika dalam rangka penyelenggaraan dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Penerapan *e-government* dilakukan penataan system manajemen dan proses kerja di lingkungan instansi pemerintah khususnya instansi yang melaksanakan fungsi pelayanan publik. Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Provinsi Jawa Barat Tahun 2005 – 2025, yang

menyatakan bahwa “Jawa Barat yang sejahtera ditandai dengan terpenuhinya seluruh kebutuhan dasar masyarakat baik yang tinggal di perkotaan maupun pedesaan termasuk di dalamnya pendidikan”. Oleh karena itu untuk terpenuhi kebutuhan dasar masyarakat baik yang tinggal di perkotaan maupun yang di pedesaan perlu adanya system pelayanan yang mendekatkan pemerintah dengan masyarakatnya seperti halnya Kebijakan Sapa Warga di provinsi Jawa Barat.

Jawa Barat merupakan provinsi dengan jumlah penduduk terbesar di Indonesia yaitu sekitar 41,6 juta jiwa, 11,2 juta jiwa (27%) diantaranya penduduk miskin dengan jumlah pengangguran sekitar 4,5 juta jiwa (10,95%) sehingga dipandang perlu mempersiapkan Kebijakan yang dapat mendekatkan pemerintah dengan masyarakat. Sapa warga merupakan Kebijakan peningkatan komunikasi masyarakat dengan pemerintah melalui ragam aplikasi dalam handphone (Hp). Karena itu, seluruh RW di Jabar akan mendapat gawai dengan status pinjam pakai. Kebijakan itu juga merupakan upaya Jabar untuk mengejar label sebagai provinsi digital. Gubernur Jawa Barat mengatakan bahwa dalam ponsel tersebut terdapat aplikasi sebagai media pelaporan atau usulan yang bisa disampaikan oleh RW ke Pemprov Jabar. Sebaliknya, program Pemprov Jabar pun bisa disosialisasikan lewat aplikasi Sapa Warga tersebut. Sapa Warga yang hadir di puluhan ribu ketua RW. “Jadi ketua-ketua RW ini kita kasih pinjam pakai hp, smartphone, di dalamnya ada aplikasi sapa warga untuk memudahkan proses komunikasi,” kata Emil, sapaan akrabnya. Selain itu, Kebijakan Sapa Warga juga merupakan strategi untuk menangkal informasi hoaks. Nantinya, setiap pekan, tim Jabar Saber Hoaks akan menyampaikan daftar informasi bohong kepada para RW.

Dengan peringkat yang tunjukkan Jawa barat dalam pelaksanaan *E-government* mampu membawa Kabupaten Sumedang sebagai kabupaten yang menjalankan *E-government*. Kabupaten sumedang dalam salah satu bentuk pelayanan berupa *Sapa Warga* Kabupaten Sumedang. Dimana pada layanan ini masyarakat Kabupaten Sumedang diberikan wadah dan penyalur untuk menyampaikan aspirasi, keluhan maupun kritik untuk Pemerintah Kabupaten Sumedang. Dengan adanya Kebijakan ini diupayakan dalam rangka meningkatkan efektivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang.

Banyaknya pengguna dari Kebijakan ini membuat Kebijakan ini menjadi salah satu Kebijakan yang di unggulkan di Kabupaten Sumedang, terbukti dengan adanya kegiatan validasi data Penerima Bantuan Sosial pada akhir tahun 2020 yang disebutkan oleh Humas Pemprov Jawa Barat bahwa diantara kabupaten/kota yang bagus adalah Kabupaten Sumedang yakni 92,81 persen. (Dodo: (30/4/2020) www.humas.jabarprov.go.id).

Kabupaten Sumedang dalam menjalankan Kebijakan sapa Warga dengan mensinergikan semua Dinas yang ada dengan ujung tombak Camat, Kades, Lurah dan RW serta para pendamping. Dengan operator Kecamatan, operator desa, pendamping PKH, pendamping lokal desa, penggerak desa. Aplikasi Sapa Warga sendiri dikembangkan Pemerintah Daerah (Pemda) Provinsi Jawa Barat untuk memangkas jarak komunikasi masyarakat dengan pemerintah. Semua ketua Rukun Warga (RW) dapat mengakses aplikasi Sapa Warga dan menjadi penanggungjawab.

Dalam mengoptimalkan Sapa Warga Diskominfo Kabupaten Sumedang membuat Tim khusus untuk memberikan pelatihan teknis penggunaan Sapa Warga secara berjenjang (Diskominfo Sumedang-Operator Kecamatan-Operator Desa-Ketua Rw). Selain pelatihan teknis Kabupaten Sumedang memberikan pelatihan manajerial untuk mengetahui bagaimana cara mengecek dan memasukan data via Sapa Warga. Setelah dua pelatihan diberikan Ketua Rw bisa langsung melakukan pendataan dan melaporkan secara manual maupun digital. (<https://sumedangkab.go.id/diskominfo> Kabupaten Sumedang).

Terbukti dengan berjalannya Kebijakan Sapa Warga di Kabupaten Sumedang khususnya di Kecamatan Cimalaka salah satu Ketua Rw yaitu Dedi Suryadi sebagai Ketua Rw 7 Desa Mandala Herang Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang mendapatkan penghargaan ke 1 sebagai Ketua Rukun Warga (RW) Berprestasi se Jawa Barat dan terlibat aktif dalam penanganan Covid-19, karena keaktifannya dalam melaporkan pada fitur kegiatan RW sebanyak 926 postingan. Oleh karena itu kecamatan Cimalaka menjadi pelopor penting dalam menjalankan Kebijakan Sapa Warga di Kabupaten Sumedang. (<https://prfmnews.pikiran-rakyat.com>)

Namun pada layanan Sapa Warga kurang memiliki banyak pengguna, oleh sebab itu peneliti menitik beratkan penelitiannya kepada pelaksanaan implementasi Kebijakan Sapa Warga di Kecamatan Cimalaka dalam upaya meningkatkan Efektivitas pelayanan publik yang terdapat di Kabupaten Sumedang. Akan tetapi Kebijakan Sapa Warga belum secara maksimal berjalan dengan diberikannya dua pelatihan oleh tim khusus Diskominfo Kabupaten

Sumedang masih belum cukup dan masih harus terus melakukan sosialisasi secara berkala. Ada beberapa permasalahan karena tidak semua RW dapat menggunakan aplikasi tersebut dan juga terhambat oleh beberapa hal seperti koneksi internet yang kurang baik, gaptik.

Bertitik fokus dari permasalahan di atas peneliti mengambil judul penelitian yaitu **“Implementasi Kebijakan Sapa Warga Dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang”**. Kenapa Kebijakan Sapa Warga harus diteliti Karena harus ada kontroler untuk para implementor agar terus memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada di Kebijakan Sapa Warga yang sudah berjalan di Kabupaten Sumedang ini. Kebijakan Sapa Warga membantu Warga untuk menyalurkan aspirasi, mendapatkan informasi penting dan akses pelayanan publik secara digital. Melalui program pemberian gawai dan pengembangan aplikasi, kebijakan sapa Warga membantu Warga jawa barat memiliki pengalaman digital yang dapat mempermudah akses komunikasi dan layanan publik dalam satu aplikasi. Dan di tahap pertama akses sapa Warga baru dapat diberikan kepada pengurus RW. Namun kedepannya Warga jawa barat pada umumnya pun bisa nikmati Sapa Warga. Serta Kebijakan Sapa Warga dengan pemberian Ponsel kepada 53 ribu ketua RW di Jawa Barat dengan anggaran masing-masing Rp. 1,3 Juta dengan total anggaran untuk ponsel kurang lebih Rp. 60 Milyar. (Setiaji: 2020.<https://diskominfo.jabarprov.go.id/>)

1.2 Identifikasi Masalah

Fokus rumusan Permasalahan bermanfaat bagi pembatasan mengenai objek penelitian yang diangkat manfaat lainnya adalah agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang di peroleh di lapangan. Penentuan fokus permasalahan lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi dilapangan ini dimaksudkan untuk mebatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti mengidentifikasi permasalahanya dengan pernyataan masalah (*Problem Statement*) dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Kondisi SDM pendukung penyelenggaraan Kebijakan Sapa Warga di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang belum sama/merata, mindset yang berbeda serta belum melek akan kemajuan teknologi, seperti yang di ungkapkan oleh salah satu perangkat desa yang ada di wilayah Kecamatan Cimalaka.
2. Belum semua sumber daya manusia di lingkungan Rw Kecamatan Cimalaka antusias dan memiliki kompetensi sesuai yang diharapkan untuk mengimplementasikan Kebijakan Sapa Warga untuk meningkatkan komunikasi masyarakat, seperti yang di ungkapkan oleh salah satu perangkat desa yang ada di wilayah Kecamatan Cimalaka.
3. Masih kurangnya pemantauan dan pengontrolan di lapangan sehingga Kebijakan Sapa Warga belum berjalan dengan baik, seperti yang di ungkapkan

oleh salah satu Ketua RW di salah satu Desa yang ada di wilayah Kecamatan Cimalaka.

4. Software yang masih mengandalkan Kuota Internet untuk bisa menjalankannya sehingga ketika tidak ada jaringan internet maka tidak dapat digunakan, seperti yang di ungkapkan oleh salah satu Ketua RW di salah satu Desa yang ada di wilayah Kecamatan Cimalaka.
5. Penyampaian laporan Aspirasi masyarakat memang lebih cepat akan tetapi responnya lambat, seperti yang di ungkapkan oleh salah satu Ketua RW di salah satu Desa yang ada di wilayah Kecamatan Cimalaka.

1.3 Rumusan Masalah

Keberhasilan implementasi Kebijakan Kebijakan Sapa warga, amat ditentukan oleh tingkat *Implementability* Kebijakan itu sendiri, yang terdiri atas *Content Of Policy* dan *Context Of Policy* menurut *Marilee Grindle*. Fokus Rumusan permasalahan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan Sapa Warga dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang?
2. Apa hambatan dan Solusi Implementasi Kebijakan Sapa Warga dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang?

1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi tentang Implementasi Kebijakan Sapa Warga dalam rangka meningkatkan Efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan Implementasi Kebijakan Sapa Warga dalam rangka meningkatkan efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang baik.
- b. Mengatahui apa hambatan dan Solusi Implementasi Kebijakan Sapa Warga dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini juga memiliki kegunaan penelitian secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1.5.1 Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi nilai tambah bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Kebijakan Publik khususnya mengenai Kebijakan Kebijakan Sapa Warga. Selain itu, penelitian juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan tambahan wawasan bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian yang sejenis.

1.5.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Pemerintah terutama di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang terkhusus kepada para RW (Rukun Warga) yang ada di Kecamatan Cimalaka.

b. Bagi Peneliti

Bagi peneliti hal ini merupakan sarana pembelajaran yang bernilai positif dan sangat membantu bagi peneliti untuk meningkatkan kualitas keilmuan serta pengalaman peneliti berkaitan dengan kondisi social yang terjadi dalam masyarakat khususnya dalam bidang komunikasi penyampaian aspirasi masyarakat kepada pemerintah.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan informasi atau pengetahuan kepada masyarakat luas mengenai Kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah Provinsi Jawa Barat tentang Kebijakan Sapa Warga di Kecamatan Cimalaka.

1.6 Kerangka Pemikiran

Salah satu yang menjadi pokok perhatian Administrasi Publik ialah Kebijakan publik. Kebijakan publik dibuat untuk memenuhi tuntutan yang diinginkan oleh berbagai masyarakat yang berbeda-beda. Hal itu berarti bahwa Kebijakan publik memiliki tujuan untuk memuaskan kepentingan publik tersebut.

Dalam setiap perumusan suatu Kebijakan apakah menyangkut Kebijakan maupun kegiatan-kegiatan selalu diiringi dengan suatu tindakan pelaksanaan atau implementasi. Karena berapapun baiknya suatu Kebijakan tanpa implementasi, maka tidak akan banyak berarti. Berikut ini disampaikan beberapa pengertian implementasi menurut para ahli. Mazmania dan Sabatier mengatakan bahwa, makna implementasi adalah :

Memahami apa yang senyatanya terjadi suatu Kebijakan dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi Kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian. (Soclihin abdul wahab.2004: halaman 65)

Sedangkan Kebijakan menurut pendapat Carl Friedrich yang dikutip oleh Wahab bahwa Kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Dengan demikian implementasi Kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses Kebijakan. Dimana suatu Kebijakan Kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan, karena implementasi Kebijakan adalah satu variabel penting yang berpengaruh terhadap keberhasilan suatu Kebijakan didalam memecahkan perseolan-persoalan, serta implementasi Kebijakan juga merupakan awal dari berjalan atau tidaknya Kebijakan tersebut.

Adapun penjelasan mengenai indikator keberhasilan implementasi Kebijakan publik menurut Marilee Grindle dikutip dalam buku Leo agustino Dasar-dasar Kebijakan Publik adalah sebagai berikut:

Keberhasilan suatu implementasi Kebijakan publik, amat ditentukan oleh tingkat *Implementability* Kebijakan itu sendiri, yang terdiri atas *Content Of Policy* dan *Context Of Policy*.

1. *Content Of Policy* menurut Grindle adalah:

a. *Interest Affected* (kepentingan yang mempengaruhi)

Interest Affected berkaitan dengan berbagai kepentingan yang mempengaruhi suatu implementasi Kebijakan. Indikator ini berargumen bahwa suatu Kebijakan dalam pelaksanaannya pasti melibatkan banyak kepentingan, dan sejauhmana kepentingan-kepentingan tersebut membawa pengaruh terhadap implementasinya, hal inilah yang ingin diketahui lebih lanjut. Setiap Kebijakan public yang dibuat akan membawa dampak tertentu terhadap kelompok sasaran. Indikator dari factor ini adalah Kebijakan yang telah ada sesuai dengan yang dibutuhkan kelompok sasaran dan penerimaan kelompok kepentingan akan Kebijakan Kebijakan Sapa Warga.

b. *Type of Benefit* (Tipe manfaat)

Pada poit ini *Content og Policy* berupaya untuk menunjukkan atau menjelaskan bahwa dalam suatu Kebijakan harus terdapat beberapa jenis manfaat yang menunjukkan dampak positif yang dihasilkan oleh pengimplementasian Kebijakan yang hendak dilaksanakan. Kebijakan

yang dibuat memberikan manfaat secara kolektif atau terhadap banyak orang akan lebih mudah diimplementasikan karena sangat mudah untuk memperoleh dukungan dan tingkat kapatuhan yang tinggi dari target group/masyarakat banyak. Indikator dari factor ini adalah manfaat secara ekonomi, social dan budaya yang dapat dirasakan oleh kelompok sasaran/masyarakat.

c. *Extent of Change Envision* (derajat perubahan yang ingin dicapai)

Setiap Kebijakan mempunyai target yang hendak dan ingin dicapai. *Content of Policy* yang ingin dijelaskan pada poin ini adalah bahwa seberapa besar perubahan yang hendak dan atau dicapai melalui implementasi Kebijakan yang harus mempunyai skala yang jelas. Kebijakan yang bersifat jangka panjang dan menuntut perubahan perilaku masyarakat dan tidak secara langsung dapat dirasakan manfaatnya bagi masyarakat cenderung lebih mengalami kesulitan dalam implementasinya, tetapi jika sudah sekian lama berjalan dan dapat dirasakan manfaatnya dukungan dari masyarakat baru terlihat.

d. *Site of Decision Making* (letak pengambilan keputusan)

Pengambilan keputusan dalam suatu Kebijakan memegang peranan penting dalam pelaksanaan suatu Kebijakan, maka pada bagian ini harus dijelaskan dimana letak pengambilan keputusan dari suatu Kebijakan yang akan diimplementasikan. Pengambilan keputusan

dalam implementasi Kebijakan public yang terbesar, baik secara geografis maupun organisatoris, akan semakin sulit pula implementasi Kebijakan nya. Karena semakin banyak satuan-satuan pengambil keputusan yang terlibat didalamnya.

e. *Program implementation* (pelaksanaan Program)

Dalam menjalankan suatu Kebijakan atau Program harus didukung dengan adanya pelaksana Kebijakan yang kompeten dan kapabel demi keberhasilan suatu Kebijakan. Dan, ini harus sudah terdata, terpapar dengan baik pada bagian ini. Kemampuan pelaksana program akan mempengaruhi keberhasilan dari sebuah program. Birokrasi yang memiliki staff yang aktif, berkualitas, berdedikasi tinggi dalam melaksanakan tugas dan sangat mendukung keberhasilan implementasi Program. Indikator dari faktor ini adalah kompetensi dari pelaksana Kebijakan dan komunikasi antara pelaksana dengan para stakeholder.

f. *Resource Committed* (Sumber-sumber daya yang digunakan)

Pelaksanaan suatu Kebijakan juga harus didukung oleh sumberdaya-sumberdaya yang mendukung agar pelaksanaannya berjalan dengan baik. Tersedianya sumber-sumber secara memadai akan mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Indikator dari faktor ini adalah ketersediaan sumberdaya manusia, dana dan fasilitas pendukung yang dibutuhkan dalam melaksanakan Kebijakan.

2. *Context Of Policy* menurut Grindle adalah:

- a. *Power, Interest, and Strategic of Factor Involved* (kekuasaan, kepentingan-kepentingan, dan strategi dari aktor yang terlibat).

Dalam suatu Kebijakan perlu diperhitungkan kekuatan atau kekuasaan, kepentingan, serta strategi yang digunakan oleh para aktor yang terlibat guna memperlancar jalannya pelaksanaan suatu Kebijakan. Bila hal ini tidak diperhitungkan dengan matang sangat besar kemungkinan Kebijakan yang hendak diimplementasikan akan jauh dengan kata berhasil. Kedudukan kekuasaan, kepentingan dan actor yang terlibat adalah proses implementasi yang akan menentukan keberhasilan implementasi suatu Kebijakan. Apabila kekuatan politik merasa berkepentingan terhadap suatu Kebijakan, mereka akan menyusun strategi guna memenangkan persaingan yang terjadi dalam implementasi, sehingga output suatu Kebijakan akan dapat dinikmatinya. Indikator dari faktor ini adalah peran pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam melaksanakan Kebijakan Sapa Warga dan strategi yang digunakan dalam pelaksanaan Kebijakan.

- b. *Institution and Regime Characteristic* (karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa).

Lingkungan dimana suatu Kebijakan tersebut dilaksanakan juga berpengaruh terhadap keberhasilannya, maka pada bagian ini ingin dijelaskan karakteristik dari suatu lembaga yang akan turut mempengaruhi suatu Kebijakan. Implementasi suatu Kebijakan tentu akan mendatangkan konflik pada kelompok-kelompok yang

berkepentingannya dipengaruhi. Penyelesaian konflik akan menentukan *who get what* atau “Siapa mendapat apa”. Strategi penyelesaian konflik dapat secara tidak langsung menilai institusi dimana suatu Kebijakan diimplementasikan. Indikator dari faktor ini adalah dukungan dari pelaksana Kebijakan, pemahaman dari pelaksana kepentingan akan mekanisme Kebijakan sapa Warga dan koordinasi yang oleh para *stakeholder* dengan pelaksana dalam menjalankan Kebijakan pogram sapa Warga.

c. *Compliance and Responsiviness* (tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana).

Hal lain yang dirasa penting dalam proses pelaksanaan suatu Kebijakan adalah kepatuhan dan respon dari para pelaksana, maka yang hendak dijelaskan pada poin ini adalah sejauhmana kepatuhan dan respon dari pelaksana dalam menanggapi suatu Kebijakan. Agar tujuan Kebijakan dalam lingkungan khusus dapat tercapai maka para implementor harus tanggap terhadap kebutuhan-kebutuhan dari masyarakat/kelompok sasaran. Indikator dari faktor ini adalah pemahaman pelaksana kan isi dan tujuan dari Kebijakan, sikap pelaksana dalam menjalankan Kebijakan, dan tingkat partisipasi dan tanggapan dari kelompok sasaran dari tujuan Kebijakan.

Keberhasilan Implementasi Kebijakan Sapa Warga tersebut dapat meningkatkan efektivitas dalam Pelayanan Publik. Pelayanan public tersebut secara lengkap yang dikutip dari Ketetapan Menteri Perdayagunaan Aparatur

Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Tjiptono (2005:6) Pelayanan Publik/Umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan public merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh sutau pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli menyatakan bahwa pelayanan (*service*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologi. Menurut Edvardsson er al (2008) pelayan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima

menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat secara fisik.

Standar pelayanan publik merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara dan acuan penilaian kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi komitmen penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum Pelayanan

Setiap bentuk Kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, harus memiliki dasar hukum yang disahkan oleh Peraturan Perundangan untuk menandakan bahwa pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan publik yang sah menurut hukum dan perundangan.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan harus memiliki sistem yang jelas, mekanisme pelaksanaan yang mudah

diimplementasikan oleh seluruh masyarakat serta memiliki prosedur atau tata laksana yang jelas dan diketahui oleh pengguna layanan publik.

3. Jangka Waktu Penyelesaian

Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang efisien. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dalam standar waktu yang singkat.

4. Biaya/Tarif Pelayanan

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, biaya atau tarif yang diberikan harus memiliki standar harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara keseluruhan. Dengan kata lain harga untuk pelayanan publik adalah harga yang murah.

5. Produk Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dapat dikatakan sebagai pelayanan publik apabila yang dihasilkan dapat berupa *public good*, *public service* dan *administration service*.

6. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Kefektifan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pemberian pelayanan serta terdapat fasilitas yang memadai demi kenyamanan masyarakat.

7. Kompetensi Pelaksana


Petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, kreativitas, serta kemampuan yang menyangkut sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Setiap organisasi pemerintah harus memiliki sarana yang menampung aspirasi masyarakat yang berisi kritik, saran dan juga pengaduan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

9. Jumlah Pelaksana

Organisasi pemerintahan memiliki pelaksanaan pelayanan yang memadai agar dalam pemberian pelayanan dapat berjalan dengan efektif.

 Kebijakan Pemanfaatan atau pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mendukung kinerja pemerintah yang berbasis elektronika dalam rangka penyelenggaraan dan peningkatan kualitas Pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Penerapan *e-government* dilakukan penataan system manajemen dan proses kerja di lingkungan instansi pemerintah khususnya instansi yang melaksanakan fungsi pelayanan publik. Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Provinsi Jawa Barat Tahun 2005 – 2025, yang menyatakan bahwa “Jawa Barat yang sejahtera ditandai dengan terpenuhinya seluruh kebutuhan dasar masyarakat baik yang tinggal di perkotaan maupun

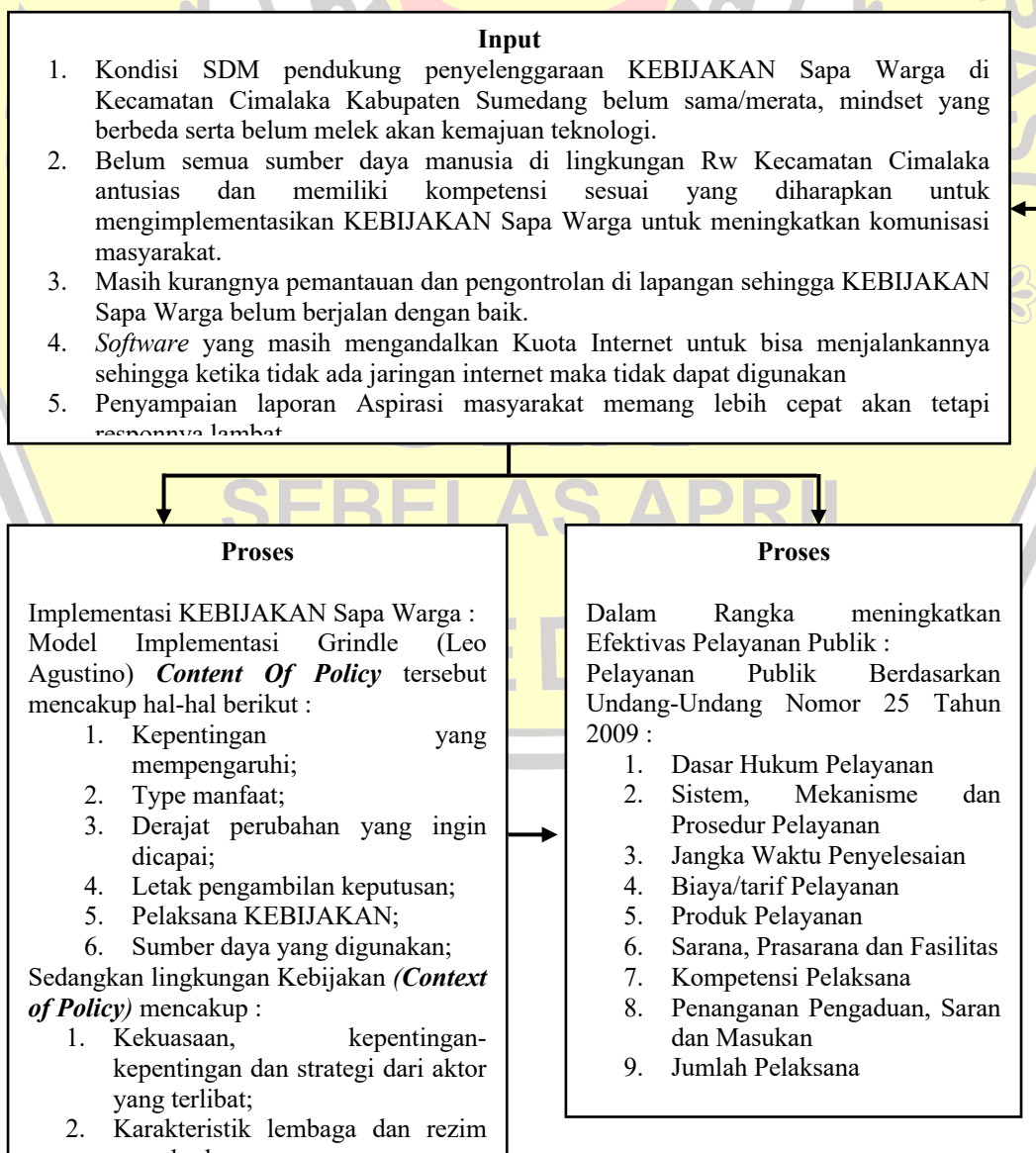
pedesaan termasuk di dalamnya pendidikan”. Oleh karena itu untuk terpenuhi kebutuhan dasar masyarakat baik yang tinggal di perkotaan maupun yang di pedesaan perlu adanya system pelayanan yang mendekatkan pemerintah dengan masyarakatnya seperti halnya Kebijakan Sapa Warga di provinsi Jawa Barat.

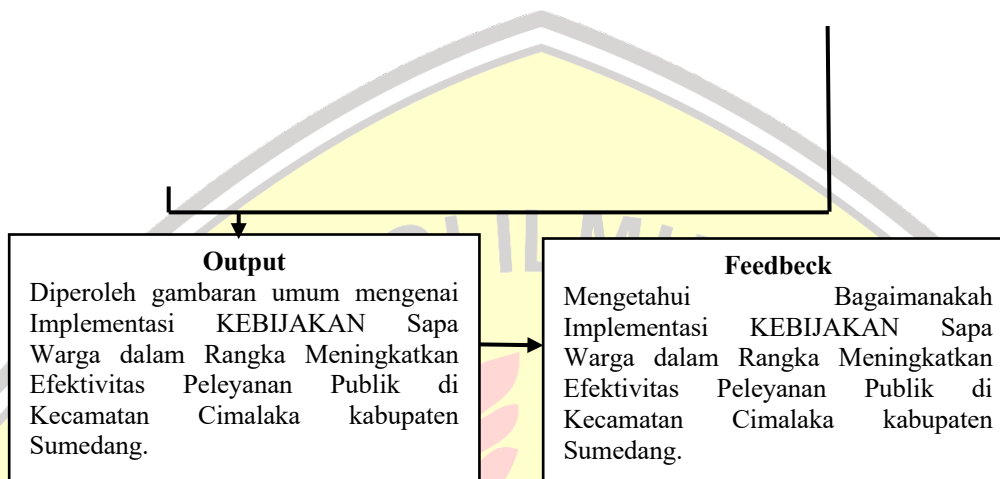
Sebagai orang yang sudah mempunyai semangat untuk melayani, salah satu perwujudan bahwa pemberi pelayanan untuk melakukan pelayanan yang berkesinambungan adalah pemberi pelayanan pun harus bersedia untuk menyediakan banyak waktu untuk masyarakat. Terutama dengan adanya Kebijakan Sapa Warga ini lebih mendekatkan pemerintah dengan masyarakat dan dengan mudahnya masyarakat mengadukan atau melaporkan sesuatu kegiatan dan keluhan. Seperti halnya fungsi dari sapa Warga yaitu fungsi pertama sebagai layanan publik, fungsi kedua sebagai informasi dan fungsi ketiga sebagai pengaduan dan lapor (Ridwan Kamil.2019). Kebijakan Sapa Warga adalah Kebijakan yang dibuat untuk meningkatkan pelayanan publik sebagai dasar kepuasan masyarakat, maka hal ini perlu adanya sikap keberlangsungan tanpa mengenal waktu dalam memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat.

Akan tetapi Kebijakan Sapa Warga belum secara maksimal berjalan masih ada beberapa permasalahan karena tidak semua RW dapat menggunakan aplikasi tersebut dan juga terhambat oleh beberapa hal seperti koneksi internet yang kurang baik, gptek dan lain sebagainya itu dari hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti. Maka dari itu peneliti menggunakan teori dari Marilee

Grindle untuk melakukan penelitian ini apakah sudah berjalan dengan baik atau belum dan bagaimana pengontrolan dari pihak pembuat Kebijakannya.

Dari uraian di atas jelaslah bahwa Implementasi Kebijakan Sapa Warga dengan Pelayanan Publik saling berhubungan. Oleh karena itu apabila Implementasi Kebijakan Sapa Warga itu di jalankan dengan optimal dan berkala maka akan meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik. Untuk memperjelas alur pikir Implementasi Kebijakan Sapa Warga dalam rangka meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik, maka penulis menggambarkan paradigma pemikiran dalam penelitian yang akan dilaksanakan dengan model sebagai berikut:





Gambar 1.1
Kerangka Berpikir



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Tinjauan penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan pembandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian yang telah dilakukan. Maka dari itu peneliti memaparkan hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Contoh yang diambil berupa jurnal-jurnal mengenai kebijakan program sapa Warga. Serta penelitian sebelumnya berfungsi untuk analisa dan memperkaya pembahasan penelitian, serta membedakan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian atau jurnal tersebut antara lain :

1. Penelitian dengan Judul *LAYANAN E-SAPAWARGA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KOTA SURABAYA DARI*

PRESPEKTIF BIROKRASI diteliti oleh Chyntya Putri Purwaningsih pada tahun 2016 di Surabaya. Penelitian ini berjenis penelitian Kualitatif. Di kutip dari <http://journal.unair.ac.id/>. Penelitian ini menjelaskan bahwa Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai layanan E-Sapawarga Surabaya didapati bahwa E-Sapawarga Surabaya merupakan implementasi program layanan publik berbasis teknologi yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dengan tujuan membantu masyarakat Kota Surabaya dalam menyalurkan aspirasi dan keluhannya terhadap pemerintah Kota Surabaya. Pelaksanaan E-Sapawarga Kota Surabaya menjadi salah satu

upaya dari pemerintah Kota Surabaya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik. Dalam pelaksanaannya masyarakat Kota Surabaya dapat menggunakan media website, facebook, SMS, twitter, media cetak, email, surat, portal E-Sapawarga dan juga bisa langsung datang ke Media Center untuk menyampaikan keluhannya. Berbagai macam media yang telah disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya mampu memberikan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan ini.

a. Namun dalam keluhan ini juga diperlukan perbaikan dan perhatian khusus bagi pemerintah dan masyarakat selaku elemen-elemen penting dari Kota Surabaya. Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kurangnya pengguna E-Sapawarga Surabaya diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Komunikasi : Dimana komunikasi secara eksternal dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dengan masyarakat Kota Surabaya, dianggap kurang melakukan sosialisasi secara rutin mengenai informasi E-Sapawarga Surabaya pada belakangan ini.
- 2) Sumber Daya : Sementara sumber daya materi berupa teknologi mampu dihadirkan di ESapawarga Surabaya sebagai alat untuk mendukung berjalannya kebijakan ini secara maksimal. Namun keterbatasan server dan database yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya menjadikan

kendala yang mampu mengurangi minat masyarakat dalam menggunakan ESapwarga Surabaya ini

- 3) Disposisi : Pada bagian ini tidak terdapat kendala yang dihadapi oleh E-Sapawarga Surabaya, dimana program ini mampu meyakinkan masyarakat Surabaya dalam menghadapi keluhan dan permasalahannya dengan memberikan tanggapan layanan secara cepat 1x24 jam. Adapun cara lain yang terdapat di E-Sapawarga Surabaya untuk meyakinkan masyarakat menggunakan layanan ini adalah dengan memberikan tanggapan secara baik dan mampu dipertanggung jawabkan kejelasannya.
- 4) Struktur Birokrasi : Sama halnya pada disposisi untuk struktur birokrasi tidak terdapat kendala yang ditemui karena dengan susunan organisasi yang jelas dalam ESapawarga Surabaya mampu mempermudah pelaksanaan E-Sapawarga Surabaya ini secara maksimal karena tidak adanya pelimpahan tanggung jawab antara satu dengan lainnya. Selain itu susunan organisasi E-Sapawarga Surabaya mampu mempermudah jalannya pelaksanaan sehingga tujuan E-Sapawarga sebagai penghubung anatar masyarakat dengan pemerintah dapat tercapai.

Perbedaan dengan penelitian yang penulis teliti yaitu dari teori yang digunakan penelitian ini menggunakan teori dari David Garvin yang membahas tentang Pendekatan perspektif kualitas pelayanan, sedangkan

penulis menggunakan teori dari Grindle lebih ke Implementasi yang di jalankan

2. Penelitain dengan Judul *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN E-SAPAWARGA DALAM PEMBANGUNAN KOTA SURABAYA (STUDI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA)* di teliti oleh Nindicha Rizky Dwitananda Wahyudianto pada tahun 2016 di Surabaya. Penelitian ini berjenis penelitian Kualitatif. Di kutip dari <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/>. Penelitian ini menjelaskan bahwa Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelaksanaan *e-Sapawarga* memiliki salah satu kelebihan dibanding dengan jejaring sosial lain seperti *facebook*, *path*, dan media sosial lainnya. Hal ini dibedakan karena *e-Sapawarga* ini merupakan salah satu wadah aspirasi yang dibuat oleh pemerintah kota untuk menghimpun keluhan/pengaduan dan saran secara langsung dari warga. Terkait pada pelaksanaannya Pemerintah Kota Surabaya melakukan hasil rekapitulasi dan analisis dari hasil keluhan setiap bulannya di *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Akan tetapi pada pelaksanaannya seiring masuk pada tahun 2015 ditemukan fakta penurunan yang cukup drastis yaitu dimulai sejak akhir 2014 yaitu dengan minimnya animo masyarakat hingga sampai pada angka nol dan ini membuktikan tidak adanya keluhan masuk sama sekali melalui portal *sapawarga*. Hal ini diketahui dengan adanya perbaikan yang memakan waktu yang cukup lama oleh pemerintah sehingga masyarakat merasa monoton dan enggan melakukan pengaduan/keluhan melauai *e-Sapawarga*.

Perbedaan dengan penelitian yang penulis teliti yaitu bahwa penelitian terdahulu lebih terfokus ke manajemen yang di jalankan oleh dinas komunikasi yang ada di kota Surabaya sedangkan penelitian yang di dilakukan oleh penulis sekarang lebih ke implementasi yang di jalankan di lapangan seperti apa.

3. Penelitian dengan Judul *PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK), ELEKTRONIK RUKUN TETANGGA/RUKUN WARGA (e-RT/RW) (Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya)* di teliti oleh Rizky Hersya Pratama, Abdul Hakim, Muhammad Shobaruddin pada tahun 2016 di Malang. Penelitian ini berjenis penelitian Kualitatif. Di kutip dari <https://media.neliti.com/media/publications/83155-ID-pelayanan-publik-berbasis-teknologi-info.pdf>. Penelitian ini dilandasi oleh cara pandang baru dalam mengelola sektor publik, pengelolaan yang berorientasi mengedepankan pelayanan kepada masyarakat, ketimbang kepentingan pemerintahan. Program e-Government ini adalah program e-RT/RW kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan program e-RT/RW bersumber dari Walikota Surabaya Faktor pendukung program e-RT/RW di Kelurahan Ketintang, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya adalah support penuh dari pemerintah dan pihak terkait, adanya standar pelayanan baku dan infrastruktur yang mumpuni. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu animo masyarakat, kurangnya dukungan pihak internal, dan kurangnya maintenance sarana prasarana,. Dari hasil penelitian, peneliti menyarankan bahwa diperlukan

sosialisasi lebih giat, namun tidak sekedar sosialisasi namun juga pelatihan kepada masyarakat untuk mengoperasikan secara online. Akuntabilitas pendanaan yang transparan. Mengadakan forum komunikasi yang intens, penambahan konten website, dan pengendalian kendala teknis disertai evaluasi menyeluruh.

Perbedaan dengan penelitian yang penulis teliti yaitu bahwa penelitian terdahulu lebih terfokus ke Pelayanan public yang digunakan, hampir sama pembahasannya. Sedangkan penelitian yang di dilakukan oleh penulis sekarang lebih ke implementasi yang di jalankan di lapangan seperti apa.

4. Penelitian dengan Judul *IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT UNTUK MENDORONG PELAYANAN PUBLIK YANG TERINTEGRASI DI INDONESIA* di teliti oleh Vita Elysia, Ake Wihadanto, Sumartono pada tahun 2016 di Surabaya dan Bandung. Penelitian ini berjenis penelitian Kualitatif. Di kutip dari <http://repository.ut.ac.id/7083/1/UTFMIPA2017-14-vita.pdf>. Hasil penelitian

ini adalah Pemerintah Kota Surabaya dan Pemerintah Kota Bandung merupakan dua contoh pemerintah kota atau pemerintah daerah di Indonesia yang gencar menerapkan e-government. Berbagai penghargaanpun telah diterima oleh kedua kota ini. Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya telah merintis penerapan e-government sejak tahun 2002. e-Government pada Pemerintah Kota Optimalisasi Peran Sains dan Teknologi untuk Mewujudkan Smart City 367 Surabaya dikelompokkan menjadi dua, yakni dalam hal pengelolaan keuangan daerah dan e-government untuk pelayanan publik (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, 2017). Dan

Bandung merupakan salah satu kota yang sangat gencar dalam mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam mengimplementasikan e-government. Ide kota pintar alias smart city sudah didengung-dengungkan oleh berbagai kalangan termasuk di Indonesia tersebut sering pula dikaitkan atau bahkan disamakan dengan konsep e-government. Menurut Nonot Harsono selaku Komisioner Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI) dalam Liputan6.com (Smart City dan e-Government Apa Bedanya?, 2015), masih banyak orang yang menilai smart city itu sama dengan e-government, padahal keduanya berupa konsep yang berbeda. Smart city merupakan konsep pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi untuk semua sektor yang lebih luas dari sekedar e-government. Lebih lanjut Nonot menilai penerapan smart city didasarkan pada pertimbangan antara kebutuhan dan kelayakan atau tingkat urgensi smart city di setiap daerah, sedangkan penerapan e-government lebih bergantung pada keputusan pimpinan Optimalisasi Peran Sains dan Teknologi untuk Mewujudkan Smart City 377 daerah. Dapat dikatakan pula bahwa e-government merupakan bagian dari smart government atau pemerintahan yang cerdas, dimana pemerintah yang cerdas merupakan komponen penting yang akan mendukung tercapainya smart city secara lebih menyeluruh. Meski begitu, dalam usaha untuk membangun smart city yang juga mencakup e-government didalamnya, keduanya sangat membutuhkan dukungan jaringan broadband yang memadai. Kalau tanpa dukungan

broadband yang bagus, sulit bagi pemerintah daerah mau menerapkan smart city ataupun e-government sekalipun.

Perbedaan dengan penelitian yang penulis teliti yaitu dari teori yang digunakan penelitian ini menggunakan teori dari Indrajit yang membahas tentang Konsep *E-Government* sedangkan penulis menggunakan teori dari Grindle lebih ke Implementasi yang di jalankan.

2.2 Tinjauan Teoretis

2.2.1 Administrasi

a. Pengertian administrasi

Administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apapun dapat dilaksanakan dengan baik. Proses administrasi akan melaksanakan tiga fungsi utama yang berhubungan erat dengan tiga tingkatan umum dalam hierarki formal.

Secara etimologi administrasi berasal dari bahasa latin yaitu *ad* dan *ministrare* yang berarti “membantu, melayani dan memenuhi” serta *administratio* yang berarti pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan, dan pemerintahan, pengelolaan. Di Italia disebut *amministrazione*, sedangkan di Prancis, Inggris dan Amerika Serikat disebut *administration*.

(Wirman Syafri. 2012. Halaman:8)

Ditingkat atas, yaitu fungsi pengarahan organisasi, terutama berkaitan dengan proses perencanaan jangka panjang dari suatu tujuan yang akan dicapai.

Ditingkat menengah, yaitu fungsi manajemen organisasi, terutama berkaitan dengan upaya mempertahankan organisasi sebagai suatu pekerjaan yang terus berlangsung lama, seperti memberikan bahan-bahan, sarana-sarana, intruksi-intruksi dan penciptaan iklim yang diperlukan oleh staf teknis atau profesional yang terlibat dalam proses produksi (hasil).

Di tingkat bawah adalah fungsi pengawas. Dalam kontak langsung dengan pekerja-pekerja profesional dan teknis, fungsi pengawasan mengarahkan penggunaan sumber-sumber serta menjalin agar kegiatan-kegiatan profesional dan teknis dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Ketiga tingkatan ini saling berkaitan, memiliki derajat serta saling berhubungan satu sama lainnya dalam bentuk yang positif dan mempunyai fungsi yang berbeda-beda, seperti beragamnya organisasi dari berbagai jenis dan ukuran.

Sedangkan menurut D.White (1958) menyatakan bahwa administrasi adalah *a process common to all group effort, public, or private, civil or military, large scale or small scale... etc.* Yang memiliki arti bahwa administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar

maupun kecil... dan lain sebagainya. Dalam definisi ini di jelaskan bahwa administrasi adalah satu kegiatan kerja sama yang berkaitan dengan sistem pelayan publik untuk tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan.

Pandangan Prajudi Atmosudirjo (1960) mengenai administrasi adalah sebagai berikut :

1) Administrasi sebagai proses

Administrasi adalah keseluruhan proses yang terdiri atas kegiatan-kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengatur-pengaturan mulai dari penentuan tujuan, penyelenggaraan hingga tercapainya tujuan.

2) Administrasi sebagai fungsi

Administrasi adalah kegiatan dan tindakan yang secara sadar dilakukan untuk mencapai tujuan, dan termasuk penentuan tujuan itu sendiri.

3) Administrasi sebagai institusi

Administrasi adalah keseluruhan orang-orang dalam satu kesatuan menjalankan kegiatan-kegiatan ke arah tercapainya tujuan.

b. Administrasi dalam arti sempit

Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. (Silalahi. 2013. Halaman:5)

Data dan informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan intern disebut ekstern. Administrasi dalam arti sempit lebih tepat disebut dengan tatausaha (*clerical work, office work*). Dalam hal ini dikemukakan beberapa arti administrasi dalam arti sempit atau tatausaha. Tatausaha pada hakikatnya merupakan pekerjaan pengendalian (*The handing*) informasi (prajudi Atmosudirjo. 1980).

Kegiatan administrasi meliputi pekerjaan tatausaha yang bersifat mencatat segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk menjadi bahan keterangan bagi pimpinan. (J. Wajong. 1962).

c. Administrasi dalam arti luas

Istilah administrasi, sebenarnya berhubungan dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Kerja sama yang dimaksud merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur, dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama. Hal ini berarti, kegiatan kerja sama merupakan indikasi adanya proses administrasi. Bahkan herbert A. Simon mengatakan bahwa kegiatan dua orang yang bekerja sama menggulingkan atau memindahkan sebuah batu yang tidak dapat digulingkan hanya oleh satu orang di antara mereka adalah kegiatan yang di dalamnya terdapat proses administrasi. (Mulyana rahman. 2014:8)

Namun demikian, perlu dicatat disini bahwa tidak semua kerja sama dapat disebut dengan proses administrasi. Kegiatan kerja sama tersebut bisa disebut sebagai administrasi hanya apabila memenuhi syarat :

- 1) Kegiatan kerja sama tersebut didasarkan atas keteraturan, adanya pembagian tugas, serta tujuan yang akan dicapai dan cara untuk mencapai tujuan tersusun secara sistematis.
- 2) Kegiatan kerja sama tersebut merupakan kerja sama yang terorganisasi atau kerja sama keorganisasian (*Organizational cooperation*).

d. Unsur-unsur Administrasi

Unsur-unsur dalam administrasi terbagi kedalam beberapa bentuk, diantaranya sebagai berikut (Anggara. 2012:29) :

- 1) Organisasi, Organisasi diciptakan secara konstitusional oleh pimpinan tertinggi badan usaha, dan menjadi wadah (wadah), struktur, dan rangka (framework) administrasi.
- 2) Manajemen, yaitu kegiatan menggerakkan sekelompok orang dan mengarahkan fasilitas kerja. Hubungan ini meliputi:
 - a) Perencanaan
 - b) Pembuatan keputusan
 - c) Pembimbingan
 - d) Pengorganisasian
 - e) Pengawasan

- f) Penyempurnaan dan perbaikan tata struktur dan tata struktur dan tata kerja.
- 3) Komunikasi, yaitu penyampaian berita dan pemindahan buah pikiran dari seseorang kepada yang lainnya dalam rangka terwujudnya kerja sama.
 - 4) Kepegawaian, yaitu pengaturan dan pengurusan pegawai atau karyawan yang diperlukan.
 - 5) Keuangan, yaitu pengelolaan segi-segi pembiayaan dan penanggung jawaban keuangan.
 - 6) Perbekalan, yaitu perencanaan, pengadaan, dan pengaturan pemakaian barang-barang keperluan kerja.
 - 7) Tata usaha, yaitu penghimpunan, pencatatan, pengelolaan, pengiriman, dan penyimpanan berbagai keterangan yang diperlukan
 - 8) Hubungan masyarakat, yaitu perwujudan hubungan yang baik dan dukungan dari lingkungan masyarakat terhadap usaha kerja sama.

2.2.2 Administrasi Publik

a. Pengertian

Secara terminologis administrasi publik (*public administration*) berasal dari Amerika Serikat dan Inggris yang awalnya diahlibahasakan menjadi ilmu administrasi publik. Jauh sebelum orang mempergunakan istilah ilmu pemerintahan untuk menyebar subjek ini, namun perlu diketahui bahwa ilmu

pemerintahan tidak sama dengan ilmu administrasi publik menurut Syafri (2012: 16).

Chandler dan Plano dalam (Anggara. 2012:44) mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses pengimplementasian kebijakan. Administrasi publik fokus pada penegakan hukum, proses pembuatan dan penerapan peraturan serta regulasinya dalam menyelenggarakan kebijakan publik.

Menurut Sondang P. Siagian dalam (Syafri. 2012:25) mengatakan bahwa administrasi publik didefinisikan sebagai “keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara”.

Dari beberapa pengertian mengenai administrasi publik, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah serangkaian proses kinerja aparatur pemerintahan yang merencanakan dan mengimplementasikan sebuah kebijakan publik yang bertujuan untuk mencapai tujuan negara.

b. Fungsi dasar Administrasi Publik

Fungsi Administrasi publik ada 3 yaitu:

- 1) Merumuskan kebijakan publik, misalnya pemerataan, pertumbuhan ekonomi, keamanan, analisa keadaan sekarang, alternatif-alternatif perubahan di masa depan, penyusunan strategi dan akhir keputusan
- 2) Pengendalian perilaku organisasi dan perilaku anggota organisasi publik meliputi struktur organisasi, kepegawaian, keuangan, perbekalan, hubungan masyarakat dll.

- 3) Penggunaan teknologi manajemen publik meliputi kepemimpinan, komunikasi, koordinasi, dan pengawasan.

c. Ciri-ciri Administrasi Publik

Di bawah ini ciri-ciri administrasi negara yaitu:

- 1) Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara bersifat lebih urgen dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta.
- 2) Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara bersifat monopoli atau semi monopoli.
- 3) Administrasi negara dan administratornya berdasarkan undang-undang dan peraturan, ini menandakan warna legalitas dari administrasi tersebut.
- 4) Administrasi negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan ibarat dari harga pasar, tetapi ditentukan oleh rasa pengabdian kepada masyarakat umum.
- 5) Pelayanan yang diberikan adil tidak memihak, proporsional, bersih dan mementingkan kepentingan orang banyak dibandingkan kepentingan pribadi.

2.2.3 Kebijakan Publik

a. Pengertian Kebijakan Publik

Carl J. Federick dalam (Leo Agustino. 2008:7) mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok

atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapaitujuan tertentu. Pendapat ini juga menunjukkan bahwa ide kebijakan melibatkan perilaku yang memiliki maksud dan tujuan merupakan bagian yang penting dari definisi kebijakan, karena bagaimanapun kebijakan harus menunjukkan apa yang sesungguhnya dikerjakan dari pada apa yang diusulkan dalam beberapa kegiatan pada suatu masalah.

Islamy dalam (Suandi. 2010:12) kebijakan harus dibedakan dengan kebijaksanaan. Policy diterjemahkan dengan kebijakan yang berbeda artinya dengan wisdom yang artinya kebijaksanaan. Pengertian kebijaksanaan memerlukan pertimbangan-pertimbangan lebih jauh lagi, sedangkan kebijakan mencakup aturan-aturan yang ada didalamnya.

James E. Anderson dalam (Islamy. 2009:12) mengungkapkan bahwa kebijakan adalah *“a purposive course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern”* (serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu).

Konsep kebijakan yang ditawarkan oleh Anderson dalam (Winarno. 2007:18) dianggap lebih tepat karena memusatkan perhatian pada apa yang sebenarnya dilakukan dan bukan pada apa yang diusulkan atau dimaksudkan. Selain itu konsep ini juga membedakan secara tegas antara kebijakan (policy)

dengan keputusan (decision) yang mengandung arti pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada.

Harold D. Lasswell dan Abraham Kaplan mengartikan kebijaksanaan sebagai *a projected program of goals, values and practice* yang artinya adalah suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktek-praktek yang terarah. Sedangkan penjelasan lain mengenai kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang di usulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Dari pengertian tentang kebijakan publik yang dikemukakan para ahli sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan kebijakan publik adalah suatu lingkup kegiatan yang ditetapkan oleh pemerintah atau aktor pejabat pemerintah yang dilaksanakan maupun yang tidak dilaksanakn oleh pemerintah atau kelompok lain untuk mencapai tujuan tertentu.

b. Proses Pembuatan Kebijakan Publik

Proses pembuatan kebijakan publik merupakan suatu konsep yang komplek karena melibatkan banyak alur proses. Tahap penilaian kebijakan seperti yang tercantum dalam bagan ini, bukan termasuk proses akhir dari kebijakan publik, sebab masih ada satu tahap lagi, yakni tahap perubahan kebijakan dan tahap terminasi atau penghentian kebijakan. Di dalam setiap

proses terdapat tahap-tahap kebijakan publik. Berikut tahapan atau proses Kebijakan Publik Menurut Wiliam Dunn:



Gambar 2.1 Proses Kebijakan Publik Menurut William Dunn

William Dunn memahami analisis kebijakan sebagai suatu proses ilmu penelitian. Dalam hal ini menganalisis suatu kebijakan merupakan usaha untuk dapat merekomendasikan kebijakan. Usaha ini bermula dari penyajian secara cermat informasi yang menunjukkan adanya masalah kebijakan. Informasi ini oleh analisis kemudian digunakan untuk membuat informasi tentang alternatif-alternatif kebijakan. Begitu seterusnya, sehingga aktivitas ini merupakan suatu siklus. Sedangkan siklus kebijakan menurut Dunn adalah sebagai berikut:



Gambar 2.2 Siklus Kebijakan William Dunn

Dalam gambar 2 informasi kebijakan termuat di dalam kotak, sedang metode yang digunakan untuk mengubah informasi itu menjadi informasi jenis hari termuat di dalam bentuk lonjong. Aktivitas menganalisis kebijakan pada pokoknya menerapkan metode-metode perubahan informasi kebijakan tersebut.

Berdasarkan uraian-uraian diatas mempunyai satu arti, bahwa semua kebijakan pasti mengandung suatu unsur pengawasan. Teknik pengawasan kebijakan-kebijakan tersebut benar-benar diimplementasikan sehingga kebijakan tersebut benar-benar dapat dioperasionalkan.

2.2.4 Implementasi Kebijakan

a. Pengertian Implementasi Kebijakan

Suatu kebijakan yang telah diformulasikan oleh pemerintah tidak akan berarti tanpa diikuti dengan pelaksanaan kebijakan. Chief J.O. Udoji menyatakan bahwa: “pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan lebih penting dari pada pembuatan kebijakan, karena kalau tidak ada implementasi maka kebijakan hanya akan berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip”. Karena itu setiap kebijakan dan program yang direncanakan pemerintah selalu diimplementasikan, sehingga tidak hanya menjadi hal yang sia-sia.

Menurut Laster dan Stewart dalam Winarno (2012:147) Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas, merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang. Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang di mana sebagai

aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program. Dalam pendapat lain yang diungkapkan oleh Ripley dan Frankin (Winarno. 2012:148) bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan, atau suatu jenis keluaran yang nyata. Istilah implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah. Implementasi mencakup tindakan-tindakan (tanpa tindakan-tindakan) oleh berbagai aktor, khususnya para birokrat yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan.

Sedangkan Gordon dalam Pasolong (2008:58) berpendapat bahwa implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program. Dalam hal ini administrator mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menetapkan kebijakan yang telah diseleksi. Mengorganisir berarti mengatur sumber daya, unit-unit dan metode – metode untuk melaksanakan program

Dari rangkaian tahap diatas, secara garis besar implementasi kebijakan meliputi kegiatan perencanaan, penjadwalan, dan pengawasan. Kemungkinan, terjadi ketidakefektifan kebijakan yang telah ditempuh oleh pemerintah. Hal yang demikian menurut Andrew Dunsire: “karena adanya implementasi gap (kesenjangan implementasi), yaitu suatu istilah yang dimaksudkan untuk menjelaskan suatu keadaan dimana dalam proses kebijakan selalu akan terbuka

kemungkinan terjadinya perbedaan antara apa yang diharapkan (direncanakan) oleh pembuat kebijakan dengan apa yang senyatanya dicapai sebagai hasil atau prestasi pelaksanaan kebijakan. Besar kecilnya perbedaan tersebut tergantung pada kemampuan organisasi atau aktor untuk mengimplementasikan kebijakan yang dipercayakan sedemikian rupa, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dalam dokumen kebijakan tercapai (*implementation capacity*). Dengan implementasi kebijakan diharapkan tercapai perubahan sesuai yang direncanakan. Namun demikian kemungkinan akan terjadi penolakan terhadap perubahan sehubungan dengan implementasi kebijakan tersebut. Ragam pelaksanaan implementasi kebijakan menurut peneliti tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administratif yang bertanggung jawab melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan juga menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan politik seperti di eksekutif anggota legislatif, yudikatif, kelompok-kelompok kepentingan yang berpengaruh pada jalannya roda perekonomian, dan warga masyarakat sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat. Dengan demikian kebijakan publik menjadi efektif, bilamana dilaksanakan dan mempunyai dampak baik diharapkan maupun tidak bagi kelompok sasaran khususnya, dan anggota masyarakat pada umumnya.

b. Faktor-faktor Pendukung Implementasi Kebijakan

Adapun faktor-faktor pendukung implementasi kebijakan publik antara lain (mengacu pada enam sumber daya pokok manajemen menurut George R. Terry):

- 1) *Men (Human Resources)*, dalam manajemen publik, sumber daya manusia ini tidak hanya mampu, tetapi harus memenuhi persyaratan karier.
- 2) *Money (finances)*, dalam manajemen publik, money sangat terkait dengan ketentuan peruntukan dari mata anggaran yang telah disetujui terlebih dahulu.
- 3) *Material (Logistic)*.
- 4) *Machine (information)*, manajemen publik dikelola melalui informasi yang berbentuk persuratan dan alat komunikasi lain serta dokumentasi dan arsip.
- 5) *Methods (Legitimate)*, keabsahan atau legitimasi suatu kebijakan juga sangat penting. Dalam manajemen publik dikenal dengan persetujuan atasan atau sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 6) *Market (Participation)*, partisipasi dapat berbentuk dukungan dapat pula penolakan. Keduanya merupakan masukan uang diperlukan dalam proses dan implementasi kebijakan publik.
Dikenal ada dua bentuk partisipasi: *pertama* murni yang muncul secara spontan dari rakyat, *kedua* mobilisasi yaitu partisipasi yang diorganisasi oleh pihak tertentu.

Dalam penelitian ini peneliti mengkaji dengan teori dari *Merilee S. Grindle* karena model yang dibahas sesuai dengan fenomena yang dikaji oleh peneliti. Keberhasilan implementasi menurut *Merilee S. Grindle*

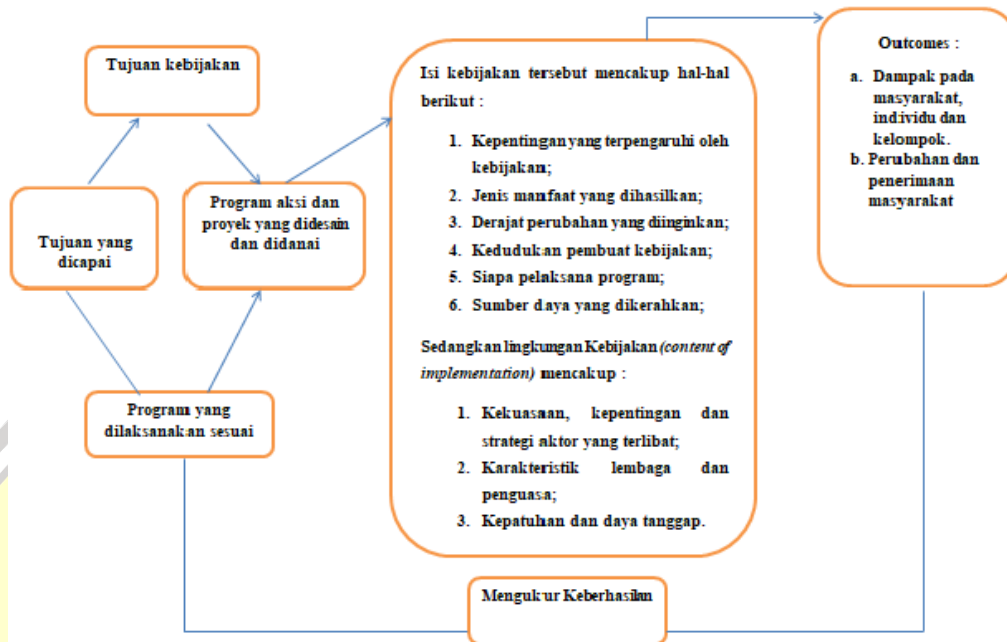
dalam Leo Agustino (2016) dipengaruhi oleh isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan kebijakan (*content of implementation*). Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan ditransformasikan, barulah implementasi kebijakan dilakukan. Keberhasilannya ditentukan oleh derajat *implementability* dari kebijakan tersebut.

Isi kebijakan (*Content Of Policy*) tersebut mencakup hal-hal berikut:

- 1) *Interest Affected* (Kepentingan yang mempengaruhi);
- 2) *Type Of Benefit* (Tipe manfaat);
- 3) *Extent Of Change Envision* (Derajat perubahan yang dicapai);
- 4) *Site Of Decesion Making* (letak pengambilan Keputusan);
- 5) *Program Implementation* (pelaksanaan program);
- 6) *Resource Committed* (Sumber-sumber daya yang digunakan);

Sedangkan lingkungan Kebijakan (*context of implementation*) mencakup:

- 1) *Power, Interest, and Startegic of factor Involved* (Kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat);
- 2) *Intitituin and Regime Characteristic* (Karakteristik lembaga dan yang berkuasa);
- 3) *Compliance and Responsivines* (tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana)



Gambar 2.3 Model Implementasi Grindle

Namun demikian, jika dicermati model *Grindle* dapat dipahami bahwa keunikan model ini terletak pada pemahamannya yang komprehensif akan konteks kebijakan, khususnya yang menyangkut dengan implementor, penerima implementasi, dan arena konflik yang mungkin terjadi diantar para aktor implementasi, serta kondisi-kondisi sumberdaya implementasi yang diperlukan.

2.2.5 Program Sapa Warga

Terdapat banyak sekali program yang diciptakan saat ini dengan tujuan memudahkan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, terutama dalam bidang teknologi. Penerapan program teknologi saat ini tidak hanya berkembang pada sebuah sistem privat saja, melainkan juga ikut berkembang

dalam sebuah pemerintahan yang dapat membantu pemerintah dalam menjalankan tugas dan kewajibannya saat ini, penggunaan TIK dan terutama internet dipandang sebagai alat untuk mencapai pemerintahan yang lebih baik. Ini mengungkapkan evolusi dari ekspektasi e-government dalam program reformasi sektor publik. TIK dapat membantu pemerintah untuk memulihkan kepercayaan pada lembaga publik dengan meningkatkan transparansi, efisiensi biaya, efektivitas, dan partisipasi politik. Oleh karena itu, meningkatkan informasi pemerintah kepada masyarakat dapat membantu persepsi publik yang bias dan mempengaruhi ekspektasi kepercayaan dengan mempersempit kesenjangan informasi antara masyarakat dan pemerintah. Potensi keuntungan e-government telah menyebabkan adopsi teknologi berbasis web sebagai unsur penting dalam program modernisasi demokrasi.

Sapa Warga adalah Program pemberian fasilitas gadget dan platform aplikasi yang dapat mempermudah masyarakat Jawa Barat dalam menyampaikan aspirasi, mendapatkan informasi serta mendapatkan pelayanan publik secara digital (<https://digitalservice.jabarprov.go.id/sapawarga>) Sapa Warga menyinggung Peraturan Menteri PANRB Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik dimana Sapa Warga dapat digolongkan menjadi media informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat. (Permen PANRB Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Pelayanan Publik).

Oleh sebab itu Pemerintah Provinsi Jawa Barat meluncurkan sebuah inovasi baru berupa Sapawarga. Sapawarga merupakan produk inovasi dari

pemerintah Gubernur Jawa Barat Bapa Ridwan Kamil yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa barat. SapaWarga diciptakan dengan tujuan sebagai penghubung warga dan pemerintah Provinsi Jawa barat.

Jadi pada intinya Sapawarga adalah aplikasi komunikasi dan layanan publik terintegrasi bagi masyarakat di Jawa barat untuk menyalurkan aspirasi, memperoleh informasi, dan mengakses layanan pemerintah secara digital. Aplikasi ini diluncurkan secara resmi oleh Gubernur Ridwan Kamil pada 6 Desember 2019 di gelaran “Jabar Digital and Innovation Awards”.

Versi awal Sapawarga tersedia bagi Ketua RW di seluruh wilayah Jawa Barat untuk saling terhubung dengan sesama dan menyambungkan rantai komunikasi antara Pemdaprov Jabar langsung ke masyarakat.

Di masa pandemi COVID-19, Sapawarga juga menjadi alat partisipasi publik dengan menyediakan fitur Verifikasi dan Validasi Data Penerima Bansos. Ketua RW dapat membantu percepatan verifikasi data warga sehingga program bansos dapat berjalan dengan lebih cepat dan tepat sasaran.

Adapun dasar hukum yang menjadi pedoman adanya sebuah program Sapawarga Provinsi Jawa barat yaitu :

- a. Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendaaygunaan Telematika di Indonesia
- b. Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- c. Undang-Undang Nomer 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi

- d. Permen PANRB Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Pelayanan Publik.

2.2.6 Efektivitas Pelayanan Publik

Dalam setiap organisasi, efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik.

Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagi penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan (Harbani Pasolong 2007:4), Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagi penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Kamus Ilmiah Populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektifitas merupakan salah

satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Robbins memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang (Tika P. 2008:129).

Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut. Dari pendapat diatas disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan masalah waktu. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu (Siagian 2003:27).

Stoner, dalam Kurniawan (2005:106) menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Pendapat ini juga didukung oleh Miller, efektivitas dimaksudkan sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Dan menurut Hall, efektivitas adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi merealisasikan tujuannya.

Berdasarkan pengertian beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa konsep efektivitas dalam suatu organisasi menunjukkan pada tingkatan sejauh mana organisasi tersebut melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsinya, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Kegiatan

atau program yang dilakukan oleh suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Efektivitas sebagai orientasi kerja menyoroti:

- a. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan oleh organisasi atau perusahaan yang jumlah sudah ditentukan/dibatasi
- b. Jumlah dan mutu pelayanan jasa yang diberikan sudah ditentukan sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai
- c. Batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya
- d. Tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang ditetapkan (Siagian 2003:17).

Sedangkan Pelayanan Publik Menurut Kotler (dalam Sinambela, 2010:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Moenir (2002:6) pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Sedangkan menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan yang dilaksanakan oleh organisasi kepada masyarakat yang menawarkan kepuasan.

Menurut Juliantara (2005:3) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dalam hal ini pemberi pelayanan adalah aparatur yang bertugas pada organisasi pemerintahan baik pemerintahan pusat maupun daerah. Penerima pelayanan adalah warga masyarakat yang memiliki hak dan kewajiban atas pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat berupa usaha yang dijalankan dan pelayanan itu diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, ekonomis serta manajemen yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan (Lukman, 2006 : 82).

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Jenis-jenis pelayanan yang dimaksud dalam UU No. 25 Tahun 2009 yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atas pelayanan administrasi yang telah

ditentukan dalam peraturan perundang-undangan. Selain itu, efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh instansi pemerintah agar dapat memuaskan masyarakat. Yang mendasari dari efektivitas adalah tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan.

Maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan efektivitas pelayanan publik adalah tercapainya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mutu pelayanan: tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, acces, communication, understanding.

Pada hakekatnya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang menuju pelayanan publik yang prima yang diberikan oleh aparatur/birokrat kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian sehingga diharapkan akan menimbulkan pandangan positif baik dari kalangan pelanggan, maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilasanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Maka dari itu Kebijakan Sapa Warga memiliki tujuan utama sebagai sistem informasi pelayanan publik serta memantau pembangunan Jawa Barat dari unit terkecil pemerintahan, selain itu untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) agar lebih baik lagi. Banyak sekali harapan bahwa Sapa Warga merupakan langkah tepat dalam menyelesaikan permasalahan penyebaran informasi dua arah antara pemerintah daerah dengan ketua RW

sebab fiturnya yang dapat memotong alur distribusi informasi dan komunikasi antara pemerintah provinsi jawa barat dengan ketua RW di Kecamatan Cimalaka, Kabupaten Sumedang.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Penelitian

Metode penelitian menurut Iqbal Hasan (2004: 4) adalah sebagai berikut :

Penyaluran rasa ingin tahu manusia terhadap sesuatu masalah dengan perlakuan tertentu (seperti memeriksa, mengusut, menelaah, dan mempelajari secara cermat dan sungguh-sungguh) sehingga diperoleh sesuatu (seperti mencapai kebenaran memperoleh jawaban atas masalah, pengembangan ilmu pengetahuan, dan sebagainya).

Menurut Sahya Anggara (2015: 13) Metode Penelitian merupakan cara dan langkah-langkah ilmiah yang dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang ada dilokasi penelitian sekaligus untuk mengetahui permasalahan yang ada dilokasi penelitian mengumpulkan dan indikasi yang dipandang akan menjawab permasalahan yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena dan menyimpulkannya berdasarkan analisis data-data deskriptif atau naratif yang bersifat kualitatif. Dimana peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa penerapan Kebijakan Sapa Warga yang mana lebih mempercepat kebutuhan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat atau keluhan-keluhan masyarakat secara langsung.

Mengenai definisi dari penelitian deskriptif menurut Prasetya Irawan dalam Widodo (2004: 46) menjelaskan bahwa Penelitian deskriptif bertujuan

mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti adanya, sehingga memberi gambaran yang jelas tentang situasi-situasi di lapangan apa adanya. Sedangkan Menurut Hasan (2002: 22) menjelaskan bahwa Metode Penelitian deskriptif ini digunakan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu, dalam hal ini bidang secara actual dan cermat.

Penelitian kualitatif atau sering disebut dengan metode naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi alamiah. Berkaitan dengan penelitian kualitatif, Sugiyono (2017: 40), mengungkapkan bahwa:

....metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivism, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data tersebut dikumpulkan dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa kualitatif. Proses analisa data dimulai dengan menelaah seluruh data yang telah diperoleh dari berbagai sumber. Kemudian dilakukan reduksi data dengan jalan membuat abstraksi. Langkah selanjutnya adalah menyusun data dalam satuan-satuan. Satuan-satuan itu kemudian dikategorisasikan pada langkah berikutnya. Pengkategorian itu dilakukan sambil membuat koding.

Tahap terakhir adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data. Setelah tahap ini selesai, maka baru dilakukan penafsiran data. Sehingga tahap-tahap dalam analisa data kualitatif meliputi: pemrosesan satuan data, reduksi data, pengkategorisasian data termasuk pemeriksaan keabsahan data, dan penafsiran

data. Terakhir, peneliti menggunakan teknik triangulasi yaitu melalui tiga tahapan pengecekan: Pertama, triangulasi sumber data, yaitu membandingkan data yang diperoleh melalui teknik wawancara dengan data hasil observasi dan survei. Kedua, melakukan prereview untuk mengetahui pendapat para peneliti dan pakar lain yang melakukan penelitian serupa. Ketiga, peneliti akan melakukan triangulasi teori, yaitu membandingkan data empiris dengan kajian teoritis yang telah berkembang dan diakui kebenarannya.

2.2 Sasaran Dan Informan Kunci Penelitian

Dalam sebuah proses penelitian tentunya memerlukan Sasaran dan informan penelitian sebagai jenis data untuk mendukung kelancaran proses penelitian tersebut. Data tersebut dapat dikumpulkan dari sumber yang berbeda-beda. Sumber yang dimaksud adalah tempat terjadinya sebuah fenomena yang diteliti oleh peneliti. Sumber data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.2.1 Data primer

Data primer adalah suatu objek atau dokumen original-mateiral mentah dari pelaku yang disebut "*first-hand information*" (Ulber. 2012: 289). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari observasi dan wawancara ke Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sumedang dan Kecamatan Cimalaka.

2.2.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan (Ulber. 2012: 291). Berupa dokumentasi-dokumentasi dari hasil observasi pada

Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sumedang dan Kecamatan Cimalaka dan juga data-data yang diperoleh dari kajian pustaka, internet, jurnal ilmiah yang dianggap oleh peneliti dapat membantu proses penelitian.

2.2.3 Informan Penelitian

Di dalam penelitian ini mengenai Implementasi Kebijakan Sapa Warga dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang. Penentuan informannya menggunakan teknik purposive. Dimana menurut Morse dan Denzim (2009: 189), seorang informan yang baik adalah yang mampu menangkap, memahami, dan memenuhi permintaan peneliti, memiliki kemampuan reflektif, meluangkan waktu wawancara, dan bersemangat untuk berperan serta dalam penelitian penentuan informan dalam penelitian ini. Menurut Morse dan Denim K (2009: 290) bahwa penentuan *key informan* disebut pemilihan partisipan pertama (*the primary selection*), yaitu pemilihan secara langsung memberi peluang bagi peneliti untuk menentukan sampel dari sekian informan yang ditemui. Sedangkan jika peneliti tidak dapat menentukan partisipan secara langsung, secara alternatif peneliti dapat melakukan pemilihan informan kedua (*secondary selection*). Dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* adalah Pihak Diskominfo Kabupaten Sumedang atau Admin yang menjalankan Sapa Warga.

Tabel 3.1

Informan Penelitian

No.	Informan	Jabatan	Jumlah
1.	User Diskominfo Pemprov Jawa Barat	User/Admin	1 orang
2.	User Diskominfo Kab. Sumedang	User/Admin	1 orang
	Administrator tingkat Kecamatan	Kepala Sub Bagian Kebijakan	1 orang
3.	User tingkat Desa	Kepala Desa	1 orang
4.	Administrator tingkat Desa	Kepala Desa/Sekretaris Desa	2 orang
5.	User tingkat Rukun Warga	Ketua RW	12 orang

2.3 Teknik Pengumpulan Data

2.3.1 Observasi

Observasi merupakan teknik pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena yang diselidiki (Anggara, 2015 : 109). Observasi dilakukan untuk mendapatkan data atau informasi dari fenomena yang diteliti dan didasarkan pada tujuan penelitian yang telah dirumuskan.

Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan mendatangi para ketua RW terdekat dengan tujuan untuk mendapatkan informasi awal terkait Kebijakan Sapa Warga serta mendatangi pihak desa terdekat untuk mendapatkan informasi awal tentang kebijakan Sapa Warga. Ada 5 desa yang di kunjungi dari observasi awal yaitu desa Nyalindung, Citimun, Tarunamanggala, Licin dan Naluk.

Teknik observasi ini banyak digunakan dalam penelitian sejarah, atau deskriptif karena penelitian dapat diamati secara lebih dekat dengan objek penelitian. Terdapat tiga jenis observasi berdasarkan situasi dan objek penyelidikannya, yaitu:

- a. Observasi partisipan. Observasi partisipan adalah observasi yang pelaku observasinya (*observer*) turut serta mengambil bagian (berpartisipasi) dalam kehidupan masyarakat yang sedang diamati. Jenis observasi ini dibedakan antara observasi partisipan penuh (*full participant observation*), yaitu *observer* turut berpartisipasi, dan observasi partisipan semu (*quasi participant observation*), yaitu *observer* tidak berpartisipasi penuh.
- b. Observasi sistematis. Observasi sistematis disebut observasi berstruktur yang dicirikan oleh adanya kerangka yang memuat faktor-faktor yang diatur kategorisasinya terlebih dahulu, termasuk ciri-ciri dari setiap faktor dalam kategori itu. Isi dan materi yang diobservasi lebih terbatas dibandingkan dengan observasi partisipan. Observasi sistematis tidak menyelidiki seluruh kehidupan sosial, tetapi hanya beberapa segi secara terbatas. Observasi sistematis biasanya dilakukan dalam penelitian survei.
- c. Observasi eksperimen. Observasi eksperimen disebut observasi situasi tes. Observasi ini mempunyai ciri-ciri: *pertama*, observasi dihadapkan pada situasi perangsang yang dibuat sama untuk semua yang diobservasi. *Kedua*, jika objek yang diobservasi orang, situasi harus dibuat sedemikian rupa sehingga objek tidak mengetahui adanya observasi untuk menjaga

kemungkinan timbulnya variasi tingkah laku tipuan yang akan diamati. *Ketiga, observer* membuat pencatatan dengan sangat teliti mengenai cara orang-orang yang diamati (Sahya Anggara,2015: 110).

2.3.2 Wawancara

Salah satu metode yang sering digunakan oleh peneliti adalah teknik wawancara dengan responden untuk mendapatkan informasi yang dirasa penting dalam proses penelitian. Metode wawancara merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data atau keterangan lisan dari seseorang yang disebut responden melalui suatu percakapan yang sistematis dan terorganisir (Ulber Silalahi, 2012 : 312).

a. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur biasanya disebut wawancara distandarisasi karena membutuhkan proses administrasi seperti penentuan jadwal, mengajukan surat permohonan wawancara, dan sebagainya.

b. Wawancara Tidak Terstruktur

Disebut wawancara tidak terstruktur dikarenakan wawancara tersebut tidak melakukan proses administrasi, atau dengan kata lain peneliti tidak memiliki *setting* wawancara. Pertanyaan yang diajukan kepada responden dalam metode wawancara tidak terstruktur hanya satu pokok permasalahan, atau sering disebut dengan “satu *interview guide*”.

2.3.3 Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara membaca dan mempelajari literatur-literatur yang relevan dengan objek penelitian.

Dalam teknik observasi, peneliti bertindak sebagai *observer*, orang luar (*outsider*), kemudian mulai masuk kedalam *setting* penelitian sebagai orang dalam (*insider*). Selanjutnya, dalam teknik wawancara peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur. Dimana peneliti melakukan proses administrasi terlebih dahulu sebelum melaksanakan wawancara.

2.3.4 Dokumentasi

Dokumen adalah catatan yang berisi data atau informasi. Yusuf (2017:391) mengungkapkan bahwa dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa atau kejadian dalam situasi social yang sesuai dan terkait dengan fokus adalah sumber informasi yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif.

2.3.5 Triangulasi / Gabungan

Dalam rangka menjamin validitas data maka dalam penelitian kualitatif dilakukan triangulasi (gabungan) teknik pengumpulan data (observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumen). Selain itu, wawancara dengan pertanyaan yang sama ditanyakan kepada beberapa orang informan yang berbeda.

2.4 Teknik Analisis Dan Pengolahan Data

2.4.1 Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis penelitian yang telah dinyatakan sebelumnya. Analisis data adalah proses penyederhanaan data dan penyajian data dengan mengelompokkannya dalam suatu bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan (Ulber Silalahi. 2012: 332). Analisis data mempunyai dua tujuan yaitu meringkas dan menggambarkan data serta membuat inferensi dari data untuk populasi darimana sample ditarik.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih analisis kualitatif karena data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori/struktur klasifikasi (Ulber Silalahi. 2012: 339).

Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis data terdiri dari tiga proses yang terjadi bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

2.4.2 Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kegiatan reduksi data terus menerus dilakukan selama pengumpulan data berlangsung. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang

yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.

2.4.3 Penyajian Data

Alur kedua yang penting dalam kegiatan analisis pada penelitian kualitatif adalah penyajian data, yaitu sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

2.4.4 Menarik Kesimpulan

Kegiatan analisis yang ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Ketika seorang peneliti menemukan permasalahan dilapangan, maka peneliti akan mencari arti dari permasalahan tersebut. Pada awalnya kesimpulan belum jelas, tetapi kemudian kian meningkat menjadi lebih terperinci. Kesimpulan akhir mungkin tidak akan muncul ketika pengumpulan data belum berakhir. Kesimpulan-kesimpulan kemudian diverifikasi selama penelitian berlangsung. Singkatnya, temuan-temuan dilapangan harus diuji kebenarannya, kekukuhannya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya (Ulber Silalahi, 2012 : Halaman 341).

2.5 Lokus dan Fokus Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini akan mencoba:

1. Mendeskripsikan secara taksonomi tahapan-tahapan yang dilakukan oleh penanggungjawab Kebijakan dalam pelaksanaan Sapa Warga.
2. Menganalisis faktor-faktor apa yang menyebabkan kurang berhasilnya implementasi Kebijakan Sapa Warga.

- Mengetahui proses pelaksanaan atau tahapan-tahapan yang dilakukan dalam Kebijakan Sapa Warga.

Faktor-faktor yang disampaikan oleh para ahli dalam teori sebagai acuan, sehingga tidak menutup kemungkinan ada faktor lain yang menyebabkan Implementasi Kebijakan Sapa Warga masih belum berjalan dengan baik.

Lokus utama penelitian adalah di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang, serta lokus tambahan sebagai pelengkap data yaitu Diskominfo Kabupaten Sumedang dan Diskominfo Provinsi Jawa Barat dan beberapa Ketua Rukun Warga dengan pertimbangan bahwa peneliti bertempat tinggal di wilayah tersebut dan diharapkan akan mendapatkan akses dalam melakukan penelitian tanpa mengabaikan ketentuan dalam penelitian.

2.6 Jadwal Penelitian

Tabel 3.2

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan / Tahun						
		01/2021	02/2021	03/2021	04/2021	05/2021	06/2021	07/2021
1	Perizinan							
2	Observasi Awal							
3	Penentuan Judul							
4	Studi Literatur							
5	Observasi							

No	Kegiatan	Bulan / Tahun						
		01/2021	02/2021	03/2021	04/2021	05/2021	06/2021	07/2021
	Lapangan							
6	Penyusunan UP							
7	Seminar UP							
8	Revisi UP							
9	Penelitian Lapangan							
10	Pengolahan Data							
11	Penyusunan Laporan							

2.7 Operasional Parameter Kajian

Peneliti akan mengemukakan definisi operasional, sebagai berikut:

- 1) implementasi Kebijakan meliputi kegiatan perencanaan, penjadwalan, dan pengawasan. Kemungkinan, terjadi ketidakefektifan Kebijakan yang telah ditempuh oleh pemerintah. Dalam hal ini Implementasi Kebijakan Sapa Warga dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang.
- 2) Kebijakan adalah rencana umum dalam rangka melaksanakan fungsi dan tugas. Kebijakan yang ada akan terus berjalan sampai Kebijakan baru dibuat, biasanya Kebijakan berganti karena Kebijakan lama sudah tidak efisien dan efektif atau pergantian pejabat baru. Dalam hal ini Kebijakan Kebijakan Sapa Warga di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang.

3) Kebijakan Sapa Warga adalah Kebijakan untuk meningkatkan informasi pemerintah kepada masyarakat dapat membantu Pelayanan Publik dan persepsi publik yang bias dan mempengaruhi ekspektasi kepercayaan dengan mempersempit kesenjangan informasi antara masyarakat dan pemerintah. Potensi keuntungan egovernment telah menyebabkan adopsi teknologi berbasis web sebagai unsur penting dalam Kebijakan modernisasi demokrasi.

Tabel 3.3
Operasional Parameter Kajian

Kajian	Aspek Kajian	Parameter	Kode Jawaban	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Implementasi Kebijakan Sapa Warga dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang.	Isi Kebijakan (<i>Content of Policy</i>)			
	Kepentingan yang terpengaruhi oleh Kebijakan	Bagaimana awal mula Kebijakan Sapa Warga muncul		Data primer, yaitu melalui wawancara dengan aparatur dari Pihak Kecamatan Cimalaka dan Diskominfo Kab Sumednag
	Jenis manfaat yang dihasilkan	Bagaimana tujuan dan manfaat ketika Kebijakan Sapa Warga dibuat		
	Derajat perubahan yang diinginkan	Seperti apa perubahan yang ditimbulkan setelah Kebijakan Sapa Warga di jalankan.		
	Kedudukan pembuat Kebijakan	Bagaimana peran pemerintah dalam proses pembentukan dan evaluasi Kebijakan Sapa Warga		
	Siapa pelaksana Kebijakan	Bagaimana sikap Para pelaksana Kebijakan Sapa Warga baik di pihak kecamatan maupun di lapangan seperti Rw (Rukun Warga)		
	Sumber daya yang dikerahkan	Bagaimana sumber daya yang ada dalam pelaksanaan Kebijakan sapa Warga		

Kajian	Aspek Kajian	Parameter	Kode Jawaban	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		Lingkungan Kebijakan (<i>Content of Implementation</i>)		
	Kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat	Bagaimana peran implementor dalam menjalankan Kebijakan Sapa Warga.		Data primer, yaitu melalui wawancara dengan Para pelaksana Kebijakan di lapangan yaitu Para Rukun Warga di kecamatan cimalaka.
	Karakteristik lembaga dan penguasa	Bagaimana kejelasan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang dilakukan oleh Pihak kecamatan cimalaka dlaam pelaksanaan Kebijakan sapa warga		
	Kepatuhan dan daya tanggap	Bagaimana sikap dan respon dari penerima Kebijakan Sapa Warga.		

SEKOLAH



RASI



STIA
SEBELAS APRIL
SUMEDANG



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI



STIA
SEBELAS APRIL
SUMEDANG

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan-temuan dilapangan mengenai Implementasi Kebijakan Sapa Warga dalam rangka meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang penulis dapat menyimpulkan yaitu bahwa pada implementasi yang dilaksanakan belum dapat dikatakan berhasil dan berjalan dengan optimal Baik dari *Content Of Polcy* dan *Context Of Polcy*. Berbagai temuan dilapangan ditemukan bahwa didalam implementasinya terdapat beberapa desa yang ketua Rw nya belum menjalankan Sapa Warga dengan baik sampai saat ini hanya di awal-awal saja ketika peluncuran Aplikasi Sapa Warga. Dan kesimpulan baik dari segi *Content Of Polcy* dan *Context Of Polcy* sebagai berikut:

- a. Kesimpulan *Content Of Polcy* Pada permasalahan bagaimana Kurangnya Sumber Daya Manusia atau peran implementor dalam menajalankan Aplikasi Sapa Warga apabila dikaitkan dengan Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta turunannya dan bagaimana implementasi Surat Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 188.44/Kep.026.Ppd/2019 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Keuangan Desa Tahun Anggaran 2019 Terhadap Penggunaan Aplikasi Sapa Warga, data menunjukkan bahwa aplikasi Sapa Warga hanya digunakan sebagai sistem informasi, namun belum menunjukkan sisi pelayanan publik hal ini

terkonfirmasi dari beberapa Desa di Kecamatan Cimalaka, Kabupaten Sumedang dengan tidak berjalannya atau tidak aktif dalam Aplikasi Sapa Warga sehingga aspirasi, informasi dan pelayanan publik kurang optimal ketika pandemic covid-19 yang saat ini serba digital.

- b. Sedangkan kesimpulan dari *Context Of Polcy* Peran Diskominfo Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Diskominfo Jawa Barat perlu ditingkatkan, selanjutnya Pemerintah Kabupaten Sumedang perlu melengkapi kembali sarana prasarana penunjang Sapa Warga atau bahkan DPMD Pemerintah Provinsi Jawa Barat perlu turun tangan menggalakkan sosialisasi dan pengadaan internet di beberapa Blank Spot Kabupaten Sumedang. Adapun terkait SK Gubernur, perlu kembali merinci akan nominal bantuan pulsa/kuota serta sistematika pendistribusiannya untuk mencegah multipretasi, menambahkan pernyataan kewajiban RW untuk hadir dalam sosialisasi serta memberikan jenjang sosialisasi yang intensif dan berkelanjutan guna peningkatan kapabilitas pengguna, dengan begitu diharapkan keputusan pemerintah dapat sesuai dengan AUPB, Aturan terkait Pelayanan Publik dan mewujudkan Panca Fungsi Hukum. Dengan demikian dapat penulis simpulkan bahwa pelaksana kebijakan baik dari implementor, dari pihak Pemdaprov Jawa barat Pemerintah Kabupaten Sumedang dan Kecamatan Cimalaka maupun dari pihak desanya masing-masing didalam melaksanakan dan mengimplementasikan kebijakan Sapa Warga sudah dengan baik menajalakan pada awal munculnya kebijakan sapa Warga ini namun tidak ada tindak lanjut yang pasti tentang kebijakan

ini sehingga pihak dilapangan terutama ketua RW di desa masing-masing ada yang aktif ada juga yang tidak aktif dan juga masih banyak ketua RW yang tidak mengerti tentang Sapa Warga ini karena pelatihan yang tidak berkelanjutan atau kurangnya sosialisasi, hal tersebut mengakibatkan tidak meningkatkan efektivitas pelayanan public yang lebih baik khususnya di Kecamatan Cimalaka.



5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka agar implementasi pada kebijakan Sapa Warga dalam rangka meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang dapat berjalan dengan baik dan sesuai, maka peneliti menyampaikan beberapa saran terkait hal tersebut, diantaranya :

1. Harus ada pengawasan dan pelatihan lanjutan dari pihak pemerintah ke para implementor dilapangan yaitu ketua RW.
2. Penyediaan sarana dan pra sarana penunjang Aplikasi Sapa Warga seperti menggalakkan sosialisasi dan pengadaan internet di beberapa Blank Spot Kabupaten Sumedang.
3. Perlu kembali merinci akan nominal bantuan pulsa/kuota serta sistematika pendistribusiannya untuk mencegah multipretasi
4. Menambahkan pernyataan kewajiban RW untuk hadir dalam sosialisasi serta memberikan jenjang sosialisasi yang intensif dan berkelanjutan guna peningkatan kapabilitas pengguna.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunta, Suharsini, 1998, *Prosedur Penelitian*, edisi kedua, penerbit Rineka Cipta Jakarta.
- Abidin, Said Zainal, 2004, *Kebijakan Publik*, Cetakan kedua Yayasan Pancur Siwal, Jakarta.
- Burhan Bungin, 2003, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Raja grafindo Persada, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 1999, *Evaluasi KEBIJAKAN Kebijakan pemerintah*, Makalah MAP UGM, Yogyakarta.
- Fathoni, A., Aripin, A., & Denny. (2019). PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN SUMEDANG SELATAN KABUPATEN SUMEDANG. *Journal Of Regional Public Administration (JRPA)*, 4(1), 58-68. Retrieved from <https://jurnal.ilmuadministrasisebelasapril.ac.id/index.php/jrpa/article/view/67>
- Effendi, Sofyan, 2000, *Kuliah umum perdana MAP UNDIP*, Semarang. Faisal, Sanapiah, 1990, *Penelitian Kualitataif dasar-dasar dan aplikasi*, YA3, Malang
- Hogerwerf A, 1993, *Ilmu Pemerintahan*, Penerbit Erlangga Jakarta.
- Mustopadidjaja, 2005, *Manajemen Proses Kebijakan*, Lembaga Administrasi Negara, Bandung.
- Quade, 1984, *Implementasi Kebijakan*, Penerbit Bina Aksara Bandung.
- Robbins, Stephen P, 1996, *Perilaku Organisasi, konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Prehalindo, Jakarta.
- Riant Nugroho D, 2003, *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Elex media komputindo, Jakarta.
- Sholichin Abdul Wahab, 1997, *Evaluasi Kabijakan Publik*, Penerbit Balai Pustaka Jakarta.
- Samodra Wibawa, 1994 *Implementasi Kebijakan Publik*, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta.

Sondang P. Siagan, 1999, Komunikasi Kebijakan Publik, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta.

Subarsono, 2005, Analisis Kebijakan Publik, Konsep, teori dan aplikasi, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Sugiyono, 2002, Statistik Penelitian, Penerbit Alfabeta Bandung.



Tangkilisan, Hessel Nogi, 2003, Wacana Kebijakan Publik Indonesia, Penerbit Lukman Yogyakarta.

Tangkilisan, Hessel Nogi, 2003, Implementasi Kebijakan Publik Transformasi Pikiran George.

Edwards, Penerbit Lukman & Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia Yogyakarta.

Internet :

1. <https://prfmnews.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/pr-131097103/dianggap-berprestasi-ketua-rw-di-kota-bandung-ini-dapat-penghargaan-dari-gubernur-ridwan-kamil?page=2>
2. <http://humas.jabarprov.go.id/pentingnya-sinergisitas-dalam-validasi-data-penerima-bansos-di-jabar/3254>
3. <https://digitalservice.jabarprov.go.id/sapawarga/>
4. <http://humas.jabarprov.go.id/menyapa-masyarakat-jabar-via-sapa-warga/2267>
5. <https://www.jabarprov.go.id/index.php/news/35561/2019/12/06/Gubernur-Jabar-Luncurkan-Aplikasi-Pelayanan-Publik-Sapawarga>

Dokumen :

1. Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 188.44/Kep.026.Ppd/2019 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Keuangan Desa Tahun Anggaran 2019 Terhadap Penggunaan Aplikasi Sapa Warga
3. Buku Pintar Sapa Warga Jawa Barat tahun 2019

STIA
SEBELAS APRIL
SUMEDANG