

**IMPLEMENTASI PROGRAM KELURAHAN HEBAT DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DI KELURAHAN PACEDA KECAMATAN MADIDIR KOTA BITUNG**

**RYCKI IMANUEL YOSEPH KANSIL**

**JOYCE J. RARES**

**RULLY MAMBO**

[ryckikansil@gmail.com](mailto:ryckikansil@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to find out the implementation of great urban village policies in public services in Bitung City. Qualitative research methods are also called naturalistic methods. For the results of this study, it can be seen that the policy standards for implementing the great village policy in Paceda Village have met the effectiveness criteria. And also this Great Kelurahan policy can be considered realistic to solve service problems so far because the service process provided is faster, transparent and uncomplicated and the standard of service provided is also easy for the public to access. The suggestions from the researchers are related to several problems in the application in the field where people who do not have cellphones/gadgets can coordinate with the head of the RT or head of the environment in the process of managing files via online in accordance with the policies of the Great Village.*

*Keyword: Implementasion, Policy, Village, Public Sevice*

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini yaitu ingin mengetahui implementasi kebijakan kelurahan hebat dalam pelayanan publik di Kota Bitung. Metode penelitian kualitatif Untuk hasil penelitian ini dilihat standar kebijakan pelaksanaan kebijakan kelurahan hebat di Kelurahan Paceda telah memenuhi kriteria efektifitas. Dan juga kebijakan Kelurahan Hebat ini dapat dinilai realistis untuk memecahkan permasalahan pelayanan selama ini karena proses pelayanan yang diberikan lebih cepat, transparan dan tidak berbelit-belit dan standar pelayanan yang diberikan juga mudah untuk diakses masyarakat. Adapun saran dari peneliti yaitu berkaitan dengan beberapa permasalahan pada penerapan di lapangan dimana masyarakat yang tidak memiliki handphone/gadget itu bisa berkoordinasi dengan ketua RT atau kepala lingkungan dalam proses pengurusan berkas melalui online yang sesuai dengan kebijakan Kelurahan Hebat

**Kata Kunci: Implementasi, Kebijakan, Kelurahan Pelayanan Publik**

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan Publik merupakan bagian dari kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak-hak warganya. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik. Pelayanan Publik memang menjadi tuntutan kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitas kehidupan sosial di negara modern. Menurut (Poltak, 2018) Pelayanan Publik pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Globalisasi sangat tidak mungkin kita cegah. Mau ataupun tidak mau, siap ataupun tak siap, globalisasi akan tetap memasuki setiap aspek kehidupan. Sebagian besar warga masyarakat di semua tempat di dunia ini. Pesatnya kemajuan teknologi data, surat menyurat, angka dan transportasi telah membuat suatu kondisi, dimana hambatan-hambatan yang dulunya membatasi kerjasama dan aktivitas manusia, negara dan bangsa kini semakin diinstruksikan mengenai kepentingannya. Kemajuan teknologi telah mengubah aktivitas hubungan ini lebih intens dan sering, pada tingkat yang lebih tinggi secara drastis dan dengan pengeluaran yang jauh lebih efisien.

Penanganan informasi daerah di kantor kelurahan bahkan cukup banyak menggunakan kerangka manual, khususnya pencatatan dengan buku atau dokumen, sehingga sering terjadi blunder bahkan informasi hilang atau rusak karena terlalu banyak kronik yang ada. Proses pembuatan surat menghabiskan sebagian besar hari untuk

wilayah setempat karena tidak adanya data tentang strategi pembuatan surat, dan jumlah staf yang cakap di bidangnya. Dari kegiatan-kegiatan tersebut menimbulkan permasalahan antara lain, pemborosan waktu yang digunakan untuk menangani administrasi daerah dalam mencari informasi kependudukan, jalannya peraturan pembuatan surat pengantar, misalnya lulus deklarasi, izin beroperasi, pindah dan lumpuh surat yang membutuhkan cepat dan tepat. waktu.

Pemerintah Kota Bitung, terus melakukan berbagai cara, dalam menangani masalah manajerial di tingkat kelurahan dan meningkatkan administrasi publik, di Pemerintah. Salah satunya dengan memulai kebijakan Kelurahan Hebat, yang bertujuan untuk mengefektifkan laporan masyarakat yang berbeda para eksekutif. Kebijakan ini juga ialah untuk mewujudkan dari visi dan misi Wali Kota Bitung dan Wakil Wali Kota Bitung dan mengimplementasikan kebijakan Peraturan Daerah Kota Bitung No 15 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi. Dimana Kebijakan itu bertujuan untuk menghilangkan ketidak pastian dan diskriminasi dalam pelayanan publik, Skema pelayanan kelurahan hebat, adalah pelayanan publik yang akan menysasar langsung masyarakat, sesuai dengan domisili.

Melalui Dinas Komunikasi dan Informasi dan Kelurahan Paceda sebagai pilot project mengembangkan konsep digitalisasi pada pelayanan publik melalui aplikasi “Kelurahan Hebat” produk mini-platform pelayanan masyarakat Kota Bitung Berbasis mobile, yang berisi kumpulan pelayanan yang bisa dilakukan lewat mobile yang bertujuan untuk mengintegrasikan seluruh perangkat di tingkat kelurahan agar memudahkan proses pelayanan seperti pengurusan surat yang biasa dilakukan di kantor kelurahan dan pengurusan kartu tanda penduduk.

Program-program ini dibuat guna mewujudkan Bitung sebagai kota digital yang sejahtera dan berkarakter berlandaskan gotong royong. Dan untuk mengimplementasikan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) yang adalah langkah pertama pemerintah ataupun pelayan publik untuk lebih mengembangkan peningkatan menuju administrasi besar yang menyatakan bahwa otoritas administrasi diharapkan dapat memanfaatkan inovasi telematika untuk membantu administrasi besar. Dan program ini dibuat untuk menunjang Peraturan Daerah Kota Bitung No 15 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian pertama dilaksanakan oleh Oktafianus W. Ch. Tumundo, Joyce Jacinta Rares, Welly Waworundeng (2021) mengenai Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Dokumen Kependudukan Dengan Menggunakan Layanan Aplikasi ES MAMA (Ekspedisi Melayani Masyarakat) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. Penelitian ini bertujuan untuk mencari solusi mengenai alasan mengapa pelaksanaan pendekatan Implementasi Sistem Pelayanan Dokumen Kependudukan dengan menggunakan Aplikasi Es MaMa (Ekspedisi Melayani Masyarakat) belum memberikan hasil yang normal. Desain pada penelitian ini memakai pendekatan deskriptif kualitatif. Jenis data yang dipakai pada penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa tidak tercapainya tujuan penataan disebabkan oleh terlebih dahulu dilaksanakannya kerangka otoritatif yang tidak secara eksplisit dimaksudkan untuk menyelenggarakan

program ini. Kedua, pemahaman para pelaksana bahwa penyelenggaraan program ini penting untuk penyelenggaraan “standar”. Ketiga, lemahnya daya angkut ke daerah setempat

Penelitian kedua dilakukan oleh Kristina Hobakay, Wilson Rompas, Joyce Rares (2015) mengenai Implementasi Kebijakan Retribusi Pasar Dalam Menunjang Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Halmahera Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan sebanyak 20 orang yang diambil dari berbagai unsur aparat pemerintah, pekerja dan masyarakat pengumpul/pedagang pasar. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan observasi serta studi dokumentasi. Teknik analisis data dipakai dengan memakai analisis deskriptif kualitatif model Miles dan Huberman. Hasil dari penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa: Pengelolaan Retribusi pasar di Halmahera Utara adalah tanggung jawab dan wewenang Dinas Perindakop dan UKM yang melaksanakan ; pemungutan retribusi pasar menggunakan penilaian resmi berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2007. Dari kesimpulan diatas penulis dapat meninggalkan saran sebagai berikut:

1. Untuk membangun keberhasilan pelaksanaan strategi market charge, Dinas Perindustrian dan Koperasi dan UKM Kabupaten Halmahera Utara menambah pelaku usaha yang ada menuntut kewenangan dengan tujuan agar ada keselarasan antara seberapa besar tanggung jawab dan SDM
2. Untuk memperluas pencapaian strategi market charge, otoritas publik untuk situasi ini Departemen Perindustrian dan Koperasi dan UKM sebagai agen strategi market charge harus mengaudit sektor bisnis yang menganggur dan melakukan upaya untuk lebih mengembangkan

kualitas pasar untuk menarik di merchant untuk melibatkan pasar

Penelitian yang ketiga dilakukan oleh Meisy B. Lomboan, Joyce J. Rares, Burhanuddin Kiyai (2021) mengenai Implementasi Program Kota Tanpa Kumuh Di Kelurahan Tuminting Kota Manado. Penelitian ini bertujuan untuk memutuskan pelaksanaan Program Kota Tanpa Kumuh di Desa Mahawu Kecamatan Tuminting Kota Manado. Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dengan model penelitian deskriptif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang dipakai di dalam penelitian ini adalah melalui teknik wawancara dengan informan, teknik observasi ke lokasi penelitian dan teknik dokumentasi hasil penelitian yang ada. Adapun hasil dari penelitian program ini adalah berkembangnya kerangka bantuan esensial yang sudah ada seperti penataan air bersih, pembangunan jalan, undakan dan ralling. Meskipun demikian, pelaksanaan program ini tidak lepas dari berbagai kendala yang ada, misalnya adanya oknum-oknum tertentu yang sebenarnya tidak peduli dan apatis terhadap program yang dijalankan, terdapat kendala-kendala selama ini. menghabiskan kerjasama antara spesialis pelaksana dan buruh, penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh dinas pelaksana. spesialis pelaksana dan tenaga kerja yang ada. Adapun Saran dari penelitian ini adalah agar pertemuan yang saling berhubungan dapat menyebar melalui media berbasis web, mengerjakan tugas pokok dan kapasitas di masing-masing bidang, menyelesaikan masalah keuangan aset yang digunakan dan juga dapat lebih mengembangkan manajemen pelaksanaan program Kotaku untuk mencapai tujuan dari program Kotaku ini.

Penelitian keempat dilakukan oleh Elvis Ruru, Florence D. J. Lengkong, Rully Mambo (2020) mengenai Implementasi Program Digital Government Smart City Kota

Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang Implementasi Digital Government Smart City Kota Manado. Dengan memakai metode penelitian kualitatif. pelaksanaan digital government smart city di kota Manado telah berlangsung sejak tahun 2017 mengacu kepada visi kota Manado yakni “Manado Kota Cerdas 2021”.

Penelitian Kelima dilakukan oleh Poli Srikandi, Posumah Johnny, Mambo Rully (2021) mengenai Implementasi Program Mapalus Covid-19 Di Desa Kanonang Satu Kecamatan Kawangkoan Barat, Kabupaten Minahasa. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana implementasi Program Mapalus Covid-19 di Desa Kanonang Satu. Penelitian ini memakai jenis pemeriksaan subjektif. Hipotesis yang digunakan tergantung pada faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan, khususnya Standar dan Sasaran Kebijakan, Sumber Daya, Karakteristik Organisasi Pelaksana, Komunikasi Antar Organisasi, Disposisi atau Sikap Pelaksana dan Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu: wawancara, observasi (pengamatan) dan studi dokumentasi/pengumpulan data sekunder. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Mapalus Covid-19 di Desa Kanonang Satu telah berjalan dengan baik baik dari segi strategi norma dan sasaran, aset, kualitas penyelenggaraan paguyuban, korespondensi antar paguyuban, sikap atau mentalitas pelaksana dan kondisi sosial, keuangan dan politik.

### **Konsep Implementasi Kebijakan**

Secara global implementasi menurut KBBI (kamus besar Bahasa Indonesia) berarti pelaksanaan dan Eksekusi. Kata implementasi umumnya dihubungkan

dengan gerakan yang diselesaikan untuk melaksanakan suatu tujuan yang direncanakan. Implementasi adalah tindakan

yang dilakukan dengan menggunakan pengaturan dan mengacu pada prinsip-prinsip tertentu untuk mencapai tujuan suatu gerakan. Implementasi harus dapat dilakukan jika sudah ada rencana atau ide yang harus diselesaikan. Konsekuensi dari pelaksanaan pengaturan diandalkan untuk mencapai tujuan secara ideal dan bukan kekecewaan.

Tujuan suatu implementasi ialah untuk memahami dan melaksanakan rencana-rencana yang telah disusun dalam suatu struktur yang substansial. Mengapa karena dalam membuat suatu perencanaan, tujuan yang ingin dicapai tidak boleh seluruhnya terpaksa pada batu. Demikian pula, target pelaksanaan juga sebenarnya menguji pelaksanaan pengaturan yang ada dalam rencana yang telah disusun. Sepanjang garis ini, eksekusi dapat dianggap sebagai metode untuk mencapai tujuan yang terhubung

### **Konsep Digitalisasi**

Digitalisasi adalah istilah untuk menggambarkan metode yang terlibat dengan memindahkan media dari struktur cetak, suara, dan video ke struktur komputerisasi. Digitalisasi dilakukan untuk membuat file record menjadi struktur yang terkomputerisasi. Marilyn menyatakan bahwa digitalisasi adalah cara paling umum untuk mengubah semua jenis catatan yang dicetak atau berbeda menjadi pengenalan lanjutan (Deegan, 2002). Feather mencirikan digitalisasi sebagai catatan informasi ke dalam struktur terkomputerisasi dengan tujuan agar cenderung ditangani menggunakan komputer (Adenia & Husaini, 2019). Tujuan dari

Digitalisasi adalah untuk mendapatkan optimalisasi dan efisiensi tempat penyimpanan, keamanan, dari berbagai bentuk bencana, dan penyesuaian dengan teknologi yang ada. Pendit mengungkapkan bahwa tujuan di balik digitalisasi adalah untuk pelatihan,

penyebaran informasi, dan menyelamatkan warisan penting negara. Melalui digitalisasi, setiap orang dapat menyimpan sejumlah besar karya dan mahakarya tanpa batasan keberadaan (Adenia & Husaini, 2019)

Digitalisasi pada pemerintahan atau E-government ialah sebagai gerakan dari segala jenis di area publik (baik pusat maupun provinsi) yang mencakup korespondensi dan inovasi data yang bertekad untuk meningkatkan proses bantuan publik yang mudah, efektif, dan efektif yang telah menjadi bagian penting dari upaya untuk mengumpulkan administrasi dan organisasi yang hebat (good governance). UNDP (United Development Programme) (2005) mengungkapkan e-government selaku lebih dinamis yaitu: e-government is the use of the data and correspondence innovation (ICT) by government organizations (Rina Noviana, Sulandari, 2015).

### **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif disebut juga metode naturalistic karena penelitian dilakukan dalam kondisi ilmiah (natural setting). Penggunaan metode penelitian kualitatif juga membantu peneliti dalam mengumpulkan berbagai informasi yang berkaitan dengan Implementasi Program Kelurahan digital Dalam Pelayanan Publik Di Kota Bitung.

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan oleh peneliti, maka yang menjadi objek dari penelitian ini adalah implementasi kebijakan, berdasarkan teori implementasi kebijakan yang diutarakan oleh Van Meter dan Van Horn, ada enam variabel yang memengaruhi kinerja implementasi kebijakan, yakni:

1. Standar dan sasaran kebijakan. Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan.

2. Sumber daya. Implementasi kebijakan perlu dukungan sumber daya baik sumber daya manusia (human resources) maupun sumberdaya non-manusia (non-human resource).
3. Hubungan antar Organisasi. Dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain.
4. Karakteristik agen pelaksana. Yang dimaksud karakteristik agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya itu akan memengaruhi implementasi suatu program.
5. Kondisi sosial, politik, dan ekonomi. Variabel ini menggabungkan asset moneter alami yang dapat mendukung pelaksanaan pendekatan yang bermanfaat. Perilaku praktisi mencakup tiga hal penting, khususnya: reaksi praktisi terhadap pengaturan, yang akan mempengaruhi
6. Disposisi/Sikap pelaksana, yakni preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor

Dalam penelitian ini, analisis menggunakan prosedur: purposive sampling. Purposive sampling adalah Metode pengambilan sampel atau saksi sumber informasi dengan perenungan tertentu, seperti dalam kesaksian ini diselesaikan dengan sengaja didasarkan pada langkah-langkah dan tujuan penelitian. (Sugiyono, 2017)

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti mengambil informan:

1. Lurah Kelurahan Paceda
2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bitung
3. 2 Orang masyarakat Kelurahan Paceda

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Standar dan Sasaran Kebijakan**

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, tujuan dari kebijakan Kelurahan Hebat ini visi besarnya untuk menunjang Kota Bitung agar menjadi Kota Digital karena sesuai dengan visi Kota Bitung yaitu terwujudnya Bitung sebagai kota digital yang mandiri, sejateraa dan berkarakter berlandaskan gotong royong. Dalam menjadikan Bitung sebagai kota digital harus diwujudkan terlebih dahulu dari tingkat kelurahan alasan inilah yang menjadi sebab dibuatlah kebijakan Kelurahan Hebat. Tujuan dari kebijakan Kelurahan Hebat ini adalah supaya memudahkan masyarakat yang karena sekarang masi dalam masa pandemi maka proses pelayanan publik dilakukan dengan menyesuaikan dengan situasi yang ada dimana proses pelayanan publik seperti pengurusan berkas akte kelahiran kartu tanda penduduk, akte kematian, dan lain-lain bisa diakses masyarakat dari mana saja tempat mereka berada, dan memberikan kemudahan pelayanan kepada seluruh masyarakat kelurahan dengan lebih efektif dan efisien.

Kebijakan Kelurahan Hebat ini juga dinilai realistis karena memudahkan masyarakat yang sudah tidak perlu bolak-balik kantor kelurahan yang memakan waktu, tenaga, dan biaya, dan juga proses pelayanan yang diberikan cepat, transparan dan tidak berbelit-belit. Tetapipun dalam proses penerapan kebijakan Kelurahan Hebat ini masih memiliki beberapa kendala seperti masyarakat yang belum mempunyai gadget android dan masyarakat yang tidak memiliki pulsa data internet.

Untuk ukuran dari keberhasilan kebijakan ini dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan secara digital yang diberikan oleh perangkat kelurahan. Untuk standar pelaksanaan sendiri terdiri atas:

1. Pemohon (masyarakat) melengkapi berkas-berkas yang sudah terlampir
2. Setelah berkas lengkap pemohon melapor ke petugas registrasi untuk pemeriksaan kelengkapan berkas.
3. Setelah berkas pemohon lengkap maka permohonan akan diregistrasi.
4. Kemudian dokumen permohonan yang sudah diregistrasi dikirim secara online ke dinas terkait (contoh: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil).
5. Dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan memproses dan mencetak dokumen yang sudah diberikan kelurahan.
6. Dokumen yang sudah dicetak diserahkan kepada pemohon melalui kepala lingkungan atau ketua rt.

Semua proses dari pelayanan dari kebijakan Kelurahan Hebat ini tidak dipungut biaya. Yang menjadi sasaran dari kelurahan hebat ini adalah masyarakat. Untuk seberapa besar penerapan kebijakan ini, sudah diterapkan dari tahun lalu meskipun masih terdapat beberapa hambatan seperti masyarakat yang belum tau mengenai kebijakan ini ataupun masyarakat yang belum mempunyai android.

#### B. Sumber Daya

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan diketahui bahwa, sumber daya manusia di Kelurahan Paceda terdiri dari 37 orang perangkat kelurahan yang terbagi dari 7 staf, 1 kepala seksi, sekretaris kelurahan dan lurah yang dibantu oleh 6 kepala lingkungan dan 21 ketua rt. Dari ke 37 perangkat kelurahan itu memiliki latar belakang maupun umur yang berbeda-beda. Latar belakang pendidikan perangkat kelurahan ada yang dari sarjana sampai lulusan sekolah dasar, begitupun dengan umur ada yang mulai dari umur 20an sampai umur 50an.

#### C. Hubungan Antar Organisasi

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan diketahui bahwa, organisasi perangkat daerah yang terlibat dengan perangkat Kelurahan Paceda dalam penerapan kebijakan Kelurahan Hebat adalah:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Koordinasi dilakukan pada saat seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), perubahan kartu keluarga, pengajuan akte kelahiran dan akte kematian. Koordinasi biasanya dilakukan lewat website, sms dan whatsapp
2. Dinas Sosial  
Koordinasi dilakukan pada saat terjadi bencana bagi daerah ataupun keluarga seperti penyaluran bantuan pada pasien covid19, penyaluran bansos pada saat terjadi bencana alam. Koordinasi biasanya dilakukan lewat sosial media, sms dan whatsapp
3. Dinas Komunikasi dan Informatika  
Koordinasi dilakukan pada saat pertama kali penerapan kebijakan dimana ada sosialisasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika ke perangkat kelurahan mengenai penerapan Kebijakan Kelurahan Digital. Koordinasi juga dilakukan pada saat terjadi error atau sistem yang tidak dapat diakses atau tidak berjalan. Koordinasi biasanya dilakukan melalui grup whatsapp yang dibuat khusus yang berisikan perangkat kelurahan (lurah, staf, kepala lingkungan dan ketua rt) dan operator Dinas Komunikasi dan Informatika.
4. Kecamatan Madidir  
Koordinasi dilakukan pada saat penyesuaian data kependudukan antara pihak kelurahan dan kecamatan. Koordinasi biasanya dilakukan dengan datang langsung ke kantor Kecamatan Madidir atau melalui whatsapp dan sms.
- D. Karakteristik Agen Pelaksana

Kinerja implementasi kebijakan publik akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksanaannya. Hal ini berkaitan dengan konteks kebijakan yang akan dilaksanakan, pada beberapa kebijakan yang ketat dan disiplin pada aturan dan sanksi hukum, seperti hanya kebijakan publik yang bertujuan untuk mengubah perilaku dasar manusia. Namun pada konteks lain diperlukan agen pelaksana yang didemokratis dan persuasif. Selain itu, cakupan atau luas wilayah implementasi kebijakan perlu juga diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana. Semakin luas cakupan implementasi kebijakan, maka seharusnya semakin besar pula agen yang ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan diketahui bahwa, Keadaan kesesuaian kantor Kelurahan Paceda menurut lurah Paceda sudah sesuai karena yang terpenting dalam penerapan kebijakan Kelurahan Hebat adalah jaringan internet sedangkan kantor kelurahan paceda sendiri sudah dilengkapi oleh wifi. Begitupun untuk kompetensi staf Kelurahan Paceda sendiri menurut lurah paceda sudah sesuai karena pada masa persiapan para perangkat kelurahan sering kali melakukan meeting zoom sampai 1 minggu 2 kali hingga seluruh perangkat kelurahan benar-benar paham akan kebijakan ini.

#### E. Kondisi Sosial Politik Dan Ekonomi

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan diketahui bahwa, kondisi sosial, politik dan ekonomi sangat berpengaruh dikarenakan:

##### a. Kondisi Sosial

Pengaruh dari kondisi sosial adalah pola perilaku masyarakat yang belum terbiasa dengan digitalisasi, tingkat perekonomian dan pendidikan masyarakat masih memerlukan waktu untuk menyesuaikan dengan adanya transformasi digital

kelurahan hebat. Dan juga dengan adanya kebijakan ini masyarakat bisa lebih memahami akan digitalisasi yang penting di zaman sekarang yang bisa menaikkan tingkat SDM kelurahan

##### b. Kondisi Politik

Pengaruh dari kondisi politik adalah karena kelurahan juga merupakan bagian pemerintahan sehingga unsur politik masih kental seperti penyaluran bantuan-bantuan dari anggota legislative

##### c. Kondisi Ekonomi

Pengaruh dari kondisi ekonomi dikarenakan banyak izin usaha masyarakat atau masyarakat yang ingin mengurus kredit usaha rakyat bisa lebih mudah dalam pengurusan karena adanya kebijakan Kelurahan Hebat. Dan juga dengan efisiensi masyarakat yang bisa mengurus berkas dimana saja yang tentunya menghemat biaya sehingga sangat mempengaruhi kondisi ekonomi.

#### F. Disposisi/Sikap Pelaksana

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan diketahui bahwa, pada saat kebijakan ini dibuat dan diperkenalkan respon perangkat Kelurahan Paceda sangat penasaran dikarenakan rancangan kebijakan ini sudah ada sejak 2019 tetapi baru direalisasikan pada tahun 2021. Dengan adanya kebijakan ini perangkat Kelurahan Paceda sangat mendukung dan antusias untuk melaksanakan kebijakan kelurahan hebat dan senang juga

terbantu dengan adanya kebijakan ini.

Dari sejak kebijakan ini diperkenalkan dari Dinas Komunikasi dan Informatika membuat pembekalan/sosialisasi yang diikuti oleh ketua RT, kepala lingkungan, operator kelurahan, pegawai dan lurah sekalipun memang jujur setiap perangkat kelurahan (Ketua Rt dan kepala lingkungan). Konsistensi sikap dari perangkat kelurahan merasa tertantang karena ini juga

kebijakan yang baru pada pemerintahan di Kota Bitung maupun di Kelurahan Paceda. Dan akan terus konsisten menerapkan kebijakan ini di kelurahan kami dan terus mengawasi yang sudah ada.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan temuan-temuan dilapangan, maka dapat diambil kesimpulan oleh penulis bahwa Implementasi Kebijakan Kelurahan Hebat Di Kelurahan Paceda Kecamatan Madidir Kota Bitung dilihat dari variable implementasi kebijakan menurut van meter dan van horn diperoleh hasil sebagai berikut:

#### 1. Standard dan Sasaran Kebijakan

Dilihat dari kriteria standar dan sasaran kebijakan implementasi program kelurahan hebat di kelurahan Paceda kecamatan Madidir Kota Bitung telah memenuhi kriteria standar dan sasaran kebijakan. Dinilai dari standar kebijakan yang sangat realistis untuk meyelesaikan permasalahan dalam proses pelayanan publik karena memudahkan masyarakat yang sudah tidak perlu bolak-balik kantor kelurahan yang memakan waktu, tenaga, dan biaya, dan juga proses pelayanan yang diberikan cepat, transparan dan tidak berbelit-belit. Dan juga sasaran kebijakan ini tepat kepada seluruh masyarakat.

#### 2. Sumber Daya

Dilihat dari kriteria sumber daya implementasi program kelurahan hebat telah memenuhi kriteria sumber daya. Dinilai dari kemampuan sumber daya perangkat Kelurahan Paceda yang sudah bisa dikatakan mampu untuk menyesuaikan dengan perkembangan kebijakan ini meskipun diawal-awal agak kebingungan. Dan sumber daya financial sendiri

pihak kelurahan cukup terbantu karena dari kecamatan itu support terus misalnya perangkat pendukung seperti meja front office, computer, printer dan wifi dikantor.

#### 3. Hubungan antar organisasi

Dilihat dari kriteria hubungan antar organisasi implementasi program kelurahan hebat telah memenuhi kriteria hubungan antar organisasi. Dinilai dari koordinasi guna penerapan kebijakan kelurahan hebat yang dilakukan oleh pihak Kelurahan Paceda ke empat organisasi perangkat daerah lain yang dinilai berjalan dengan lancar.

#### 4. Karakteristik Agen Pelaksana

Dilihat dari kriteria karakteristik agen pelaksana, implementasi program kelurahan hebat telah memenuhi kriteria karakteristik agen pelaksana. Dinilai dari Keadaan kesesuaian kantor Kelurahan Paceda sudah sesuai karena yang terpenting dalam penerapan kebijakan Kelurahan Hebat adalah jaringan internet sedangkan kantor kelurahan paceda sendiri sudah dilengkapi oleh wifi. Begitupun untuk kompetensi staf Kelurahan Paceda sudah sesuai karena pada masa persiapan para perangkat kelurahan sering kali melakukan meeting zoom sampai 1 minggu 2 kali hingga seluruh perangkat kelurahan benar-benar paham akan kebijakan ini.

#### 5. Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi

Dilihat dari kriteria kondisi sosial, politik dan ekonomi, implementasi program kelurahan hebat telah memenuhi kriteria kondisi sosial, politik dan ekonomi. Dinilai dari kondisi sosial dengan adanya kebijakan ini masyarakat bisa lebih memahami akan digitalisasi yang penting di zaman sekarang yang bisa menaikkan tingkat SDM kelurahan. Dinilai dari kondisi ekonomi masyarakat terbantu dikarenakan banyak izin usaha masyarakat

atau masyarakat yang ingin mengurus kredit usaha rakyat bisa lebih mudah dalam pengurusan karena adanya kebijakan Kelurahan Hebat. Dan juga dengan efisiensi masyarakat yang bisa mengurus berkas dimana saja yang tentunya menghemat biaya sehingga sangat mempengaruhi kondisi ekonomi.

#### 6. Disposisi Agen Pelaksana

Dilihat dari kriteria Disposisi/Agen Pelaksana, implementasi program kelurahan hebat telah memenuhi kriteria Disposisi/Agen Pelaksana. Dinilai dari sejak kebijakan ini diperkenalkan dari Dinas Komunikasi dan Informatika membuat pembekalan/sosialisasi yang diikuti oleh ketua RT, kepala lingkungan, operator kelurahan, pegawai dan lurah. Dan konsistensi dari pihak kelurahan akan terus konsisten menerapkan kebijakan ini di kelurahan kami dan terus mengawasi yang sudah ada.

#### Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Implementasi Kebijakan Kelurahan Hebat di Kelurahan Paceda Kecamatan Madidir Kota Bitung, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan masukan untuk perbaikan pelaksanaan kebijakan Kelurahan Hebat selanjutnya. Adapun saran-saran tersebut sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan beberapa permasalahan pada penerapan di lapangan dimana masyarakat yang tidak memiliki handphone/gadget itu bisa berkoordinasi dengan ketua RT atau kepala lingkungan dalam proses pengurusan berkas melalui online yang sesuai dengan kebijakan Kelurahan Hebat
2. Berkaitan dengan beberapa permasalahan pada penerapan di lapangan dimana masyarakat yang tidak memiliki data internet bisa berkoordinasi dengan pihak

kelurahan untuk memasang titik wifi pada tempat daerahnya karena itu juga termasuk dalam program pemerintah Kota Bitung yaitu program 100 titik wifi

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adenia, Q & Husaini, A. (2019). *Analisis Penerapan Digitalisasi Laporan Keuangan Pada Usaha Kecil ( Studi pada Usaha Kecil Kuliner di Kota Denpasar )*. Jurnal Administrasi Bisnis, 72(2), 110–119.
- Aminuddin Bakry. (2010). *Kebijakan Publik sebagai Kebijakan Publik..* Jurnal MEDTEK, 2, 78–91.
- Aripin, S & Daud, M. (2014). *Peran Administrator Publik Dalam Formulasi Dan Implementasi Kebijakan (Analisis Kurikulum 2013)*. *Academica: Majalah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(1), 1158–1169.
- Banabera, G. I. S. (2019). *Analisis Inovasi Pemerintahan Digital Village Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Nusa Tenggara Timur*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 45(2), 203–212.
- Bimasakti, F. (2017). *Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Electronic Government Di Kabupaten Semarang (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang)*. *Journal of Politic and Government Studies*, 6(14010113130140), 1–18.
- Deegan, Marilyn, T. S. (2002). *Digital Futures: strategies for the information age. Digital Futures: Strategies for the Information Age*.
- Keputusan Presiden Republik Indonesia. (2021). *Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah*.
- Manurung, A. N. (2020). *Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Dan*

*Pengeluaran Kas Pada Pemerintah Kota Medan. 13, 1–24.*

Mthethwa, R. M. (2012). *Mthethwa\_Critical(2012). African Journal of Public Affairs.*

Munawaruzaman, A. (2020). *Implementasi Transformasi Digital Kementerian Agraria Untuk Peningkatan Pelayanan Publik. Prosiding Senantias 2020, 1(1).*

Mustanir, A & Darmiah, D. (2016). *Implementasi Kebijakan Dana Desa Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Di Desa Teteaji Kecamatan Tellu Limpoe Kabupaten Sidenreng Rappang. Jurnal Politik Profetik, 4(2), 225–238. 71*