



AKSES

Journal of Public & Business Administration Science

**Sekolah Tinggi Ilmu
Administrasi
(STIA)
MALANG**

Vol 6 No. 1



Published By : STIA MALANG
Januari 2024, pp. 1-61

2024

stia-malang.ac.id

ISSN. 2715 - 1786 (Online)

ISSN. 2085 - 3947 (Printed)

Susunan Redaksi

Pengarah / Pelindung

Prof. Dr. Taher Alhabsyi

Dr. Ir. Ali Hanafiah.,MM

Chief Editor

Dr. Hadiwiyono, M.Si

Editorial Boards

Dr. Tri Marhaeni Widiastuti, M.Si

M. Arief Rachman, SE., M.Kes

Farah Adiba, S.Sos., MAB

Drs. Taufiq Soeltanto, M.Si

Reviewers

Prof. Dr. Taher Alhabsyi

Dr. Ir. Ali Hanafiah.,MM

Dr. Tri Murni, M.Si

Dr. Hadiwiyono,M.Si

Dr. Tri Marhaeni Widiastuti, M.Si

Dr. Hanif Mauludin, SE., M.Si

Prof. Dr. Hamida Nayati Utami., S.Sos., M.Si

Dr. Rini Rahayu Kurniati, MSi

Technical Editor

Eko Nur Prasetya, S.Kom

Penerbit

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang

Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM)



Alamat Redaksi :

Jl. Baiduri Bulan 1 Malang

Telp. 0341 – 553401

Email : info@stia-malang.ac.id

Website : www.stia-malang.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat dan rahmatNya kami dapat kembali hadir untuk menyajikan artikel-artikel terkini pada Journal Of Public & Business Administrasi Science Volume 06 Nomor 01 Edisi Januari, Tahun 2024. Semua artikel yang dimuat pada Jurnal telah diseleksi dan ditelaah oleh Dewan Editor. Hanya artikel-artikel berkualitas baik dan sangat baik yang dapat dimuat pada Journal Of Public & Business Administrasi Science.

Kepada penulis yang telah berkontribusi pada penerbitan jurnal edisi ini, tidak lupa menyampaikan terima kasih yang mendalam. Kami mengundang rekan sejawat peneliti administrasi publik dan administrasi bisnis dalam mengirimkan naskah untuk disajikan pada jurnal ini. Saran dan kritik yang membangun dari pembaca dan para pihak lainnya sangat kami harapkan. Selamat membaca.

Ketua Dewan Editor

DAFTAR ISI

OPTIMALISASI DISIPLIN KERJA PEGAWAI DI UPT SDN PURWOREJO 1 KOTA PASURUAN.....	1-09
Farah adiba, Dyah Rangga Puspita, Novianik Irmayanti	
STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA BERDASARKAN IMPLEMENTASI Permen PANRB NOMOR 1 TAHUN 2023 TENTANG JABATAN FUNGSIONAL PADA BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN KOTA BATU.....	10-23
Octa Dwi Sofian	
PENGARUH STORE ATMOSPHERE, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI PADDA COFFE KOTA BATU).....	23-31
Tri Murni, Hanna Yolana Nabilla	
MODEL KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM MEWUJUDKAN PEMBANGUNAN DESA WISATA (STUDI TENTANG MODEL KEPEMIMPINAN KEPALA DESA PENIWEN KECAMATAN KROMENGAN KABUPATEN MALANG).....	32-40
Hadiwiyono, Taufiq Soeltanto, Alviolenta Jain Wijayanti	
PROMOSI PENJUALAN KILAT DAN IKLAN PESAN SINGKAT FREE BEA KIRIM DALAM MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MEMBELI SPONTAN BAGI MAHASISWA PENGGUNA APLIKASI SHOPEE DI SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI MALANG).....	41-50
Tri Marhaeni Widiastuti, C. Evie Dewantara, Edy Chandra, Intan Nur Rochma S.	
TRANSFORMASI DIGITAL : MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN E - GOVERNMENT DI KANTOR KECAMATAN JABUNG KABUPATEN MALANG	51 - 61
Ali Hanafiah, Alie Zainal A. , Yatim Zainuri	

OPTIMALISASI DISIPLIN KERJA PEGAWAI DI UPT SDN PURWOREJO 1 KOTA PASURUAN

Farah Adiba¹, Dyah Rangga P.², Novianik Irmayanti³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang

Email: fararifki46@gmail.com

Abstrak

Evaluasi adalah upaya untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi aspek kinerja pekerjaan yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi atau instansi. Sistem atau proses evaluasi kinerja memegang peranan yang sangat penting dalam melakukan optimalisasi pengelolaan sumber daya manusia suatu instansi karena jika tidak dikomunikasikan dengan baik akan mempengaruhi keberhasilan instansi tersebut dan juga kemampuan pegawai dalam merencanakan karirnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai disiplin kerja pegawai saat ini di UPT SDN Purworejo 1 Kota Pasuruan dan untuk mengetahui berapa persen disiplin kerja pegawai menurut catatan kehadiran pegawai yang dipantau di UPT. SDN Purworejo 1, Pasuruan Kota.

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode ini secara sistematis, faktual dan tepat menggambarkan atau menggambarkan hubungan antara fakta dan fenomena yang diteliti tanpa perhitungan statistik. Sampel penelitian yang digunakan adalah Seluruh pegawai di sekolah UPT SDN Purworejo 1 Kota Pasuruan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui bimbingan dan kajian literatur.

Kata Kunci : Deskriptif, Optimalisasi, Evaluasi, Disiplin Kerja

Abstract

Evaluation is an effort to identify and evaluate aspects of work performance that influence the success of an organization or agency. The performance evaluation system or process plays a very important role in optimizing and managing human resources in an agency because if it is not communicated well it will affect the success of the agency and also the ability of employees to plan their careers.

The aim of this research is to assess the current employee work discipline at UPT SDN Purworejo 1 Pasuruan City and to find out what percentage of employee work discipline is according to employee attendance records monitored at UPT. SDN Purworejo 1, Pasuruan City.

In this research, the data analysis used to analyze the data is a descriptive method. This method systematically, factually and precisely describes or describes the relationship between the facts and phenomena studied without statistical calculations. The research sample used was all employees at the UPT SDN Purworejo 1 school, Pasuruan City. Data collection techniques were carried out through guidance and literature review.

Keywords: Descriptive, Optimization, Evaluation, Work Discipline

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia tidak hidup sendiri, melainkan selalu berkelompok atau berorganisasi. Setiap organisasi atau otoritas, baik pemerintah maupun swasta, selalu diarahkan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan bersama selama pelaksanaan program-programnya. Untuk mencapai tujuan organisasi dengan baik, sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dan harus lebih diperhatikan dan dipelajari. Salah satu faktor yang menjadi tolok ukur untuk mencapai berfungsinya tujuan organisasi atau instansi adalah identifikasi dan evaluasi disiplin kerja para pegawainya, khususnya dalam hal disiplin kerja.

Mangkunegara (2009) efisiensi merupakan hasil dari kualitas dan jumlah pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan kewajibannya, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternalnya. Faktor internal yang mempengaruhi kinerja pegawai meliputi pendidikan, pengalaman, motivasi, kesehatan, usia, keterampilan, emosi, dan spiritualitas. Faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain lingkungan fisik dan non fisik, kepemimpinan, komunikasi vertikal dan horizontal, penghargaan, pengawasan berupa pengawasan, fasilitas, pelatihan, beban kerja, rutinitas kerja, sistem hukuman, dll. (Mangkuprawira dan Hubejo 2007). Sementara itu, Simanjuntak (2005) berpendapat bahwa kinerja setiap individu dipengaruhi oleh

banyak faktor, yaitu kompetensi individu yang bersangkutan, dukungan organisasi dan dukungan manajemen. Hal ini juga dapat diamati pada pegawai dalam suatu organisasi, dimana dalam pelaksanaannya tugas pegawai merupakan hal yang penting, terutama dalam pelaksanaan disiplin pegawai. Menurut Hasibuan (2009), disiplin kerja merupakan kesadaran dan kemauan individu untuk mematuhi segala peraturan dan norma sosial yang berlaku di dalam suatu organisasi atau instansi Disiplin kerja seorang karyawan dianggap baik bila dapat dilihat bahwa ia mengikuti aturan hari ini, aturan, kode etik di tempat kerja dan peraturan organisasi/kewenangan lainnya. Dalam uraian di atas dijelaskan bahwa seorang pegawai disiplin dalam bekerja apabila ia menaati jam kerja, keahliannya, tanggung jawab jabatannya dan peraturan lingkungan kerja. Oleh karena itu, perilaku kedisiplinan pegawai juga ditentukan oleh lingkungan kerja. Kelancaran pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kinerja aparatur negara, terutama Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Kinerja seorang karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka berkontribusi pada organisasi. Setiap pekerjaan memiliki kriteria pekerjaan tertentu atau dimensi pekerjaan yang mengidentifikasi elemen pekerjaan yang paling penting. Sebagai dasar untuk memperbaiki kelemahan dan memperkuat kekuatan untuk meningkatkan produktivitas dan pengembangan sumber daya manusia, organisasi atau instansi harus mengetahui kelemahan dan kelebihan

pegawai yang berbeda-beda, sehingga kinerja pegawai di setiap instansi harus dioptimalkan untuk mencapai tujuan instansi. Oleh karena itu, perlu dilakukan tinjauan kinerja secara berkala berdasarkan masa lalu atau masa depan. UPT SDN Purworejo 1 Kota Pasuruan berdiri pada tahun 1973 dan mulai beroperasi pada tahun 1974. Struktur organisasi UPT SDN Purworejo 1 Kota Pasuruan terdiri dari: Kepala sekolah 8 PNS sebagai guru tetap, 8 sebagai guru honorer atau tetap dan 4 staf administrasi dan pendukung. Bangunan permanen tersebut terletak di pusat kota di depan kantor PDAM Kota Pasuruan, tepatnya di

Jalan Erlangga No. 03, Kecamatan Purworejo, Kota Pasuruan. UPT SDN Purworejo 1 Kota Pasuruan selalu bertujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam melaksanakan strategi dan kebijakan sebagai landasan dan acuan bagi instansi.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Optimalisasi Disiplin Kerja Pegawai Pada UPT SDN Purworejo 1 Kota Pasuruan”.

Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan timbul dalam penyelesaian pekerjaan ini dapat dilihat bahwa kinerja pegawai dalam birokrasi pemerintah sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi. Demikian rumusan masalah yang penulis rumuskan: “Bagaimana disiplin kerja pegawai di UPT SDN Purworejo 1 Kota Pasuruan?”

Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk

memahami sejauh mana tingkat disiplin disiplin kerja pegawai UPT SDN Purworejo 1 Kota Pasuruan.

Manfaat

Kegunaan ilmiah dari karya ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi sebagai alat untuk menyelidiki kinerja dan melakukan optimalisasi tenaga kependidikan dan untuk mendukung kebutuhan penelitian selanjutnya. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menjadi sumber bahan masukan keputusan/kebijakan, khususnya bagi pimpinan sekolah dalam mengevaluasi dan melakukan optimalisasi kinerja pegawai dalam pelaksanaan tugas pokok dan tanggung jawabnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Disiplin

Disiplin adalah suatu keadaan tertentu dimana para anggota organisasi dengan rela mengikuti peraturan yang telah ditetapkan. Padahal kerja adalah setiap kegiatan manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal tersebut mendukung tercapainya tujuan organisasi, pribadi dan masyarakat (Mardi, 2016).

Hasibuan (2009) mendefinisikan disiplin sebagai kesadaran dan kemauan seseorang untuk menaati semua aturan dan norma sosial dalam organisasi pemerintahan. Kesadaran adalah sikap seseorang yang rela mengikuti semua aturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya.

Ia menaati / melaksanakan semua tugasnya dengan baik dan tidak atas dasar paksaan. Kesiapan adalah sikap, perilaku dan tindakan individu sesuai dengan kebijakan tertulis dan tidak tertulis dari

organisasi.

Faktor – Faktor Disiplin

Menurut Hasibuan (2009:194) Faktor-faktor berikut mempengaruhi disiplin kerja pekerja:

1. Tujuan dan Kemampuan.

Tujuan dan keterampilan memengaruhi disiplin karyawan. Namun pada dasarnya pekerjaan yang diberikan kepada pegawai harus sesuai dengan keahlian pegawai tersebut, sehingga pegawai bekerja dengan disiplin dan bersungguh-sungguh.

2. Kepemimpinan

Seorang pemimpin memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan disiplin kerja seorang pegawai. Karena seorang pemimpin memberikan contoh kepada bawahannya.

3. Kompensasi.

Kompensasi memainkan peran penting dalam disiplin kerja karyawan semakin tinggi gaji yang diberikan perusahaan maka semakin baik disiplin kerja karyawan tersebut. Sebaliknya: karyawan sulit bekerja secara disiplin jika kebutuhan primernya tidak terpenuhi.

4. Sanksi Hukum.

Sanksi hukum yang lebih ketat menciptakan ketakutan akan tindakan disipliner bagi karyawan dan meningkatkan kepatuhan karyawan.

5. Tinjauan. Kepemimpinan

Tinjauan Kepemimpinan merupakan cara yang paling efektif untuk menerapkan disiplin kerja seorang karyawan.

Menurut Tu'u (2004:48-50) ada beberapa

faktor kedisiplinan, yaitu sebagai berikut:

1. Kesadaran diri merupakan pemahaman diri bahwa kedisiplinan dipandang penting untuk kesejahteraan dan kesuksesan seseorang, ditambah kesadaran diri merupakan motif yang kuat untuk menerapkan disiplin.
2. Pemantauan dan kepatuhan sebagai langkah pelaksanaan dan pemenuhan aturan yang menjadi pedoman perilaku individu.
3. Alat pendidikan yang memungkinkan Anda untuk memengaruhi, mengubah, mendorong, dan memodifikasi perilaku sesuai dengan norma yang ditentukan atau diajarkan.

4. Sebagai hukuman, berusaha untuk menyadarkan, memperbaiki dan mengoreksi yang salah, agar manusia kembali pada perilaku yang diharapkan.

Selain itu, ada factor – faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya disiplin individu, yaitu:

1. Tindakan dan perbuatan seringkali berbicara lebih keras daripada kata-kata, sehingga memberi contoh dalam perilaku disiplin sangat penting bagi siswa. Di sekolah semua orang mengembangkan ketaatan dan ketaatan yang bersumber dari kesadaran diri, hingga muncul jiwa disiplin yang dapat menjadi teladan.

2. Lingkungan yang disiplin

Lingkungan juga dapat mempengaruhi seseorang jika dalam lingkungan yang disiplin seseorang dapat membawa lingkungan bersamanya. Aturan yang dihormati dan diikuti adalah yang berlaku di daerah tersebut dan tujuannya adalah untuk menciptakan lingkungan yang kondusif untuk

kegiatan dan proses Pendidikan.

3. Latihan Disiplin

Disiplin dapat diperoleh dan dibentuk melalui latihan serta kebiasaan yang membentuk sikap hidup, aktivitas dan kebiasaan dalam mengikuti, mematuhi dan mentaati peraturan yang berlaku.

Disiplin berulang dan membiasakannya dalam praktik sehari-hari adalah bagaimana disiplin berkembang dalam diri seseorang. Kebiasaan disiplin di sekolah yang peraturan-peraturannya dipersepsi sebagai sesuatu yang harus dipatuhi secara sadar, dapat berkembang menjadi kebiasaan yang akan berdampak positif bagi kehidupan siswa di masa depan.

METODE PENELITIAN

Kajian ini mencoba menampilkan gambaran nyata dilapangan berdasarkan fenomena, fakta dan fakta yang ditemukan. Salah satu metode analisis data adalah metode deskriptif. Menurut Arikunto (2009, 234), “penelitian deskriptif adalah penelitian yang tidak bertujuan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya bertujuan untuk mendeskripsikan suatu variabel, gejala atau keadaan”. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif, artinya menggunakan fakta-fakta nyata untuk menggambarkan subjek penelitian sebagaimana adanya, tanpa melihat hubungan dan membandingkannya dengan variabel lain.

Tempat Penelitian dan Populasi

Berdasarkan fokus pada penelitian diatas, maka lokasi penelitian ini dilakukan di Kota

Pasuruan tepatnya pada UPT SDN Purworejo 1 yang letaknya berada di depan Kantor PDAM Kota Pasuruan pada Jalan Erlangga Nomor 03 Kecamatan Purworejo 1 Kota Pasuruan, Jawa Timur.

Menurut Sugiyono (2006, 90), “populasi adalah domain umum yang terdiri dari objek/subjek dengan ciri dan ciri tertentu yang ingin diteliti oleh peneliti dan dari situ kemudian ditarik kesimpulan”. Oleh karena itu, penulis menyimpulkan bahwa populasi penelitian ini hanya terdiri dari pegawai UPT SDN Purworejo 1 Kota Pasuruan yaitu sebanyak 50 karyawan.

Jenis Sumber Data

1. Data primer adalah informasi yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti, atau informasi yang diperoleh langsung dari laporan lapangan. Data utama penelitian ini adalah daftar absensi guru dan pegawai.
2. Data sekunder adalah informasi yang diperoleh atau dikumpulkan secara tidak langsung atau oleh peneliti dari sumber yang ada untuk memperkuat atau mendukung data primer. Informasi ini tersedia dalam dokumen dan arsip wilayah administrasi

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan statistik deskriptif, tabulasi data yang diperoleh dengan menyusunnya dalam format tabel kemudian menghitung dan menginterpretasikan persentasenya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Absensi Guru dan Staff UPT SDN Purworejo 1 Kota Pasuruan bulan September 2022 sampai dengan Februari 2023, data tersebut yang digunakan untuk analisis data.

Tabel 1. Data absensi guru dan staff bulan

September 2022 sampai dengan Februari
2023

Bulan	Ter lambat (%)	Tidak Hadir (%)	Hadir (%)
September	5 Orang (10%)	3 Orang (11,54 %)	47 Orang (88,46 %)
Oktober	3 Orang (6%)	2 Orang (7,70%)	48 Orang (92,30 %)
November	2 Orang (4%)	2 Orang (7,70%)	46 Orang (92,30 %)
Desember	1 Orang (2%)	0 Orang (0%)	50 Orang (100%)
Januari	4 Orang (8%)	2 Orang (7,70%)	48 Orang (92,30 %)
Februari	0 Orang (0%)	1 Orang (4,17%)	49 Orang (95,83 %)

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan data tabel 1 dapat diketahui bahwa;

Bulan September yang terlambat ke sekolah adalah sebanyak 5 guru/pegawai (10%), yang tidak hadir sebanyak 3 guru/pegawai (6%), dan yang hadir tepat waktu sebanyak 47 guru/pegawai (94%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data absensi pada bulan September sudah cukup baik.

Berdasarkan data tabel 1 dapat diketahui

bahwa;

Bulan September yang terlambat ke sekolah adalah sebanyak 5 guru/pegawai (10%), yang tidak hadir sebanyak 3 guru/pegawai (6%), dan yang hadir tepat waktu sebanyak 47 guru/pegawai (94%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data absensi pada bulan September sudah cukup baik.

Bulan Oktober yang terlambat ke sekolah adalah sebanyak 3 guru/pegawai (6%), yang tidak hadir sebanyak 2 guru/pegawai (4%), dan yang hadir tepat waktu sebanyak 47 guru/pegawai (96%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data absensi pada bulan Oktober mengalami kenaikan sebesar 2% dari bulan September.

Bulan November yang terlambat ke sekolah adalah sebanyak 2 guru/pegawai (4%), yang tidak hadir sebanyak 2 guru/pegawai (4%), dan yang hadir tepat waktu sebanyak 47 guru/pegawai (96%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persentase data absensi pada bulan November sama dengan bulan Oktober.

Bulan Desember yang terlambat ke sekolah adalah sebanyak 1 guru/pegawai (2%), yang tidak hadir sebanyak 0 guru/pegawai (0%), dan yang hadir tepat waktu sebanyak 100 guru/pegawai (100%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data absensi pada bulan Desember mengalami kenaikan sebesar 4% dari bulan November.

Bulan Januari yang terlambat ke sekolah adalah sebanyak 4 guru/pegawai (8%), yang tidak hadir sebanyak 2 guru/pegawai (4%), dan yang hadir tepat waktu sebanyak 48 guru/pegawai (96%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data absensi pada bulan Januari

mengalami penurunan sebesar 4% dari bulan Desember.

Bulan September yang terlambat ke sekolah adalah sebanyak 0 guru/pegawai (0%), yang tidak hadir sebanyak 1 guru/pegawai (2%), dan yang hadir tepat waktu sebanyak 48 guru/pegawai (98%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data absensi pada bulan Februari mengalami kenaikan sebesar 2% dari bulan Januari.

Dari penjelasan pada tabel 1, maka penulis dapat menyimpulkan tingkat absensi di UPT SDN PURWOREJO 1 Kota Pasuruan perlu adanya pengawasan dan sosialisasi tingkat lanjut dari kepala instansi A. Pengawasan Pendahuluan Pengawasan pendahuluan yang difokuskan terutama pada masalah pengidentifikasian sasaran program dan apakah informasi yang diperlukan untuk evakuasi hasil memang tersedia. Program pengawasan pendahuluan yang dilaksanakan adalah Kriteria Efektivitas. Standar pengukuran tingkat absensi pada UPT SDN Purworejo 1

Kota Pasuruan adalah berdasarkan rendahnya presentase absensi. Bila terjadi kenaikan persentase absensi perusahaan belum mencapai efektivitas.

Bab ini membahas hasil penelitian dan pembahasan, mengambil data dari tabel 1 pada penelitian di UPT SDN Purworejo 1 Kota Pasuruan yang letaknya berada di depan Kantor PDAM Kota Pasuruan pada Jalan Erlangga Nomor 03

Kecamatan Purworejo, Kota Pasuruan, Jawa Timur. Pembahasan hanya seputar ketidakhadiran karyawan dan pengukuran kinerja. Kinerja pegawai diukur dengan indikator faktor-faktor yang

mempengaruhi kinerja. Aspek standar kinerja, langkah peningkatan kinerja, dan evaluasi kinerja dapat diketahui dengan menggunakan data partisipasi pada tabel di atas.

Masalah Yang Dihadapi

Masalah yang dihadapi instansi adalah aturan-aturan yang ditetapkan instansi belum dilaksanakan dengan baik. Adapun program yang tidak dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pengawasan atau pengecekan absensi oleh kepala sekolah tidak dilakukan secara maksimal
2. Kurangnya kesadaran guru atau karyawan terhadap aspek disiplin kerja

Hal tersebut mengakibatkan adanya tingkat absensi yang melampaui standart yang akan mempengaruhi tingkat produktifitas kerja serta tingkat keterlambatan yang semakin tinggi karena pengawsan kedisiplinan absensi yang kurang baik.

Pemecahan Masalah

Setelah menganalisa data yang ada, kami menyusun langkah pemecahan masalah sebagai berikut :

1. Menurut hasibuan yaitu pengawasan adalah tindakan yang paling efektif untuk mewujudkan kedisiplinan kerja karyawan. Pengawasan absensi oleh kepala instansi dapat dilakukan setiap hari, tidak hanya melihat data absensi tetapi juga harus melihat kehadiran secara langsung sehingga tugas pokok dapat terselesaikan dengan optimal.
2. Menurut Sastrohadiwiryo (2003

Adanya sanksi disiplin untuk pegawai sehingga instansi harus menetapkan peraturan dan tata tertib secara prosedur

pendisiplinan kerja dan menjalankan sanksi yang ada terhadap tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang tidak menjalankan aturan dan tata tertib yang berlaku.

3. Tu'u menyatakan bahwa pemahaman diri sebagai kesadaran akan pentingnya disiplin untuk kebaikan dan keberhasilan pribadi, kesadaran diri juga menjadi dorongan utama dalam mencapai disiplin. Setiap individu perlu memiliki kesadaran pribadi untuk mematuhi peraturan di setiap instansi terkait.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Optimalisasi kedisiplinan guru diukur dengan menggunakan indikator yang diketahui dari tabel faktor yang mempengaruhi kinerja, aspek standar kinerja, ukuran peningkatan kinerja dan evaluasi kinerja. dapat disimpulkan bahwa: Kurangnya efektifitas dan efisiensi absensi yang terjadi di UPT SDN Purworejo I sangat mempengaruhi kredibilitas sekolah tersebut., Pengawasan pegawai adalah aktivitas penilaian yang sistematis atas terlaksananya tugas pokok secara optimal serta rekomendasi perbaikan untuk penyempurnaan kerja pegawai, Pengawasan pegawai berguna untuk mengidentifikasi efisiensi dalam menggunakan sumberdaya agar terhindar dari resiko kerugian terhadap pegawai tersebut, serta menumbuhkan rasa kesadaran diri pada pegawai.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, maka penulis menyampaikan beberapa usulan untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai di

masa yang akan datang; Pengawasan oleh kepala Instansi harus lebih di tingkatkan lagi, hendaknya pengawasan pegawai dilakukan secara rutin dan terjadwal secara internal. Adanya teladan yang baik dari kepala instansi akan menimbulkan disiplin

1. Adanya pembaharuan mengenai peraturan yang lebih mengikat dan di ikuti oleh sanksi – sanksi. Bersikap tegas terhadap para pegawai dalam pelaksanaan peraturan beserta sanksinya dan memperhatikan tingginya tingkat ketidakdisiplinan yang dilakukan pegawai terhadap instansi

2. Dari pegawai sendiri juga harus mempunyai kesadaran untuk mematuhi peraturan seperti mengurangi absensi ketidakhadiran agar tercapai tugas pokok dengan optimal serta mengadakan pelatihan atau sosialisasi mengenai pentingnya absensi untuk menunjang disiplin kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Astutik, Mardi. (2016) *Pengaruh Disiplin Kerjadan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Jombang*”, Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan Vol. 2 No. 2 : 121140 ISSN 2338-4409(Print) ISSN2528-4649(Onlin)
- Fahmi, Irham. (2017) *Perilaku Organisasi*, Bandung, Alfabeta.
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta
- Hasibuan, (2009). *Manajemen Dasar*,

- Pengertian, Dan Masalah.*
Jakarta: Bumi Aksara.
Lemhanas. 1997. *Disiplin Nasional.*
Jakarta: PT Balai Pustaka.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perusahaan.* Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Mangkuprawira, TB.S dan A.V. Hubeis. (2007). *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia.* Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mankunegara, Anwar Prabu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Mardi. (2016). *Pengaruh Disiplin Kerjadan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Jombang,* Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan Vol. 2 No. 2: 121-140 ISSN 23384409 (Print)ISSN 2528-4649(Online).
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi I dan Kybernologi II.* Jakarta. Rineka Cipta.
- Nuraini, (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia,* Pekanbaru: Yayasan Aini Syam.
- Samsudin. 1995. *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan.* Surakarta: PT Tiga Serangkai Mandiri.
- Sastrohadiwiryono, B. Siswanto, (2003), *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia,* Jakarta: Bumi Aksara.
- Sastrohadiwiryono, B. Siswanto, 2003, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia,* Jakarta : Bumi Aksara
- Sedarmayanti. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasidan Manajemen Pegawai Negeri Sipil.* Bandung; PT Refka Aditama
- Siagian. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta : Bumi Aksara
- Sikula, Andrew, E. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung. Erlangga.
- Simanjuntak, J. Payaman. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja.* Jakarta. FE Universitas Indonesia.
- Sutarto. 2002. *Dasar – dasar Organisasi.* Jakarta. Gunung Agung.
- Syafi'e. 1999. *Ilmu Administrasi Negara.* Jakarta. Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah. 2001. *Ilmu Administrasi Negara.* Jakarta. Raja Biro Findo Persada.
- Tu'u, Tulus. 2004. *Peran Disiplin Pada Perilaku dan Prestasi Siswa.* Jakarta: Grasindo.

**STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA BERDASARKAN
IMPLEMENTASI Permen PANRB NOMOR 1 TAHUN 2023 TENTANG JABATAN
FUNGSIONAL PADA BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN KOTA
BATU**

Octa Dwi Sofian¹

¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang

Email: dwisofianocta@gmail.com¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pengembangan sumber daya manusia berdasarkan implementasi Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Jabatan Fungsional pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu. Masalah difokuskan pada strategi pengembangan berupa pelatihan, pendidikan dan pembinaan. Dalam penelitian ini mengacu pada implementasi pengembangan kompetensi jabatan fungsional yang tertuang pada pengembangan kompetensi Pasal 46 Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023. Metode penelitian yang digunakan berupa deskriptif kualitatif dengan menganalisa strategi pengembangan sumber daya manusia. Data-data dikumpulkan melalui melalui hasil wawancara dari kepala bagian dan staff yang ada di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan . Kajian ini menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaan strategi pengembangan sudah terlaksana dan perlu adanya perbaikan pada poin-poin tertentu pada saat kegiatan.

Kata kunci: Strategi, Pengembangan, Sumber Daya Aparatur dan Implementasi.

Abstrack

This research aims to determine human resource development strategies based on the implementation of PANRB Ministerial Regulation Number 1 of 2023 concerning Functional Positions in the Protocol and Communication Section of Batu City Leadership. The problem is focused on development strategies in the form of training, education and coaching. This research refers to the implementation of functional position competency development as stated in competency development in Article 46 of PANRB Ministerial Regulation Number 1 of 2023. The research method used is descriptive qualitative by analyzing human resource development strategies. Data was collected through interviews with department heads. and staff in the Leadership Protocol and Communications Section. This study concludes that the implementation of the development strategy has been implemented and improvements are needed at certain points during activities.

Keywords: Strategy, Development, Apparatus Resources and Implementation.

PENDAHULUAN LATAR BELAKANG

Reformasi birokrasi telah memberikan perubahan-perubahan dalam struktur pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara optimal. Istilah birokrasi secara harfiah berarti memerintah melalui kantor, dalam hal ini adanya lembaga yang bersifat hierarkis yang bertugas merumuskan, memberlakukan, dan menegakkan kebijakan publik dengan cara yang efisien dan adil. Secara sederhana birokrasi memiliki empat karakteristik utama, yaitu hierarki yang jelas, spesialisasi, pembagian kerja, dan seperangkat aturan formal atau standar operasional prosedur. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya diperlukan pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang baik melalui pengembangan. Pengembangan sumberdaya daya manusia memberikan sebuah ruang luas bagi aparatur untuk meningkatkan kompetensi diri dan kelompok yang ada pada lembaga.

Pengembangan aparatur merupakan suatu strategi yang dilakukan oleh suatu instansi untuk dapat menumbuhkan budaya inovasi terhadap aparatur sehingga dapat terciptanya aparatur yang berkualitas dan berkompeten. Maka, dengan adanya pengembangan sumber daya aparatur menjadikan suatu kesempatan bagi ASN untuk dapat mengasah dan mengembangkan potensi diri pada setiap sumber daya Aparatur Sipil Negara. Aparatur Sipil Negara mempunyai peranan penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan Pemerintah, oleh karena itu, diperlukannya suatu strategi pengembangan agar dapat mengoptimalkan kinerja aparatur dengan baik (Indrayni, 2015).

Manajemen sumber daya manusia

merupakan rancangan sistem secara formal dalam sebuah organisasi untuk mengelola bakat manusia secara efektif dan efisien hal tersebut bertujuan untuk mencapai tujuan dari organisasi (Jackson, 2002).

Pengembangan SDM memiliki tujuan untuk mengembangkan kemampuan setiap pegawai. Kemampuan masing-masing individu berakitan dengan perannya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Pengembangan SDM adalah proses di mana karyawan dalam sebuah perusahaan dibantu secara terencana untuk meningkatkan kemampuan sehingga bisa menyelesaikan berbagai macam tugas yang berhubungan dengan peran mereka di masa depan (Rao, 1996).

Pengembangan sumber daya manusia merupakan proses dimana suatu organisasi menambah nilai bagi organisasinya dengan menambahkan nilai kepada karyawannya. Pendidikan profesional, pelatihan kerja, peluang pertumbuhan, dan pengetahuan tentang peraturan pemerintah adalah semua cara organisasi mengembangkan pegawainya. Sumber Daya Manusia sangat penting untuk dikembangkan sebagai penggerak dan penentu maju mundurnya suatu organisasi, karena suatu pekerjaan dapat berjalan secara optimal apabila pegawainya memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai untuk melaksanakan dan menjalankan tanggung jawab yang diberikan (Juwita, 2019).

Keberhasilan untuk membentuk sumber daya aparatur yang berkualitas tentunya diperlukan suatu langkah, seperti membentuk strategi-strategi pengembangan sumber daya aparatur. Dengan di implentasikan Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 Tentang jabatan Fungsional memberikan pola baru dalam peningkatan

kapasitas dan kompetensi sumber daya aparatur yang ada di Indonesia. Spesifikasi dan kategorisasi jabatan bagi aparatur dapat di implementasikan secara universal baik pada tingkat kementerian maupun organisasi perangkat daerah. Sebuah penjabaran tugas dan jabatan yang jelas memberikan dampak yang signifikan terhadap masing-masing fungsi jabatan fungsional bagi para aparatur. Sehingga efektivitas dan efisiensi secara individu maupun kelompok dapat tercapai dan bisa dipertanggung jawabkan.

Dalam implementasi Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 perlu diimbangi dengan sebuah strategi yang tepat yaitu dengan pengembangan sumberdaya manusia aparatur. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan merupakan organisasi perangkat daerah yang sudah mengimplementasikan Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023. Dalam berjalannya waktu terdapat sejumlah permasalahan yang muncul diantaranya: kurang pemahannya aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsinya yang sesuai dengan jabatannya, pemetaan jabatan yang kurang sesuai dengan kualifikasi pendidikan, keterbatasan jabatan fungsional yang sudah ditentukan sampai kategorisasi nilai atau angka kredit pada setiap jabatan fungsional. Maka dari itu, untuk memenuhi SDM yang berkualitas perlu dipersiapkannya suatu pelatihan dan pengembangan sehingga dapat diikuti oleh aparatur internalnya untuk kemudian dapat dikembangkan dalam pelaksanaan kegiatan kantor (Harding et al., 2018).

Strategi pengembangan sumber daya manusia merupakan cara yang tepat untuk mendukung keberhasilan implementasi Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023. Strategi pengembangan merupakan arah bagi aparatur untuk dapat mengembangkan

kemampuannya, dalam menentukan strategi juga perlu kehati-hatian sebab jika salah dalam memilih suatu strategi maka hasilnya bisa fatal sehingga dapat merugikan pihak internal itu sendiri (Wijaya, 2015). Dalam Teori (Silalahi, 2008) ada berbagai manfaat dari dilaksanakannya strategi pengembangan sumber daya aparatur maka diperlukan beberapa langkah untuk ditempuh, yaitu: Penentuan sasaran, penentuan program, prinsip-prinsip belajar, pelaksanaan program dan penilaian pelaksanaan program.

Sesuai dengan pengamatan dan identifikasi permasalahan yang ada pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu tersebut, akan membuat judul penelitian yaitu **“Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Berdasarkan Implementasi Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Jabatan Fungsional Pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu”**

1.2 Kerangka Teori Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia

Strategi Pengembangan SDM pada dasarnya merupakan serangkaian keputusan maupun tindakan yang menghasilkan sebuah formulasi dan implementasi rencana meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi. Pengembangan sumber daya manusia merupakan Langkah yang dilaksanakan guna membentuk manusia yang berkualitas dan memiliki sebuah keterampilan, kemampuan kerja maupun loyalitas dilingkungan kerja organisasi.

Pengembangan SDM tidak berpacu pada pendidikan dan pengembangan ketrampilan, tetapi ada banyak strategi lainnya untuk mengembangkannya. Strategi

pengembangan sumber daya manusia menurut Jons (1928) dalam Arifah (2019) antara lain, melalui:

1. Pelatihan: memiliki tujuan untuk mengembangkan kapasitas individu dalam bentuk peningkatan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang dimilikinya.
2. Pendidikan: dapat meningkatkan kemampuan kerja, dalam arti pengembangan bersifat formal berkaitan dengan karir dan kompetensi.
3. Pembinaan: untuk mengatur dan membina manusia sebagai sub sistem organisasi melalui program-program perencanaan dan penilaian yang sudah di tentukan.

H Kara (2014) dan (Cookson & Stirk, 2019) menjelaskan Pengembangan kapasitas (*capacity building*) penting untuk dilakukan agar mampu mengemban tanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintah. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan dan kemudian dapat dijadikan perbaikan-perbaikan untuk lebih baik kedepannya.

Faktor-Faktor Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Notoadmodjo (2003) menjelaskan pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia perlu mempertimbangkan faktor- faktor seperti berikut:

1. Misi dari tujuan organisasi. Setiap organisasi baik pemerintahan maupun swasta mempunyai misi dan tujuan yang ingin dicapai dan sudah terencana. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu sebuah perencanaan yang baik, serta implementasi perencanaan yang tepat. Diperlukan kemampuan tenaga atau sumber daya

manusia untuk mecapai misi dari tujuan organisasi tersebut.

2. Sifat beserta jenis kegiatan. Sifat dan jenis kegiatan organisasi sangat penting pengaruhnya terhadap pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi yang bersangkutan. Jenis organisasi akan berpengaruh terhadap sifat dan jenis kegiatan yang diimplementasikan. Hal tersebut juga berpengaruh terhadap strategi dan program pengembangan sumber daya manusia yang akan dilaksanakan.
3. Jenis teknologi yang dipakai. Teknologi merupakan hal yang paling implisit dalam pencapaian tujuan organisasi selain kualitas sumber daya manusia. Pengembangan sumber daya manusia disini diperlukan, untuk mempersiapkan tenaga dalam pengoprasionalan teknologi tepat guna disuatu organisasi.

Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi berkaitan dengan sebuah kebijakan yang spesifik sebagai respon khusus terhadap masalah-masalah tertentu dalam suatu lingkungan masyarakat (Hill and Hupe, 2002 dalam Handoyo, 2012).

Pressman dan Wildavsky dalam Handoyo (2012) menjelaskan implementasi kebijakan sebagai kegiatan menjalankan kebijakan (*to carry out*), memenuhi janji-janji sebagaimana disebutkan dalam dokumen kebijakan (*to fulfill*), menghasilkan output sebagaimana dinyatakan dalam tujuan kebijakan (*to produce*), dan untuk menyelesaikan misi yang harus diwujudkan sebagaimana terdapat di dalam tujuan kebijakan (*to complete*).

Istilah implementasi lebih spesifik pada

sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan program dan hasil- hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah (Winarno, 2007 dalam Handoyo, 2012). Berkaitan dengan badan pelaksana kebijakan, implementasi kebijakan meliputi empat macam kegiatan yaitu:

Pertama, badan-badan pelaksana yang ditugasi oleh undang undang dengan tanggung jawab untuk menjalankan kebijakan tersebut. Kedua, badan pelaksana mengembangkan Bahasa atau bahan untuk menjadi arahan yang lebih konkrit. Ketiga, badan pelaksana harus mengorganisasikan kegiatan ataupun aktivitas mereka.

Keempat, badan pelaksana memberikan pembatasan kepada para pelanggan atau kelompok maupun grup target.

Kebijakan yang dibuat sebaik apapun tidak akan berjalan tanpa dikawal dalam implementasinya. Pro kontra dalam kegiatan implementasi merupakan hal biasa, sehingga pihak implementator tidak perlu ragu dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Hal ini penting agar tujuan kebijakan dapat dicapai.

Pengembangan Kompetensi Jabatan Fungsional

Dalam pasal 1 Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 di jelaskan bahwa Jabatan Fungsional yang selanjutnya disingkat JF adalah sekelompok Jabatan yang berisi fungsi dan tugas berkaitan dengan pelayanan fungsional yang berdasarkan pada keahlian dan keterampilan tertentu.

Pengembangan Kompetensi Pasal 46 Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 sebagai berikut:

1. Pejabat Fungsional wajib mengembangkan kompetensi secara

berkelanjutan sesuai dengan minat dan kebutuhan pelaksanaan tugas jabatan fungsional yang diduduki dalam sistem pembelajaran terintegrasi.

2. Instansi pembina menyusun konten pembelajaran, strategi, dan program pengembangan kompetensi untuk mendukung percepatan pengembangan kompetensi Pejabat Fungsional.
3. Selain dukungan pengembangan kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat satu, instansi pembina melaksanakan pembinaan jabatan fungsional lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Untuk pembinaan jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat tiga, instansi pembina berkoordinasi dengan organisasi profesi.
5. Pelaksanaan pembelajaran terintegrasi sebagaimana dimaksud pada ayat satu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kedudukan, Tanggung Jawab, Tugas dan Klasifikasi Jabatan Fungsional

Kedudukan dan tanggung Jawab Jabatan Fungsional Pasal 2 Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 sebagai berikut:

1. Pejabat Fungsional berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab secara langsung kepada Pejabat Pimpinan Tinggi madya, Pejabat Pimpinan Tinggi pratama, pejabat administrator, atau pejabat pengawas yang memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan tugas jabatan fungsional.

2. Pejabat Fungsional dapat ditugaskan untuk memimpin suatu Unit Organisasi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Dalam hal Pejabat Fungsional berkedudukan pada Unit Organisasi yang dipimpin oleh Pejabat Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat dua, Pejabat Fungsional dapat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab secara langsung kepada Pejabat Fungsional yang memimpin Unit Organisasi.

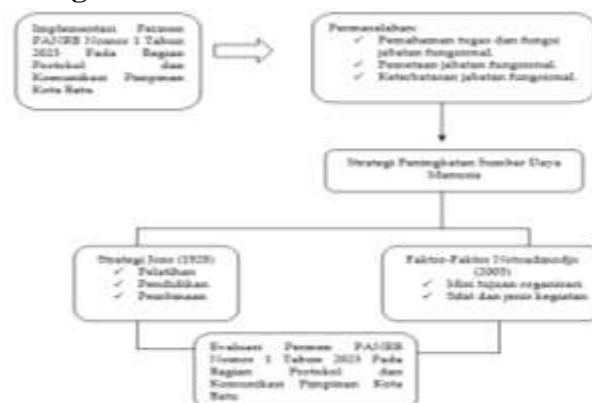
Tugas Jabatan Fungsional Pasal 3 Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 sebagai berikut:

1. Jabatan fungsional memiliki tugas memberikan pelayanan fungsional yang berdasarkan pada keahlian dan keterampilan tertentu.
2. Tugas sebagaimana dimaksud pada ayat satu dengan memperhatikan ruang lingkup kegiatan.
3. Selain ruang lingkup kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat dua jabatan fungsional dapat diberikan tugas lainnya.
4. Tugas sebagaimana dimaksud pada ayat dua dan ayat tiga dilaksanakan untuk memenuhi Ekspektasi pada Instansi Pemerintah guna pencapaian target organisasi.
5. Ekspektasi sebagaimana dimaksud pada ayat empat ditetapkan berdasarkan prinsip pengelolaan kinerja Pegawai ASN sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Klasifikasi Jabatan Fungsional Pasal 4 Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 sebagai berikut:

1. Klasifikasi Jabatan fungsional disusun berdasarkan kesamaan karakteristik, mekanisme, dan pola kerja dalam Unit Organisasi.
2. Karakteristik kerja sebagaimana dimaksud pada ayat satu mencerminkan ruang lingkup kegiatan, kewenangan, aspek pengetahuan dan keterampilan, serta keahlian yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas jabatan fungsional.
3. Mekanisme kerja sebagaimana dimaksud pada ayat satu mencerminkan pada metode dan cara kerja jabatan fungsional.
4. Pola kerja sebagaimana dimaksud pada ayat satu merujuk kepada kerangka kerja dalam melaksanakan tugas jabatan fungsional.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai klasifikasi jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat satu diatur dengan Peraturan Menteri.

Kerangka Berfikir



Gambar 1.1 Kerangka Berfikir Penelitian
Sumber: Data skunder yang diolah

Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan suatu

bentuk penjabaran terhadap masalah yang telah diungkapkan secara kongkret. Berdasarkan uraian latar belakang, asapun permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah strategi pengembangan sumber daya manusia berdasarkan implementasi Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 tentang jabatan fungsional pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu ?
2. Tantangan apa sajakah yang dihadapi dalam strategi pengembangan sumber daya manusia berdasarkan implementasi Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 tentang jabatan fungsional pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu ?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara terperinci rumusan masalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan strategi pengembangan sumber daya manusia berdasarkan implementasi Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 tentang jabatan fungsional pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu.
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan tantangan yang dihadapi dalam strategi pengembangan sumber daya manusia berdasarkan implementasi Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 tentang jabatan fungsional pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta memberikan sumbangan pemikiran dalam ilmu administrasi publik khususnya yang berkaitan dengan sumber daya aparatur, serta dijadikan sebagai acuan bagi kajian dan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi Pemerintah Kota Batu khususnya Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam melakukan pengembangan kapasitas dan kompetensi aparatur yang menduduki jabatan fungsional. Serta sebagai bahan evaluasi dan sebagai dasar pembuatan program-program peningkatan sumber daya manusia berikutnya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan sebuah proses kegiatan sosial, terutama dengan permasalahan dalam pelayanan publik secara khusus. Dengan pendekatan ini peneliti dapat memperoleh gambaran yang lengkap dari permasalahan yang dirumuskan dan ditentukan dengan lebih focus secara komprehensif, mendalam dan alamiah.

Penelitian kualitatif menurut Silalahi

(2009:77) didefinisikan sebagai suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah.

Fokus Penelitian

Adapun fokus dari penelitian ini meliputi: 1) Strategi pengembangan sumber daya manusia dengan sasaran dan kajian sebagai berikut: Pelatihan, pendidikan dan pembinaan. 2) Tantangan untuk pengembangan sumber daya manusia mencakup: misi tujuan dari organisasi, sifat dan jenis kegiatan.

Lokasi Penelitian

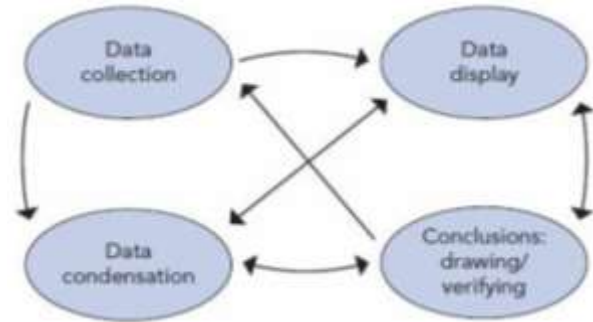
Lokasi penelitian ini berada di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu yang terletak di Balai Kota Among Tani - Gedung A Lantai 4 Jl. Panglima Sudirman No 507 Kota Batu dengan alasan sebagai berikut: Bagian protokol dan komunikasi pimpinan yang mengimplementasikan Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 tentang jabatan fungsional. Selain itu tugas dan fungsi pada bagian ini sangat kompleks karena terkait pada pelayanan Walikota dan Wakil Walikota sehingga diperlukan pemetaan jabatan fungsional yang jelas. Besarnya alokasi anggaran untuk kegiatan per tahunnya memerlukan sumberdaya aparatur yang berkopemten dan mewartai.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif antara lain adalah manusia, peristiwa, lokasi penelitian dan dokumen (foto, berkas, arsip, jurnal dan laporan). Instrumen penelitian yang digunakan adalah peneliti sendiri, wawancara serta alat pendukung (perekam dan kamera).

Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif model interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana (2014). Aktivitas dalam analisis data meliputi empat tahapan yang meliputi: *Data Collection*, *Data Condensation*, *Data Display*, dan *Conclusion Drawing/Verifications*.



Gambar 2.1 Analisis Data Model Interaktif.
Sumber: Miles, Huberman dan Saldana (2014)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Jabatan Fungsional Pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu

Kegiatan implementasi mencakup tindakan oleh berbagai aktor, khususnya para birokrat, yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan. Kesesuaian tugas dan fungsi dari masing-masing aparatur secara langsung akan berdampak besar terhadap pencapaian tujuan organisasi. Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 menjadi dasara atau pedoman dalam implementasi jabatan fungsional yang ada di bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu. Berikut peta jabatan fungsional yang ada yaitu:

Tabel 3.1 Peta Jabatan Fungsional Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu

Nama Jabatan	Kelas Jabatan	Bezetting (PNS yang ada)	Jumlah Kebutuhan Ideal
Kemala Bagian	12	1	1
Kepala Sub Bagian	9	1	1
Penata Acara	7	1	1
Petugas Protokol	6	0	2
Pranata Acara	6	4	4
Penjaga Program dan Kegiatan	6	0	1
Pranata Humas Muda	9	9	1
Penyusun Bahan Informasi dan Publikasi	7	1	2
Penjaga Data	6	0	1
Sekretaris	6	2	7
Asisten	6	0	2
Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan	7	1	1
Penata Laporan Keuangan	7	2	2
Penjaga Dokumentasi	6	2	5
Penjaga Data	6	4	7

Sumber: Data skunder diolah

Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Berdasarkan Implementasi Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023

Penyelenggaraan reformasi birokrasi bertujuan terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*, sebagai upaya meningkatkan akuntabilitas kinerja pemerintah. Tata kelola yang baik berarti mampu mengelola sumber daya dan urusan negara dengan cara yang akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan dan kepentingan warga negara. Supremasi hukum, manajemen sektor publik yang efisien dan masyarakat sipil yang aktif merupakan komponen penting dari tata pemerintahan yang baik.

Tata kelola berbicara tentang orang-orang atau pegawai, institusi atau lembaga, dan pembiayaan untuk pembangunan, yang didalamnya menyangkut bagaimana para pegawai melalui institusi memutuskan cara untuk mendapatkan, memproduksi, menggunakan, dan mendistribusikan sumber daya yang dimilikinya untuk mencapai tujuan organisasinya.

Pengembangan sumber daya manusia dalam hal ini Aparatur Sipil Negara (ASN) khususnya pada jabatan fungsional di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu menjadi hal yang sangat penting untuk dilaksanakan karena berdampak pada

pengembangan kompetensi aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Adapun pengembangan dasar menurut Jons (1928) dalam Arifah (2019) antara lain, melalui: pelatihan, pendidikan dan pembinaan yang dapat dilakukan. Berdasarkan hasil analisis yang telah didapatkan oleh peneliti, strategi yang pertama adalah pengembangan Aparatur jabatan fungsional Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu dapat dilakukan melalui program Pendidikan dan Pelatihan (Diklat PIM).

Pealatihan

Dengan adanya program diklat ini telah dapat mewujudkan aparatur yang berkompeten dan dapat meningkatkan pengetahuan dalam masing-masing bidang pekerjaannya, sehingga dapat menghasilkan output kinerja yang sesuai dengan capaian tujuan yang ditargetkan. Program Pelatihan dan Pendidikan (Diklat PIM) ini sudah dilaksanakan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu.

Berdasarkan indikator Penentuan Kebutuhan Diklat PIM ini sudah dijalankan sesuai dengan kebutuhan aparatur dengan cara menganalisis kebutuhan pokok diklat serta penyediaan anggaran yang tertuang pada DPA tahun 2023. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sri Kuntariati, S.Sos selaku Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu menyatakan “*Dengan adanya jabatan fungsional yang ada di bagian ini, tentunya akan memberikan kemudahan bagi ASN dalam mengembangkan kompetensi secara individu dan kelompok. Menurut saya permasalahan kerancuan dalam masing-masing jabatan fungsional sangatlah wajar karena merupakan hal yang baru bagi kami.*”

Maka dari itu yang paling penting dan harus kita jalankan adalah pengembangan kapasitas sumber daya aparturnya. Sehingga pada tahun 2023 ini kita alokasi anggaran untuk kegiatan pelatihan ”.(Wawancara tanggal 28 Desember 2023, pukul 09.00 WIB di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu).

Hal tersebut juga dapat dilihat dari jumlah anggaran untuk kegiatan pelatihan pada tahun 2023 sebesar Rp.256.000.000,- yang terdapat pada belanja kursus/pelatihan, sosialisasi, bimbingan teknis serta Pendidikan dan pelatihan. Dari hasil realisasi anggaran yang tersedia terlaksana sebesar Rp. 250.240.000,- dengan prosentase 97,75%. Dengan adanya laporan realisasi tersebut memberikan sebuah gambaran tentang komitmen Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam memberikan pelatihan terhadap aparatur.

Sesuai dengan pengembangan kompetensi Pasal 46 ayat 1 Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 lebih jelas menjelaskan bahwa pejabat fungsional yang ada di organisasi pemerintahan wajib mengembangkan kompetensi aparatur secara berkelanjutan sesuai dengan minat dan kebutuhan pelaksanaan tugas jabatan fungsional yang diduduki dalam sistem pembelajaran yang terintegrasi. Dalam pasal tersebut menjelaskan tentang sebuah internalisasi implementasi peraturan dalam melaksanakan pengembangan dan kesesuaian yang ada di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu.

Strategi pengembangan dalam memberikan pendidikan dan pelatihan kepemimpinan kepada aparatur ini merupakan suatu strategi yang efektif untuk diikuti karena dalam diklat tersebut para peserta dilatih dan dikembangkan

kemampuannya dalam mengerjakan pekerjaan yang dilakukannya saat ini.

Pendidikan

Dalam sebuah konsep pendidikan yang dilakukan atau di laksanakan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan tentunya terlaksana pada tingkat pendidikan formal bagi aparatur. Pendidikan formal tersebut untuk melanjutkan studi pada jenjang magister dan sarjana. Dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa adanya kolaborasi Bagian Protokol dengan Organisasi Perangkat daerah terkait untuk pengusulan atau penjarangan kebutuhan pendidikan lanjutan. Hal tersebut dilakukan karena Bagian Protokol tidak menyediakan anggaran untuk pendidikan formal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sri Kuntariati, S.Sos selaku Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu menyatakan “*Bicara beasiswa untuk melanjutkan studi di bagian protokol tidak tersedia anggaran untuk itu karena sudah bukan dari tugas dan fungsi dari bagian kami. Tetapi kita sering melakukan koordinasi dengan OPD terkait BKSPSDM terkait hal tersebut ”.* (Wawancara tanggal 28 Desember 2023, pukul 09.00 WIB di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu).

Meskipun tidak adanya anggaran yang disediakan dari Bagian Protokol dan Komunikasi Pimimpinan Kota Batu untuk pendidikan formal, tetapi tidak jarang aparatur secacara mandiri untuk melanjutkan studinya. Hal tersebut di perkuat dengan hasil wawancara bersama Nana Parama Sari, SS., M.Pd jabatan fungsional umum penyusun bahan informasi publikasi menyatakan “*Tahun 2023 saya melanjutkan pendidikan kejenjang*

magister, hal tersebut saya lakukan karena saat ini saya menjabat sebagai penyusun bahan informasi publikasi pada jabatan fungsional. Menurut saya dengan adanya jabatan fungsional pada saat ini juga harus dengan diimbangi dengan peningkatan pendidikan formal karena akan berpengaruh besar terhadap kompetensi diri saya. Untuk masalah biaya pendidikan saya secara pribadi". (Wawancara tanggal 28 Desember 2023, pukul 11.00 WIB di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu).

Pengembangan kompetensi Pasal 46 ayat 2 Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 menjelaskan instansi pembina menyusun dan membuat konten pembelajaran, strategi, dan program yang berhubungan dengan pengembangan kompetensi aparatur untuk mendukung percepatan pengembangan kompetensi Pejabat Fungsional yang ada. Penekanan yang penting dalam pendidikan aparatur adalah sebuah kesempatan yang terbuka bagi aparatur. Terlebih lagi dengan adanya keharusan pengembangan kompetensi aparatur bagi jabatan fungsional. Dalam hal ini yang terpenting adalah kolaborasi antar OPD untuk pelaksanaan pendidikan bagi aparatur.

Pelaksanaan pengembangan sumber daya aparatur dengan pemberian tugas belajar dan izin belajar ini juga sangat dibutuhkan, karena strategi pengembangan semacam ini berupa cara yang sangat tepat untuk pengembangan diri aparatur dalam instansi. Namun dalam pelaksanaan izin belajar ini, hanya dapat dilakukan jika ada keinginan dari aparatur tersebut. Untuk prinsip-prinsip belajar yang diterapkan tentu sudah disesuaikan dengan apa yang akan dicapai dari dilaksanakannya pengembangan tersebut. Dalam pendidikan formal

aparatur akan dapat lebih memahami dan menguasai ilmunya dan pendidikan akan dapat dipergunakan untuk dapat memperbaiki kualitas kinerja aparatur.

Pembinaan

Pembinaan pada pegawai pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan bersifat menyeluruh dengan menggunakan pendekatan secara terintegrasi artinya pendekatan yang paling sederhana untuk dapat dilakukan dengan cara yang sama terhadap seluruh aparatur dengan ketentuan yang sama juga. Melihat aparatur yang memiliki jabatan fungsional sampai saat ini lebih fokus pada pembinaan pada ruang lingkup peningkatan sumber daya manusianya seperti *capacity building*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sri Kuntariati, S.Sos selaku Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu menyatakan "*Pembinaan merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan terlebih lagi ini menyakut kinerja pegawai. Menurut saya pembangunan kapasitas cara yang mudah untuk dilakukan. Maka dari itu tanggal 6-7 Desember 2023 kita melaksanakan ke*". (Wawancara tanggal 28 Desember 2023, pukul 09.00 WIB di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu).



Gambar 3.1 Kegiatan Capacity Building
Sumber: Data skunder

Pasal 46 ayat 3 Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 menjelaskan dukungan pengembangan kompetensi aparatur, instansi pembina melaksanakan pembinaan jabatan fungsional lainnya yang sesuai dengan kompetensi dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pentingnya pembinaan dalam sebuah jabatan fungsional tentunya berdasarkan sebuah acuan peraturan yang di terapkan. Hal tersebut secara implisit juga akan berpengaruh terhadap tugas jabatan fungsional yang tertuang pada pasal 3 ayat 1 Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 sebagai abwa JF memiliki tugas memberikan pelayanan fungsional yang berdasarkan pada keahlian dan keterampilan tertentu.

Pembinaan pada pegawai yang ada, pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan prestasi kerja yang lebih baik. Berkaitan dengan hal itu maka seorang aparatur perlu mendapatkan pembinaan yang mendalam dan berkelanjutan. Pembinaan yang dilakukan harus secara keseluruhan, sistematis dan berkesinambungan Berarti bahwa pembinaan aparatur tidak bisa dilakukan secara terpisah, tapi perlu dilakukan secara terarah, pada akhirnya akan meningkatkan prestasi kerja yang lebih baik secara menyeluruh dalam organisasi.

Tantangan Pengembangan Sumber Daya Manusia Berdasarkan Implementasi Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 Misi Tujuan Organisasi

Pada dasarnya tujuan dari sebuah organisasi pemerintahan adalah mewujudkan pelayanan publik yang prima, begitu halnya dengan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu. Salah satu cara yang tepat adalah dengan pemetaan jabatan fungsional tetapi hal tersebut

ternyata memberi batasan bagi aparatur untuk menduduki jabatan fungsional lainnya. Kita harus melihat lebih jauh lagi tugas jabatan fungsional pada pasal 3 ayat 1 Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 bahwa jabatan fungsional memiliki tugas untuk memberikan pelayanan fungsional sesuai dengan jabatannya yang berdasarkan pada keahlian dan keterampilan tertentu. Berbicara keahlian tertentu ternyata pemetaan jabatan yang terjadi tidak sesuai dengan kualifikasi pendidikan yang sudah ditentukan. Selain itu memberikan batas atau ruang untuk berpindah jabatan bagi aparatur.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Nana Parama Sari, SS., M.Pd jabatan fungsional umum penyusun bahan informasi publikasi menjelaskan *“Bahwa suatu tujuan dan fungsi tiap masing-masing jabatan fungsional harus benar-benar dipahami oleh aparatur. Hal tersebut akan berkaitan dengan pekerjaan yang akan dilakukan. Bicara sebuah tujuan dengan adanya jabatan fungsional sebenarnya sangat mendukung kompetensi individu. Tetapi yang mejadi permasalahan kita juga sulit untuk pindah jabatan fungsional lainnya baik dalam satu OPD atau ke OPD lainnya”*. (Wawancara tanggal 28 Desember 2023, pukul 11.00 WIB di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu).

Sifat dan Jenis Kegiatan

Dari hasil penelitian untuk sifat dan jenis kegiatan tujuan dari dilakukannya program pelatihan dan pengembangan SDM ini, tidak lain untuk meningkatkan kinerja dari para pekerja itu sendiri. Tapi ada kalanya hasil dari program tersebut, tidak berjalan seperti sebagaimana mestinya. Yang artinya ada permasalahan dalam pelatihan dan pengembangan SDM tersebut.

Ini yang harus dipelajari penyebabnya, agar mampu mengatasinya, dan kelak mampu membuat program pelatihan yang jauh lebih baik dan dengan hasil seperti yang diinginkan. Melihat sebuah program pelatihan yang sudah dilaksanakan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu tentunya terdapat kendala yang terjadi yaitu sifat tidak adanya *continuitas* dalam pelatihan. Selain itu materi yang diberikan terkadang tidak sesuai dengan kebutuhan.

Hasil wawancara dengan Laksmi Paramita, S.T selaku pejabat fungsional umum penata laporan keuangan menjelaskan “*pada saat saya mengikuti pelatihan tentang pengelolaan keuangan tanggal 16-17 November 2023 materi yang diberikan sekedar pada pengenalan sistem keuangan yang akan di pakai pada tahun 2024. Menurut saya akita butuh secara prakteknya agar kita juga lebih paham*”. (Wawancara tanggal 28 Desember 2023, pukul 13.00 WIB di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu).

Hal yang sama yang terkait keberlanjutan program pelatihan juga disampaikan oleh Nana Parama Sari, SS., M.Pd jabatan fungsional umum penyusun bahan informasi publikasi menjelaskan “*Pelatihan atau bimtek yang pernah saya laksanakan menurut saya perlu adanya tindak lanjut kedepannya. Saya rasa tidak ada keberlanjutan aksi dari materi yang saya dapatkan. Perlunya evaluasi kegiatan dalam setiap kegiatan pelatihan tentunya akan memebrikan saran perbaikan*”. (Wawancara tanggal 28 Desember 2023, pukul 11.00 WIB di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pengkajian ulang

tentang program pelatihan yang dilakukan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu. Hal tersebut bertujuan agar program yang dilaksanakan memang sesuai dengan kebutuhan dan tepat sasaran sehingga akan berdampak besar terhadap peningkatan produktivitas kinerja aparatur.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu kami mendapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Berdasarkan Implementasi Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan mencakup tiga hal pokok yaitu: Pertama pelatihan, yaitu tersedianya anggaran untuk program pelatihan tersebut dan pemetaan kebutuhan pelatihan. Kedua Pendidikan, yaitu kolaborasi antar OPD untuk pelaksanaan pendidikan formal yang lebih tinggi. Ketiga pembinaan yaitu di lakukan *capacity building* pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu.
2. Tantangan yang muncul dalam pengembangan sumber daya manusia pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu yaitu: Pertama misi tujuan organisasi, tentang sebuah tugas dan fungsi masing-masing jabatan fungsional. Kedua sifat dan jenis kegiatan yaitu sifat pelatihan yang tidak berkelanjutan.

Saran

Dari analisa permasalahan yang

kami ketahui maka faktor misi, tujuan organisasi dan sifat serta jenis kegiatan menjadi permasalahan yang mendominasi dalam Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Berdasarkan Implementasi Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu. Dari hasil penelitian saya menawarkan sebuah pengkajian serta pemetaan jabatan fungsional bagi aparatur. Serta *continuitas* program pelatihan bagi aparatur yang ada pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu.

DAFTAR PUSTAKA

- Dokumen Realisasi Anggaran Tahun 2023 Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu
- Harding, D., Kadiyono, A. L., Hidayat, Y., & Yanuarti, N. (2018). Pelatihan Dan Pengembangan Sdm Sebagai Salah Satu Upaya Menjawab Tantangan Mea. *Journal of Psychological Science and Profession*, 2 (2), 185. <https://doi.org/10.24198/jpsp.v2i2.21196>
- Handoyo, Eko. 2012. *Kebijakan Publik*. Semarang:Widya Karya.
- H Kara, O. A. M. A. (2014). Pengembangan Kapasitas Pegawai Untuk Mewujudkan Good Governance Pada Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKSDM) Kota Palembang. *Paper Knowledge .Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115.
- Indrayani, T. D. (2015). Studi Tentang Pengembangan Sumber Daya Aparatur Di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPEDDA) Kota *E Journall Ilmu Pengetahuan*, 3(2), 989–1003. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/07/Jurnal Titin Dwi Indrayani \(1\) \(07-01-15-12-32-56\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/07/Jurnal_Titin_Dwi_Indrayani_(1)_07-01-15-12-32-56).pdf)
- Jackson, R. M. J. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. SalembaEmpat.
- Juwita, R. (2019). Analisis Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Pada Pegawai BPS Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 2(1), 1–11.
- Harding, D., Kadiyono, A. L., Hidayat, Y., & Yanuarti, N. (2018). Pelatihan Dan Pengembangan Sdm Sebagai Salah Satu Upaya Menjawab Tantangan Mea. *Journal of Psychological Science and Profession*, 2(2), 185. <https://doi.org/10.24198/jpsp.v2i2.21196>.
- Notoadmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Permen PANRB Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Jabatan Fungsional.
- Rao, T. (1996). *Penilaian Prestasi Kerja: Teori dan Praktek*. Pressindo.
- Rosmajudi, Arifah. 2019. Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur di Kota TasikMalaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 4 (1) 15-23. [https://87/Article % 20 Text-141-1-10-20221126.pdf](https://87/Article%20Text-141-1-10-20221126.pdf).
- Silalahi, S. P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Silalahi, Ulber. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Wijaya, I. S. (2015). Perencanaan dan Strategi komunikasi dalam kegiatan pembangunan. *Jurnal Perencanaan Dan Strategi Komunikasi*, XVIII(1), 53–61. https://journal.uinsi.ac.id/index.php/len_tera_journal/article/view/428

PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus di Padda *Coffe* Kota Batu)

Tri Murni¹ , Hanna Yolana Nabilla²

^{1,2}Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang

Email : Trimurni.stia@yahoo.co.id, hannayolana95@gmail.com

Abstract

The phenomenon of the emergence of coffee shop businesses in Indonesia has recently experienced rapid development. Changes in lifestyle and consumer tastes who want fast service and are supported by the development of modern technology have had a big impact on the culinary industry, including cafes. Access to product information and social media makes it easier for business actors to sell their products. This moment can be utilized as well as an opportunity for business people and cafe industry players to develop their businesses. Store atmosphere, quality products and quality service also have an important role in determining consumer satisfaction. The aim of this research is to find out how the store atmosphere, product quality and service quality influence consumer satisfaction. This type of research is explanatory research with a quantitative approach, data collection methods are carried out through questionnaires, observations and interviews. Sample collection was determined using the Lemeshow formula, because the population in this study is unknown with a total of 100 respondents who are Padda Coffee consumers. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The results of this research show that: 1) Store Atmosphere has a positive and significant influence on consumer satisfaction with a calculated result of 3.877. 2) Product quality has a positive and significant impact on customer satisfaction with a t-count of 2.871. 3) Service quality has a positive influence on customer satisfaction with a value of 4.274. Based on the calculation of the coefficient of determination, it is known that the store atmosphere variables, product quality and service quality jointly influence consumer satisfaction with a contribution of 75.2%.

Keywords: Store atmosphere, product quality, service quality, consumer satisfaction

Abstrak

Fenomena timbulnya usaha *Coffe Shop* di Indonesia pada akhir-akhir ini mengalami perkembangan yang pesat. Perubahan gaya hidup dan selera konsumen yang memiliki keinginan layanan serba cepat serta didukung oleh perkembangan teknologi modern sangat berpengaruh terhadap industri kuliner termasuk kafe-kafe. Akses informasi produk dan media sosial memudahkan pelaku usaha untuk menjual produknya. Momen tersebut dapat dimanfaatkan sekaligus menjadi peluang bagi para pebisnis dan pelaku industri kafe untuk mengembangkan usahanya. *Store atmosphere*, produk yang bermutu dan layanan yang berkualitas juga memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pengaruh *store atmosphere*, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian ini yaitu *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif, metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi dan wawancara. Pengambilan sampel ditetapkan dengan rumus *Lemeshow*, karena populasi dalam penelitian ini tidak diketahui dengan jumlah sebanyak 100 responden yang merupakan konsumen Padda *Coffe*. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) *Store Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil t_{hitung} 3,877. 2) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil t_{hitung} 2,871. 3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan t_{hitung} 4,274. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi diketahui bahwa variabel *store atmosphere*, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen dengan kontribusi sebesar 75,2%.

Kata Kunci: *Store atmosphere*, kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.

PENDAHULUAN

Setiap bisnis harus memiliki kemampuan untuk bertahan karena meningkatnya tingkat persaingan yang parah. Sebagai akibatnya, untuk menarik minat pelanggan dan menghasilkan penjualan, setiap usaha ritel modern perlu menonjolkan keunggulan kompetitif atau kualitas internalnya agar produk tersebut lebih menonjol dari yang lain. Selain itu, setiap bisnis harus terus berinovasi untuk menarik perhatian konsumen sehingga konsumen tersebut dapat memutuskan untuk melakukan pembelian.

Begitu pula pada kedai kopi atau *coffe shop* di Indonesia saat ini mengalami peningkatan yang amat pesat. Hanya dalam waktu 3 tahun, jumlah kedai kopi tumbuh dari 1000 an pada tahun 2016 menjadi 2950 an di tahun 2019. Agar usaha ini terus tumbuh dan berkembang serta berkelanjutan harus terus melakukan inovasi, terutama pada bauran pemasaran yang menjadi alat untuk memasarkan berbagai produk yang ditawarkan.

Store Atmosphere menjadi salah satu faktor penting yang diperlukan guna mendukung kualitas produk yang baik. Untuk menghasilkan citra suasana toko dibenak konsumen perlu di kembangkan elemen arsitektur ruangan, tata letak, tanda, pajangan, warna, pencahayaan, suhu udara, suara dan keharuman ruangan didalam toko. *Store Atmosphere* juga merupakan sarana komunikasi lain yang dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan konsumen dalam suasana yang menarik dan nyaman saat berada di dalam *Coffe Shop*. Ketika konsumen merasakan kenyamanan yang diinginkan, mereka lebih cenderung melakukan pembelian

Manfaat pencapaian kepuasan konsumen mungkin termasuk hubungan yang menyenangkan antara pelaku usaha dan konsumennya, dasar yang kuat untuk pelaku usaha yang baik yaitu membangun loyalitas konsumen dan mendapatkan referensi berharga dari pelanggan yang puas bagi pelaku usaha (Tjiptono 2015:76).

Kota Batu juga merupakan Kota Wisata yang banyak digandrungi pengunjung dari lokal sampai antar daerah. Setiap pengusaha perlu memiliki strategi khusus untuk menghadapi persaingan yang ada dalam dunia bisnis, khususnya persaingan *coffe shop* di Kota Wisata Batu mengingat banyak pelaku bisnis berlomba-lomba untuk mendapatkan kepuasan konsumen yang membuat persaingan semakin ketat. Tentu saja, harus ada factor atau ciri pembeda seperti, lingkungan usaha yang unik, barang yang berkualitas tinggi, dan layanan konsumen yang kompeten.

Pada *Coffe* juga menjadi salah satu tempat ngopi favorit di Kota Batu, Jawa Timur dengan mengusung konsep interior mediterania yang biasanya di aplikasikan pada dataran tinggi, menjadi daya tarik tersendiri bagi pelanggan. *Coffe Shop* ini tidak hanya memiliki bangunan yang indah, tetapi juga memiliki pemandangan yang indah dari luar. Ditambah dengan suasana kota Batu yang sejuk membuat Padda Coffee menjadi tempat yang cocok untuk siapapun yang ingin ngopi dengan suasana alam.

Selain memperhatikan kualitas layanan, Padda *Coffe* juga menyediakan berbagai macam minuman kopi dan non kopi. Pengunjung *Coffe Shop* juga dapat memesan makanan ringan untuk menemani disaat ngopi. Minuman dan makanan ringan cukup murah, mulai dari Rp 10 ribu - 20 ribu an.

Rumusan Masalah

1. Apakah *store atmosphere* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen di Padda Coffe?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen di Padda Coffe?
3. Sejauhmana kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Padda Coffe?
4. Apakah *store atmosphere*, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara

serempak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen?

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh dari *store atmosphere* di Padda Coffee terhadap kepuasan konsumen?
2. Mengetahui pengaruh dari kualitas produk di Padda Coffee terhadap kepuasan konsumen?
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan di Padda Coffe terhadap kepuasan konsumen?
4. Mengetahui pengaruh serempak *store atmosphere*, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen?

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pemasaran

Penting untuk memahami berbagai definisi pemasaran, yaitu: Menurut Kotler (1997:8) “Pemasaran merupakan proses sosial dan manajerial di mana setiap individu maupun kelompok memperoleh sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan dengan membuat, menyediakan, dan melakukan pertukaran produk baik dalam bentuk barang atau jasa dengan pihak lain”. Menurut William J. Stanton, (1984:7) yaitu: “Pemasaran merupakan suatu sistem dalam kegiatan bisnis yang memiliki kegiatan merencanakan produk, menetapkan harga, melakukan promosi, serta kegiatan distribusi barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan pelanggan dan calon pelanggan.” Menurut Basu dan Hani (2004:4) “Pemasaran yaitu sistem lengkap dari kegiatan bisnis dan tujuan pemasaran meliputi perencanaan, penetapan harga, penjualan dan distribusi barang/ jasa yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen saat ini dan konsumen yang potensial.”

Konsep pemasaran merupakan filosofi bisnis yang berpandangan bahwa syarat utama keberlangsungan suatu bisnis adalah keinginan pelanggan. Tujuan dari konsep pemasaran adalah untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menurut Basu Swastha (2002: 17), definisi ide pemasaran menurut filosofi bisnis yang dikenal sebagai "konsep pemasaran", memuaskan keinginan pelanggan sangat penting untuk kelangsungan hidup ekonomi dan sosial perusahaan.

Manajemen Pemasaran

Secara umum, manajemen pemasaran adalah proses memilih, mengatur, menerapkan, dan mengevaluasi inisiatif bisnis untuk mempengaruhi penjualan. Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong dalam Setyaningrum (2015:11), “Manajemen pemasaran adalah teknik memilih pasar sasaran agar dapat membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan pasar tersebut”.

Menurut Kotler dan Armstrong (1997:92) *marketing mix* merupakan alat pemasaran yang digunakan oleh perusahaan dalam mempengaruhi khalayak pemasaran, atau target pasar yang dituju. Pengusaha dapat mengadopsi kebijakan yang mencakup produk, harga, lokasi, dan promosi untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Store Atmosphere

Store Atmosphere adalah efekemosional keseluruhan yang diciptakan oleh atribut fisik toko untuk memuaskan pemangku kepentingan, pengecer, dan pelanggan. Konsumen tidak hanya menanggapi suatu produk yang disediakan, akan tetapi konsumen juga memberikan tanggapan pada suasana yang mampu memberikan perasaan menurut konsumen. *Store Atmosphere* yang menyenangkan harus dilihat dari atribut-atribut yang menarik panca indera manusia yaitu penglihatan, pendengaran, penciuman, peraba dan perasa.

Kualitas Produk

Kualitas produk jasa adalah suatu keunggulan dan pengendalian terhadap tingkat keunggulan yang diharapkan guna memenuhi keinginan konsumen. (Tjiptono, 2012) Kemampuan ini dicapai oleh produk secara keseluruhan dan mencakup daya

tahan, keandalan, dan akurasi yang dicapai oleh produk secara keseluruhan. Kualitas produk ini mempunyai peran yang amat penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga dapat mengakibatkan pelanggan menjadi loyal terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan

Kualitas Pelayanan

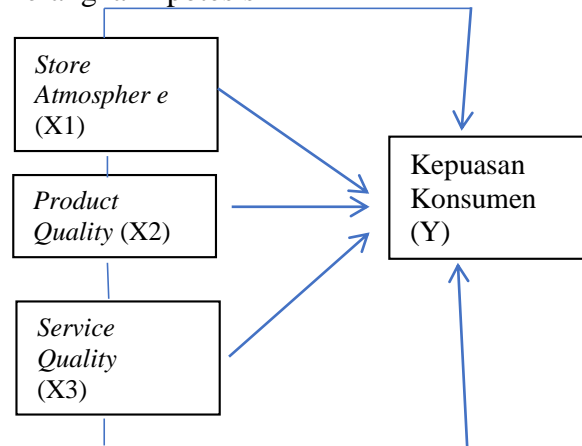
Service quality adalah kemampuan penjual dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, akurat dan memuaskan konsumen saat datang. Indikator dari kualitas layanan ini meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, asuransi dan empati. Kualitas/mutu pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi, sekaligus mempengaruhi pelanggan dalam keputusan untuk membeli suatu barang. Para manajer saat ini dituntut untuk meningkatkan dan selalu mengedepankan mutu/kualitas pelayanan sebagai prioritas utama, sehingga setiap perusahaan harus menjalankan konsep kualitas/mutu yang lebih profesional dan berkesinambungan.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah konsep yang terkenal dalam ilmu pemasaran. Persaingan bisnis semakin hari semakin meningkat, perilaku konsumen berubah dan teknologi informasi berkembang pesat. Ini mendorong organisasi bisnis untuk lebih fokus pada pemenuhan kepuasan pelanggan untuk memastikan pertumbuhan bisnis. Kepuasan pelanggan merupakan gambaran ungkapan perasaan pelanggan setelah membandingkan apa yang diharapkan dengan apa yang ditawarkan perusahaan

HIPOTESIS PENELITIAN

Kerangka Hipotesis



Hipotesis dari penelitian ini adalah :

1. *Store Atmosphere* (X1) diduga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y)
2. *Product Quality* (X2) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan konsumen (Y)
3. *Service Quality* (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan konsumen (Y)
4. *Store atmosphere* (X1), *Product Quality* (X2) dan *Service Quality* (X3) secara serempak diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen(Y)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif, yang menjelaskan kedudukan masing-masing variabel yang diteliti, serta pengaruh dari variabel yang satu dengan yang lain. Lokasi penelitian dilakukan di Padda Coffee yang berlokasi di Jl. Raya Arjuno, Batu, Jawa Timur. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung ke Padda Coffee Kota Batu. Karena populasi penelitian ini tidak diketahui, maka pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow berikut:

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = 95% tingkat kepercayaan

z-score = 1,96

p = taksiran maks = 0,5

d = sampling error = 10 r

Dengan menggunakan rumus di atas, jumlah sampel yang akan digunakan dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,05 = 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka nilai sampel (n) yang didapat adalah 96,40 yang selanjutnya akan dibulatkan menjadi 100 orang. Metode pengambilan sampling yang dilakukan yaitu teknik *Accidental Sampling* dengan penentuan berdasarkan kebetulan. Data dikumpulkan melalui metode yaitu, Koesioner, observasi dan wawancara. Metode analisis Regresi Linear Berganda adalah metode yang akan digunakan untuk melakukan analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	2,883	,862
STORE ATMOSPHERE	,162	,042
KUALITAS PRODUK	,243	,085
KUALITAS PELAYANAN	,276	,085

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Sumber : Hasil SPSS, 2023

Hasil analisis regresi pada tabel 1 dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = 2,883 + 0,162X_1 + 0,243X_2 + 0,276X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut di

atas dapat dideskripsikan di bawah ini:

1. Nilai a 2,883 merupakan konstanta atau keadaan pada saat variabel kepuasan konsumen belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu *store atmosphere* (X1), kualitas produk (X2) dan kualitas pelayanan (X3). Jika variabel independen tidak ada, maka variabel kepuasan konsumen tidak berubah.
2. Variabel *Store atmosphere* (X1) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 0,162. Artinya pengaruh variabel *Store Atmosphere* (X1) dinyatakan signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y).
3. Variabel kualitas produk (X2) mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,243. Artinya pengaruh variabel Kualitas Produk (X2) dinyatakan signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y).
4. Variabel kualitas pelayanan (X3) mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,276. Artinya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X3) dinyatakan signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y).

Uji F (bersama-sama)

Tabel 2. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	278,845	3	92,948	101,320	,000 ^b
	Residual	88,067	96	,917		
	Total	366,910	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, STORE ATMOSPHERE

Sumber : Hasil SPSS, 2023

Tabel 2. menunjukkan bahwa ketika besaran angka F tabel dihitung dengan menggunakan ketentuan $F(k;n-k) = F(3;97) = 2,70$, diketahui nilai F hitung sebesar $101,320 > F$ tabel 2,70 dan H_0 ditolak. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel *store atmosphere*, *product quality*, dan *service quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Uji secara Parsial

Tabel 3. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients ^a		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	2.883	.302		5.345	.001
STORE ATMOSPHERE	.162	.042	.339	3.877	.000
KUALITAS PRODUK	.343	.085	.215	2.871	.005
KUALITAS PELAYANAN	.270	.065	.397	4.247	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN
 Sumber: Hasil SPSS, 2023

Dari tabel 3. terlihat bahwa t tabel dengan syarat $\alpha/2$ atau $0,05/2$ dan $dk = (n-k-1)$ atau $100-3-1 = 96$, adalah 1,984, sehingga dapat diketahui uji setiap variabel adalah sebagai berikut:

1. Variabel *Store Atmosphere* (X_1)

Variabel *store atmosphere* (X_1) memiliki nilai t hitung 3,877 > t tabel 1,984 dengan signifikansi 0,000 < 0,05 yang menunjukkan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

2. Variabel Kualitas Produk (X_2)

Variabel kualitas produk (X_2) memiliki t hitung sebesar 2,871 > t tabel 1,984 dan nilai signifikansi 0,005 < 0,05 yang menunjukkan bahwa kualitas/mutu produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

3. Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)

Variabel kualitas pelayanan (X_3) memiliki t hitung sebesar 4,274 > t tabel 1,984 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 yang berarti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4. Hasil Rekapitulasi Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.872 ^a	.760	.752	.958

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, STORE ATMOSPHERE
 Sumber: Hasil SPSS, 2023

Dari Tabel 4. terlihat bahwa koefisien determinasi dari adjusted R² yaitu sebesar 0,752 atau 75,2% variabel kepuasan konsumen akan dipengaruhi oleh variabel independen yaitu store atmosphere (X_1), kualitas produk (X_2)

dan kualitas pelayanan (X_3). Adapun sisanya sebesar 24,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini

Pembahasan

Store Atmosphere, kualitas produk dan kualitas layanan merupakan faktor yang harus diperhatikan perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Berikut pembahasan lebih jelas yang diperoleh para peneliti:

Pengaruh *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen di Padda Coffee

Hasil analisis uji t menunjukkan bahwa variabel *store atmosphere* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa *store atmosphere* menjadi faktor penting yang dapat memberikan efek sensorik yang kuat dari suatu desain kafe, maka dari itu setiap kafe perlu merencanakan store atmosphere yang disesuaikan denganselera pasar sasaran sehingga dapat menarik pelanggan untuk berkunjung. Menurut Levy, et al (2012), *store atmosphere* dapat diklasifikasikan dalam 2 bagian, yaitu *Instore Atmosphere* maupun *Outstore atmosphere*. Suasana di dalam ruangan atau *Instore atmosphere* merupakan tata ruang interior yang terkait dengan desain, pengaturan suara, aroma serta tekstur yang menarik. Sedang *outstore atmosphere* merupakan penataan yang ada di luar ruang terutama yang berhubungan dengan *external layout* dan tekstur atau tampilan fisik dari bahan-bahan yang digunakan.

Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan temuan analisis uji-t, variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Variabel mutu produk ini terkait erat dengan kepuasan pelanggan, maksudnya semakin baik kualitas produk maupun kualitas pelayanan kepada pelanggan akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan tersebut. Di

samping itu kualitas produk juga dapat memotivasi pelanggan untuk meningkatkan loyalitas terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan, sehingga dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memperhatikan harapan serta kebutuhan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil analisis uji t, variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan dapat membawa perubahan yang positif melalui beberapa kemampuan seperti keandalan, ketanggapan, empati, kepastian dan keberwujudan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kemajuan suatu usaha juga tergantung pada kemampuan perusahaan dalam melayani konsumennya. Oleh karena itu pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan harus benar-benar mempertimbangkan mutu pelayanan yang diberikan dan bahkan melebihi ekspektasi yang diharapkan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat dihasilkan dengan mudah serta membuat para pelanggan bertahan menggunakan produk atau jasa perusahaan tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang penulis lakukan dari penelitian tentang “Pengaruh *store atmosphere* , kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Padda Coffee Kota Batu”, dapat ditarik simpulan berikut ini :

1. *Store atmosphere* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan pada *store atmosphere* akan meningkatkan pula kepuasan konsumen
2. Kualitas produk memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen, artinya bahwa setiap ada peningkatan pada kualitas pada

produk maka kepuasan konsumen juga mengalami peningkatan

3. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dikatakan bahwa setiap ada peningkatan pada kualitas pelayanan akan diikuti oleh meningkatnya kualitas pelayanan.
4. Berdasarkan perhitungan uji F dapat disimpulkan bahwa variabel *store atmosphere*, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan kontribusi sebesar 75 %, sedang faktor lain sebesar 25 % tidak diteliti dan diuji dalam penelitian ini.

Saran

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Padda Coffee Kota Batu, dapat dibuat beberapa rekomendasi yang bermanfaat bagi pelaku usaha dan pihak lainnya. Penulis menyarankan hal-hal berikut:

1. Sebaiknya *Coffe shop* selalu membentuk suasana atau *store atmosphere* yang terencana sesuai dengan keinginan pasar sasaran sehingga dapat menarik konsumen untuk berkunjung.
2. Sebaiknya Padda Coffe berupaya secara terus-menerus untuk meningkatkan kualitas produk makanan dan minuman yang ditawarkan serta memperhatikan menu yang disediakan untuk memenuhi selera dan kebutuhan pelanggan.
3. Kualitas pelayanan yansudah dilakukan di Padda *Coffe* tetap di pertahankan karena di lihat dari hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh paling dominan. Begitu pula staf atau karyawan Padda Coffee dapat meningkatkan pelayanan dalam melayani pelanggan yang berkunjung dan selalu menjaga penampilan serta kebersihan

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2012. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo.
- Basu dan Hani. 2004. Manajemen Pemasaran Perilaku Konsumen. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Liberty
- Berman, B & Evans JR. 2010. Retail Management. Edisi 12. Jakarta: Penerbit Pearson.
- Isnandari, Apriliani. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, *Store Atmosphere* dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (survey pada Java Dancer Coffe). Skripsi. Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis. Universitas Brawijaya Malang.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2015. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Edisi Kedua Belas. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia Jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.
- Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widyawan, Irvan Benediectus. 2021. Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi di Balakosa Coffe & Co Yogyakarta). Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

MODEL KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM MEWUJUDKAN PEMBANGUNAN DESA WISATA

(Studi Tentang Model Kepemimpinan Kepala Desa Peniwen Kecamatan Kromengan
Kabupaten Malang)

Hadiwiyono¹, Taufiq Soeltanto², Alviolenta Jain Wijayanti³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Publik

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang

Email : Hadiwiy59@gmail.com, alviolenta@gmail.com

Abstrak

Model kepemimpinan merupakan cara yang digunakan dalam proses cara pemimpin yang merupakan dalam perilaku kepemimpinan seorang dalam mempengaruhi orang lain, untuk bertindak sesuai apa yang dia inginkan. Penelitian ini untuk mengetahui model kepemimpinan Kepala Desa Peniwen dalam mewujudkan pembangunan desa wisata menggunakan jenis penelitian kualitatif tipe fenomenologi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model kepemimpinan kepala desa peniwen termasuk dalam model kepemimpinan karismatik saat disandingkan dengan teori dari Robert, Albanese, David D, Van Fleet (1994) dan Kepala Desa Peniwen telah mengimplementasikan didalam kepemimpinannya dan membuktikan bahwa dengan model karismatik kepala desa peniwen berhasil mewujudkan pembangunan desa wisata melalui penyusunan program-program yang.

Kata Kunci: Model Kepemimpinan Karismatik, Kepala Desa, Pembangunan Desa Wisata

Abstract

Leadership style is a method used in the leadership process that is implemented in a person's leadership behavior to influence others, to act according to what he wants. This study aims to determine the leadership style of the Peniwen village head in realizing the development of a tourist village using qualitative research type phenomenology.

The results showed that the leadership style of the Peniwen village head was included in the charismatic leadership style when juxtaposed with the theory of Robert, Albanese, David D, Van Fleet (1994) and the Peniwen Village Head had implemented it in his leadership and proved that with the charismatic style the Peniwen village head succeeded in realizing the development of a tourist village through the preparation of programs.

Keywords: Charismatic Leadership Style, Village Head, Tourism Village Development

PENDAHULUAN

Administrasi dan kepemimpinan memiliki hubungan yang erat dimana organisasi yang merupakan wadah dari sekumpulan orang yang melakukan kerja sama untuk mencapai suatu tujuan, sedangkan Administrasi adalah proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan didalam organisasi, administrasi tidak hanya akan berjalan begitu saja diperlukan manajemen atau pengelolaan untuk sebuah administrasi yang lebih tertata, dalam mengelola administrasi tersebut diperlukan seorang pengelola yang biasa dipanggil pemimpin sebagai pengambil kebijakan yang sah. Seorang pemimpin penting dalam memiliki komunikasi yang baik, komunikasi berhubungan erat dengan human relation atau hubungan antar manusia dimana komunikasi ini digunakan seorang pemimpin untuk membina hubungan yang baik antara bawahan, klien, dan siapapun itu. Contoh dalam memiliki komunikasi yang baik adalah dengan keterbukaan, mengungkapkan semua melalui komunikasi maupun musyawarah untuk mempermudah suatu hubungan agar tidak sering terjadinya salah paham, selain itu dengan komunikasi yang baik juga menunjukkan bahwa pemimpin tersebut merupakan pemimpin yang bijaksana.

Kepemimpinan menurut Wahjosumidjo pada hakikatnya merupakan sesuatu yang melekat di dalam diri seorang pemimpin. Sesuatu tersebut adalah berupa sifat-sifat tertentu. Seperti kepribadian atau personality, kemampuan atau ability dan kesanggupan atau capability.

Kepemimpinan juga diartikan sebagai sebuah rangkaian kegiatan atau activity. Seorang pemimpin tidak akan

dapat dipisahkan dengan kedudukan atau posisi, serta model atau perilaku dari pemimpin itu sendiri. Kepemimpinan adalah sebuah proses antara hubungan atau interaksi di antara pemimpin, anggota atau pengikutnya serta situasi. Pada dasarnya kepemimpinan dibagi menjadi berbagai model kepemimpinan, model kepemimpinan digunakan sebagai upaya untuk menggerakkan organisasi dalam mewujudkan keberhasilan Desa Wisata secara efektif dan efisien, model kepemimpinan yang bagaimana yang cocok untuk menghasilkan keberhasilan desa wisata.

Model kepemimpinan merupakan cara yang dijalankan dalam proses kepemimpinan yang dilakukan dalam perilaku kepemimpinan seorang dalam usaha mempengaruhi orang lain, supaya bertindak sesuai dengan apa yang dia inginkan. Berdasarkan kepribadian menurut Robert Albanese dan David D. Van Fleet (1994) dapat dibedakan menjadi Model Kepemimpinan Karismatis, Model Kepemimpinan Otoriter, Model Kepemimpinan Demokratis, dan Model Kepemimpinan Moralitas, sedangkan menurut Sutikno (2014), terdapat beberapa macam model kepemimpinan, yaitu Tipe Otokratik, Tipe Bebas (*Laissez Faire*), Tipe Paternalistik, Tipe Karismatik, Tipe Militeristik, Tipe Pseudo-demokratik, dan Tipe Demokratik.

Tujuan Penelitian

- A. Untuk mengetahui cara mengimplementasikan model kepemimpinan kepala desa dalam mewujudkan pembangunan desa wisata
- B. Untuk mengetahui aktor yang berperan penting dalam mendukung model

kepemimpinan kepala desa dalam mewujudkan pembangunan desa wisata

C. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat tercapainya model kepemimpinan kepala desa dalam mewujudkan pembangunan desa wisata

1. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut penelitian Widiyaningrum (2021) bahwa kepemimpinan kepala daerah bisa efektif dengan menerapkan model kepemimpinan melalui strategi aura untuk mewujudkan sosok pemerintah menjadi lebih baik yaitu salah satunya authority (kewenangan) yaitu seorang pemimpin yang memiliki kewenangan serta visi dalam menciptakan pembangunan berkelanjutan. Strategi yang relevan selanjutnya yaitu responsibility (tanggung jawab) bahwa kepala desa yang mampu melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif.

Menurut Prasetyo (2006:28) Model kepemimpinan adalah cara yang digunakan dalam proses kepemimpinan yang diimplementasikan dalam perilaku kepemimpinan seorang untuk mempengaruhi orang lain, untuk bertindak sesuai dengan apa yang dia inginkan. Menurut Ranupandojo (dalam Alviany, 2015:8) mendefinisikan Model kepemimpinan sebagai pola tingkah laku yang dirancang untuk mengintegrasikan tujuan organisasi dengan tujuan individu untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 menjelaskan bahwa yang dimaksud desa wisata adalah daerah tujuan wisata atau destinasi wisata yang telah mengintegrasikan beberapa unsur secara komprehensif. Diantaranya meliputi daya tarik wisata, fasilitas pariwisata dan

fasilitas umum, serta aksesibilitas yang ditampilkan dalam struktur kehidupan masyarakat. Unsur tersebut juga sudah menyatu dengan tradisi dan tata cara yang berlaku. Menurut Daldjoeni & Suyitno (Dalam Aditha Agung Prakoso, 2022:13), Sektor pariwisata dapat menjadi alternatif dalam meningkatkan penghasilan masyarakat pedesaan dalam pengembangan perekonomian desa, sehingga pengembangan kawasan pedesaan sebagai kawasan wisata perlu memperhatikan karakteristik sosial budaya, karakteristik geografis, pola kegiatan usaha pertanian, pola keterkaitan ekonomi desa kota, sektor kelembagaan desa, dan karakteristik kawasan pemukiman.

METODE PENELITIAN

Jenis dan tipe penelitian Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, hal ini agar dalam proses pengambilan data lebih bersifat inkuiri (Naturalistik)

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang ditentukan untuk mendapatkan informasi yaitu di Kantor Kepala Desa Peniwen yang terletak di Jalan Raya Peniwen Nomor 16 RT 004 RW 001 Desa Peniwen Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang. Waktu penelitian dilaksanakan selama 1 bulan terhitung sejak tanggal 21 Juli 2023.

Fokus Penelitian

Fokus Penelitian ini yaitu Model Kepemimpinan Kepala Desa dalam Mewujudkan Pembangunan Desa Wisata (Studi tentang Model Kepemimpinan

Kepala Desa Peniwen Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang) antara lain :

- 1 Implementasi model kepemimpinan kepala desa dalam mewujudkan pembangunan desa wisata, dilihat dari :
 - a) Sikap/Kepribadian
 - b) Model Orasi atau Pidato
 - c) Visioner
 - d) Tanggung Jawab
- 2 Aktor yang bertanggung jawab dalam mendukung model kepemimpinan kepala desa dalam mewujudkan pembangunan desa wisata, terdiri dari :
 - a) Dukungan Keluarga
 - b) Dukungan Staf dan Perangkat Desa selaku rekan kerja
 - c) Dukungan Masyarakat
- 3 Faktor yang menghambat tercapainya model kepemimpinan kepala desa dalam mewujudkan pembangunan desa wisata, yang terbagi menjadi 2(dua) yaitu :
 - a) Faktor Internal :
 - 1) Kelemahan yang ada pada diri sendiri
 - 2) Anggaran APBDes
 - b) Faktor Eksternal :
 - 1) Partisipasi Masyarakat
 - 2) Perubahan Kebijakan Peraturan Perundangan.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah bersifat kualitatif yaitu wawancara pada narasumber yang dipilih sebagai informan kunci. Sedangkan proses pengambilan data bersifat interaktif. Sedangkan proses Analisis dapat digambarkan sebagai berikut :

- a) Data Reducition (Reduksi Data)
Data yang terkumpul di lapangan cukup banyak, untuk itu harus

dicatat secara detail. Seperti telah dikemukakan sebelumnya, semakin lama seorang peneliti berada di suatu lapangan maka semakin kompleks dan sulit jumlah datanya, maka perlu dilakukan analisis data secepat mungkin dan melalui reduksi data. Mereduksi data adalah meringkas dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting di atas hal-hal yang sangat penting. Pencarian tema dan template dengan yang sudah diciutkan memberikan gambaran yang lebih mirip dan memudahkan pencarian sehingga kumpulan data lainnya dapat dicari jika diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan perangkat elektronik seperti mikrokomputer, untuk memberikan kode dengan aspek-aspek tertentu.

- b) Display Data (Penyajian data)
proses ini dilakukan untuk menarik kesimpulan dari makna data yang ada.
- c) Conclusion Drawing/verification
Langka ketiga yaitu proses olah data dalam verifikasi data adalah langkah penarikan kesimpulan sementara dan akan merubah apabila tidak di temukanya bukti yang sangat kuat yang akan mendukung setiap tahap pengumpulan data berikut. Akan tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap pertama di dukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan untuk menyatukan data, dari itu kesimpulan yang dikemukakan ialah kesimpulan yang kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi model kepemimpinan dalam suatu organisasi merupakan perilaku seseorang dan kepercayaannya terhadap bawahannya sehingga dua hal tersebut menjadi sebuah pedoman, tingkah laku yang harus diterapkan oleh seorang pemimpin untuk mengendalikan kinerja karyawan atau bawahannya (Yudiatmaja, 2013).

Maka peneliti akan menganalisis serta mengimplementasikan sebagai contoh pemimpin yang baik agar berhasil mewujudkan seorang pemimpin yang mampu mempengaruhi bawahannya. Model kepemimpinan yang akan peneliti analisis merupakan kepemimpinan kepala desa yang mampu membuat perubahan pembangunan desa wisata dan faktor-faktor yang mempengaruhi model kepemimpinan kepala desa peniwen yaitu bapak Sih Utama.

Kedudukan seorang kepala desa merupakan selaku pemimpin karena kepemimpinan ialah sifat dan karakteristik yang membedakan pemimpin dengan pengikutnya. Suatu kepemimpinan yang efisien adalah kombinasi serta persamaan yang pas antara suasana yang menggembirakan dengan model kepemimpinan. Model Kepemimpinan adalah suatu faktor penting bagi Pemerintah Desa untuk mencapai suatu tujuan. Salah satu cara yakni berhubungan langsung dengan masyarakat untuk mengetahui keluhan, setelah itu mengambil suatu kebijakan seperti yang sudah diimplementasikan oleh bapak Sih Utama selama menjabat sebagai kepala desa dan dinilai sebagai model kepemimpinan yang efisien yang secara langsung mendatangi masyarakat tidak segan untuk berbaur

bahkan dari golongan bawah. Pastinya model kepemimpinan yang seperti itu sangat berguna untuk meningkatkan suatu wilayah mengenali secara langsung tanpa khawatir salah informasi.

Model kepemimpinan yang akan peneliti analisis merupakan kepemimpinan kepala desa dimana faktor-faktor yang mempengaruhi model kepemimpinan kepala desa peniwen yaitu bapak Sih Utama.

Ada juga bermacam macam model kepemimpinan dalam organisasi yang berbeda satu dengan yang lain yang diterapkan oleh seorang pemimpin supaya tiap anggotanya ingin bekerja sesuai arahnya. Bersumber pada kepribadian menurut Robert Albanese dan David D Van Fleet(1994) dibedakan sebagai berikut:

Model Kepemimpinan Kharismatis

Seorang pemimpin yang karismatik memiliki daya tarik yang kuat terhadap para bawahannya hal ini timbul karena adanya karisma serta sifat percaya diri yang ditampakkan. Kelebihan model kepemimpinan karismatis ini adalah mampu menarik orang. Mereka terpesona dengan cara bicarannya yang membangkitkan semangat. Biasanya pemimpin ini termasuk orang yang visionaris. Mereka sangat menyenangi perubahan dan tantangan. Namun, kelemahan terbesar tipe kepemimpinan model ini mereka mampu menarik orang untuk datang kepada mereka. Setelah beberapa lama, orang – orang yang datang ini akan kecewa karena ketidak-konsistenan pemimpin tersebut.

Dengan demikian model kepemimpinan Bapak Sih Utama jadi daya tarik tertentu. Sebagai pemimpin kepala

desa peniwen terpilih, pemimpin visioner tersebut dikenal dengan model pengambilan keputusan melihat masa depan dengan mengambil suatu kebijakan untuk mewujudkannya dengan menelisik permasalahan-permasalahan sosial yang terdapat di masyarakat. Bapak Sih Utama selaku Kepala desa mempunyai jenis kepemimpinan karismatik karena kepribadiannya yang percaya diri.

Ciri-ciri yang mempengaruhi model kepemimpinan Kepala Desa Peniwen

Faktor yang mempengaruhi model kepemimpinan seorang pemimpin yang dapat menentukan suatu keputusan yang harus dilaksanakan berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, kesuksesan suatu pembangunan tergantung bagaimana seorang pemimpin membuat keputusan dengan benar.

Model kepemimpinan Bapak Sih Utama dapat dianalisis melalui teori Robert Albanese dan David D. Van Fleet bahwa model berdasarkan kepribadian kepemimpinan kharismatik mampu menarik kepercayaan masyarakat, sehingga dipercaya masyarakat memimpin Desa Peniwen. Beberapa Fokus penelitian yang dapat dilihat dari Bapak Sih Utama seperti demikian :

Implementasi Model Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Mewujudkan Pembangunan Desa Wisata

Dalam pelaksanaan atau penerapan model kepemimpinan kepala desa didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Sikap/Kepribadian

Sikap/kepribadian bapak sih utama yang memiliki energi positif karena beliau orang yang ramah, baik, apa adanya, tidak membedakan rakyatnya, dan yang

paling penting dari seorang pemimpin adalah kejujuran dan tidak memikirkan keuntungan pribadi semata.

Model Orasi/Pidato

Selain sifat/kepribadian kepala desa peniwen, melalui model orasi/pidato maupun model bicara bapak sih utama memiliki model bicara yang apa adanya namun dapat meyakinkan dan mampu membuat rakyatnya memiliki harapan untuk mensejahterakan rakyat dan memajukan desa peniwen. Perangkat Desa dan Staf yang selalu di pantau kinerja dan memberikan semangat serta motivasi setiap bulannya melalui rapat rutin perangkat desa yang membahas segala kondisi baik maupun buruk pemerintah desa untuk dijadikan bahan evaluasi dan menemukan solusi bersama-sama.

2. Visioner

Kepala Desa Peniwen memiliki tujuan yang baik yaitu ingin menjadikan desa peniwen menjadi desa terbaik nasional melalui program kepariwisataan yang juga akan berdampak baik bagi ekonomi warga desa peniwen.

3. Tanggung Jawab

Untuk menjadi seorang pemimpin dibutuhkan sebuah tanggung jawab yang besar dalam sebuah kebijakan yang diambil termasuk resiko yang akan dihadapi oleh instansi maupun pemimpin. Dalam hal ini digambarkan kepala desa peniwen bertanggung jawab atas janji-janji politiknya semasa pencalonan perangkat desa.

Aktor yang bertanggung jawab dalam mendukung model kepemimpinan kepala desa peniwen

Seorang pemimpin pasti membutuhkan sebuah dukungan dalam menjalankan sebuah organisasi baik dari dalam maupun luar, seperti halnya seorang kepala desa dalam kepemimpinannya membutuhkan dukungan dalam menjalankan roda pemerintahan.

Kepala desa peniwen memiliki beberapa aktor penting yang bertanggung jawab dalam mendukung kepemimpinan, sesuai data yang telah disajikan dapat diketahui bahwa dengan membangun banyak saudara dan kerabat jauh karena pentingnya sebuah relasi dalam berorganisasi dan dengan banyaknya relasi akan mempermudah segala informasi dan segala bentuk bantuan yang dibutuhkan. Namun tidak hanya dari jaringan luar saja, jaringan dalam seperti keluarga terkhususnya istri, kemudian perangkat desa dan staf juga penting untuk dibangun karena dengan adanya keluarga dan staf membuat kekuatan kepala desa semakin besar. Dukungan Perangkat desa dan staff juga penting dalam pelaksanaan visi misi kepala desa peniwen selaku pelaksana kegiatan.

Faktor-Faktor yang Menghambat Model Kepemimpinan Kepala Desa dalam Mewujudkan Pembangunan Desa Wisata

Dalam pelaksanaan kepemimpinan tidak akan berjalan dengan mudah, karena suara politik tidak akan selalu sama akan ada pernah-pernik hambatan yang terdiri dari :

1. Kelemahan diri sendiri

Kepala desa peniwen yang juga memiliki kelemahan yaitu kepala desa peniwen memiliki sifat yang terlalu baik hingga sering dimanfaatkan oleh para oknum yang memiliki niat pada

kepentingan pribadi, mudah terbawa situasi yang ada dimana kepala desa mudah terombang ambing oleh keinginan Masyarakat yang banyak dan menyebabkan beliau kesulitan dalam mengatur pengelolaan keuangan desa, kepala desa peniwen juga memiliki sifat yang suka mengumbar janji terlebih dahulu yang pada kenyataannya hal tersebut belum menjadi keputusan dalam musyawarah, kelemahan yang saat ini sampai membuat pemerintah desa terpuruk yaitu kepala desa peniwen saat ini tengah mengalami sakit dan membuat tubuhnya serta pikirannya menurun dan tidak stabil ini membuat roda pemerintah desa tersendat. Namun beliau keras kepala untuk tetap bertahan sampai masa jabatannya berakhir karena merasa telah bersumpah atas nama negara.

2. Anggaran APBDes

Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes) adalah peraturan tahunan yang menentukan jumlah yang diterima oleh desa dan bagaimana pengeluarannya dialokasikan.

Namun kegiatan yang sudah tertera dalam APBDes akan mengalami perubahan anggaran kegiatan setiap tahunnya, selain untuk menambah kegiatan akibat silpa yang masih besar ataupun kegiatan yang bersifat mendadak dan penting yang diharuskan memangkas kegiatan yang memiliki anggaran besar maupun kecil.

3. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi Masyarakat diharapkan dapat membantu berjalannya visi misi kepala desa melalui APBDes yang telah tersusun setiap tahunnya, partisipasi Masyarakat bisa berupa tenaga melalui Pembangunan jalan secara swakelola, mengikuti lomba-lomba yang diadakan oleh pemerintahan di atasnya.

Namun di Desa Peniwen memiliki kasus yang berbeda, dimana dengan kondisi kepala desa serta pemerintahan yang saat ini sedang terpuruk, justru beberapa oknum yang tercatat sebagai tokoh Masyarakat memanfaatkan kelemahan pemerintah desa dan kepala desa saat ini untuk mendapatkan keuntungan pribadinya seperti mempermasalahkan mengenai honor yang tidak kunjung naik, permintaan pengadaan barang untuk masing-masing kelompok yang berlebihan dengan waktu yang segera.

Perubahan kebijakan peraturan perundangan yang berdampak paling besar terhadap pola Pembangunan pemerintah desa yaitu pengalihan prioritas DD pada Tahun 2020 hingga 2022 untuk penuntasan Covid-19 selain itu dengan adanya peraturan PPKM membuat pemerintah desa tidak dapat melaksanakan kegiatan Pembangunan fisik maupun non fisik karena dibatasinya waktu keluar rumah dan melakukan pertemuan dengan banyak orang.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Didapatkan hasil bahwa model kepemimpinan kepala desa peniwen termasuk dalam model kepemimpinan karismatik saat disandingkan dengan teori dari Robert, Albanese, David D, Van Fleet (1994) dan Kepala Desa Peniwen telah mengimplementasikan didalam kepemimpinannya dan berhasil membuktikan bahwa dengan model kepemimpinan karismatik dapat mewujudkan pembangunan desa wisata melalui program-program yang tertata dan bantuan dari aktor pendukung selaku pelaksana program yang telah ditetapkan, ditandai dengan berjalannya wisata budaya

di desa peniwen yang ramai di tahun 2019 dan sempat terhenti akibat covid-19. Namun ditahun endemic covid-19 ini pemerintah desa, pelaku kelompok sadar wisata, dan kader pendukung kepala desa peniwen bekerjasama untuk perlahan merangkak naik kembali membangkitkan wisata budaya desa peniwen.

SARAN

Adapun saran saya selaku peneliti dengan judul “Model kepemimpinan kepala desa dalam mewujudkan Pembangunan desa wisata” :

1. Mengenai implementasi model kepemimpinan kepala desa peniwen yaitu untuk dalam sikap/kepribadian untuk lebih menunjukkan sifat yang lebih tegas untuk menghadapi bawahan maupun Masyarakat.
2. Mengenai Aktor pendukung model kepemimpinan kepala desa peniwen yaitu lebih ditingkatkan kembali musyawarah secara internal agar dapat menyelesaikan masalah dan mencari solusi bersama.
3. Mengenai Faktor penghambat model kepemimpinan kepala desa peniwen yaitu lebih ditingkatkannya koordinasi antara Lembaga dan pemerintah desa untuk mengurangi kesalahpahaman dan menyamakan persepsi bahwa dengan kondisi kepala desa yang saat ini ada baiknya Masyarakat dan pemerintah desa lebih kompak lagi

DAFTAR PUSTAKA

Ratih Prihatina (2023), *Mengenal 360 Degree Leadership, Menjadi Pemimpin dari segala arah*; <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/16132/Mengenal-360-Degree->

Promosi Penjualan Kilat dan Iklan Pesan Singkat Free Bea Kirim dalam mempengaruhi Keputusan Membeli Spontan bagi Mahasiswa Pengguna Aplikasi Shopee di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang)

Tri Marhaeni Widiastuti¹, C. Evie Dewantara², Edy Chandra³, Intan Nur Rochma Suprayitno⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

^{1,2,3,4}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang

Email : tmmarhaeni@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dampak promosi penjualan kilat dan pesan singkat free bea kirim di pasar On line (marketplace) Shopee terhadap keputusan membeli spontan (impulsif). Populasi penelitian 1354 dengan kriteria mahasiswa aktif di STIA Malang dan sampel yang diambil 135 (10%) orang dengan metode pengambilan sampel purposive sampling, dilanjutkan dengan simple random sampling data dianalisis dengan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan promosi penjualan kilat (flash sale) terbukti secara nyata dan positif terhadap keputusan pembelian spontan (impulsif). Disamping itu bahwa variabel Iklan pesan singkat (tagline) memiliki pengaruh kepada keputusan membeli spontan (impulsif) dan kontribusi variabel ini lebih besar daripada variabel promosi penjualan kilat. Secara Bersama-sama bahwa promosi penjualan kilat (flash sale) dan Iklan pesan singkat free bea kirim (tagline) berpengaruh secara nyata dan positif terhadap keputusan pembelian spontan (impulsif). Uji koefisien determinasi menunjukkan hubungan yang cukup erat antara promosi penjualan kilat (flash sale) dan Iklan pesan singkat (tagline) dengan keputusan membeli secara spontan dan kontribusi sebesar 67,5% pada variabel keputusan membeli secara spontan (impulsif), sedangkan 32,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Hasil penelitian telah sesuai dengan teori yang digunakan maupun hasil peneliti lain. Rekomendasi yang disampaikan, sebaiknya marketplace shopee segera berinovasi dalam melakukan promosi penjualan maupun melakukan iklan, karena telah banyak promosi penjualan yang menarik dari marketplace yang lain dalam merebutkan pelanggan.

Kata Kunci: Promosi Penjualan Kilat (flash sale) Iklan pesan singkat (tagline), Pembelian spontan (Impulsif)

Abstract

The aim of this research is to analyze the impact of flash sales promotions and free shipping short messages on the Shopee online market (marketplace) on spontaneous (impulse) buying decisions. The research population was 1354 with the criteria being active students at STIA Malang and the sample taken was 135 (10%) people using the purposive sampling method, followed by simple random sampling. The data was analyzed using multiple linear regression. The results of the research showed that flash sale promotions were proven. real and positive impact on spontaneous (impulsive) purchasing decisions. Besides that, the short message advertising variable (tagline) has an influence on spontaneous buying decisions and the contribution of this variable is greater than the flash sales promotion variable. Together, flash sale promotions and free shipping short message advertisements (taglines) have a real and positive effect on spontaneous (impulsive) purchasing decisions. The coefficient of determination test shows a fairly close relationship between flash sales promotions and short message advertisements (taglines) with spontaneous buying decisions and a contribution of 67.5% to the spontaneous buying decision variable (impulsive), while 32.5% influenced by other variables not explained in this study. The research results are in accordance with the theory used and the results of other researchers. The recommendation given is that the Shopee marketplace should immediately innovate in carrying out sales promotions and advertising, because there are many attractive sales promotions from other marketplaces to attract customers.

Keywords: Flash Sale Promotion (flash sale) Short message advertising (tagline), Spontaneous purchase (Impulsive)

PENDAHULUAN

Indonesia menduduki rangking ke empat dunia sebagai negara dengan pengguna internet terbanyak, dan menurut penelitian Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) terdapat 215,63 juta atau 78,19% juta pemakai internet dari total 275,77 juta penduduk Indonesia (*Indonesia baik.id*). Kondisi tersebut menjelaskan bahwa Indonesia merupakan pasar yang menarik bagi dunia usaha yang akan melakukan perdagangan secara elektronik serta lahan yang menarik bagi pebisnis yang bermain sebagai penyedia platform atau program pasar online. Penyedia program yang bermain dipasar online di Indonesia antara lain Tokopedia, Bukalapak, Shopee, Lazada, Bhineka, blibli.

Penyedia pasar online sering disebut sebagai *marketplace* apabila pada kanal /aplikasi ini menyediakan tempat bertemunya antara berbagai macam penjual dengan pembelinya, sedangkan *e-commerce* merupakan media online yang menyediakan tempat untuk jual beli online dengan focus di penjualan barang merk itu sendiri satu penjual macam barang atau jasa. namun demikian ada beberapa pendapat yang memberikan arti yang sama pada kedua istilah pasar online tersebut.

Menurut Opiida (2014) marketplace merupakan media online berbasis internet yang merupakan tempat untuk melaksanakan aktivitas bisnis serta bertemunya penjual dan

pembeli. Konsumen dapat mencari penyedia barang atau jasa sesuai keinginannya sehingga mendapatkan barang sesuai harga pasar. Sedangkan dari penyedia barang penjual dapat memahami keinginan konsumennya.

Strauss menyatakan Marketplace merupakan penggunaan data elektronik dan aplikasi rencana dan implementasi konsep, harga suatu gagasan, penyaluran barang dan jasa untuk membuat terjadinya transaksi yang sesuai tujuan. Sutopo dkk (2021) mengemukakan bahwa marketplace menurut makna katanya merupakan tempat sejenis pasar di mana orang dapat menjadi penjual atau pembeli barang. Kesimpulan marketplace sebagai mediator antara penjual dan pembeli dalam melakukan proses transaksi barang/ jasa secara online, dimana marketplace juga menawarkan cara pembayaran, perkiraan distribusi barang sampai ke tangan pembeli, memilih barang atau jasa sesuai kriteria serta fitur yang lain Pemasaran marketplace merupakan trik atau cara memasarkan yang dilaksanakan oleh penjual atau merk yang menjual barang atau jasanya didalam program *e commerce* (Gitney,2023;Hill, 2022; Marhamat, 2022;Teige,2022; McFadeyn, 2021; Drury,2021; Wardhana,et al,2021; Day and Moorman,2018; Makkonen,Gracia,et al, 2018) dalam Wardhana,2023

Salah satu bentuk trik pemasaran marketplace adalah program diskon dan pengiriman gratis, program ini dilakukan oleh Marketplace Shopee yaitu promosi penjualan dengan memberikan diskon pada waktu yang singkat (flash sale) dan serta Iklan yang berupa susunan kata pesan singkat padat (tagline) tentang pengiriman gratis.

Promosi Penjualan Singkat (flash sale) adalah salah satu bentuk promosi penjualan yang dilakukan pemasar online (marketplace atau e-commerce) dengan penetapan batasan waktu yang pendek, serta dengan jumlah barang yang terbatas, serta dengan memberikan diskon yang lebih besar dari pada diwaktu yang lain. Tujuan dari promosi ini antara lain agar stok barang segera habis, mengenalkan produk baru agar konsumen tertarik serta brand awareness

Flash sale dalam bauran pemasaran disebut sebagai promosi penjualan (sales promotion). Flash Sale lebih dikenal sebagai “Penawaran Harian”, merupakan bagian dari promosi penjualan yang menyediakan diskon khusus kepada pelanggan bagi barang khusus dengan durasi yang dibatasi

Tagline (susunan kata singkat) menurut Eric Swartzm, Tagline merupakan susunan dari dua hingga tujuh kata, yang dapat memberikan makna mendalam dan mengandung filosofis tertentu dari suatu merk atau barang agar membekas dibenak pembacanya atau konsumennya

Isi pesan suatu iklan harus dapat mengesankan konsumennya serta memiliki ciri tersendiri. Mengesankan dan unik merupakan dua kriteria dari iklan yang baik. Tagline harus memenuhi kriteria tersebut karena memiliki fungsi untuk menjaga kesinambungan massa iklan kampanye dan strategi menyederhanakan isi iklan kedalam pernyataan yang ringkas, mudah diulang, dan gampang diingat.

Shopee salah satu perusahaan marketplace yang merupakan platform online yang dikenal dengan promosi penjualannya *flash sale* dan *tagline* “Gratis Ongkir” .

Tujuan lain dari promosi yang terbatas waktunya serta pesan singkat (*tagline*) “Gratis Ongkir” untuk memunculkan persepsi di pikiran konsumen bahwa promosi hanya dilakukan satu kali, sehingga mendorong mereka agar membeli secara impulsif. Harahap & Amanah (2019), menyatakan impulse buying merupakan kegiatan belanja yang tidak dilandasi pertimbangan secara logis tetapi didasarkan atas keinginan yang kuat untuk membeli tanpa pertimbangan resiko yang akan terjadi Perusahaan Shopee masuk di Indonesia sejak Desember 2015. Dengan slogan kemudahan akses dalam belanja online serta menggembarakan. Dan sebuah perusahaan yang menawarkan pengalaman belanja online yang gampang, aman dan luwes kepada pelanggannya dengan metode

pembayaran dan dukungan logistik yang memadai.

Penelitian yang pernah dilakukan orang lain sesuai dengan judul ini dilakukan Ginting (2019) menyimpulkan bahwa variabel diskon harga berpengaruh positif, dan signifikan terhadap keputusan pembelian impulsif pada pengguna aplikasi Lazada. Demikian juga penelitian Rohman, dkk (2023) menyatakan bahwa flash sale dan voucher gratis ongkir berdampak dan terbukti secara nyata dalam mendorong mahasiswa untuk berbelanja di Shopee dan mereka membeli tanpa pertimbangan yang kuat. Adapun tujuan penelitian adalah menganalisis secara parsial pengaruh program promosi penjualan jual kilat (flash sale), pesan singkat (tagline) pengiriman gratis terhadap keputusan membeli spontan secara pada mahasiswa pengguna aplikasi Shopee di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang, serta untuk menganalisis secara bersama-sama pengaruh promosi penjualan jual kilat (flash sale) dan tagline “gratis ongkir” terhadap keputusan pembelian spontan secara online pada mahasiswa pengguna aplikasi Shopee di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang.

Oleh karena itu penelitian ini masih layak dilakukan pada mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang (STIA)

TINJAUAN PUSTAKA

Bauran Pemasaran menurut Kotler dan Armstrong (1997) adalah sekumpulan variabel terkendali yang dipakai oleh industri untuk mendapatkan volume penjualan yang ditetapkan di pasar yang dituju. Bauran pemasaran meliputi produk, harga, lokasi, dan promosi, (4P) merupakan campuran atau gabungan dari aspek pemasaran yang merupakan unsur intern dapat diawasi perusahaan.

Morissan (2015:15) menyatakan bahwa Promosi merupakan elemen dari kegiatan pemasaran yang dipakai perusahaan untuk mengkomunikasikan produknya dengan pembelinya. Promosi penjualan dapat dibedakan menjadi promosi yang Kotler dan Keller (2012) mengemukakan bahwa promosi penjualan merupakan alat utama untuk komunikasi pemasaran yang terdiri dari sekumpulan alat untuk insentif yang besar dan bersifat jangka pendek, serta di desain untuk mendorong konsumen atau pedagang untuk melakukan pembelian produk atau layanan tertentu dengan cepat dan lebih banyak.

Promosi penjualan antara lain meliputi : alat promosi untuk konsumen (sampel, kupon, penawaran pengembalian uang tunai, potongan harga, premi, hadiah premium, imbalan patronase/perlindungan, uji coba gratis, jaminan, promosi terkait, promosi silang, tampilan di tempat pembelian, dan

demonstrasi); promosi perdagangan (potongan harga, tunjangan iklan dan display, serta barang gratis) dan promosi bisnis dan tenaga penjualan (pameran dagang dan konvensi, kontes untuk tenaga penjualan, dan iklan khusus)

Pada pemasaran marketplace, penjual diwajibkan taat peraturan yang ditetapkan oleh program marketplace, serta bersaing dengan perusahaan yang menjual barang yang sejenis. Oleh karena itu, taktik pemasaran yang tepat sangat dibutuhkan untuk membedakan barang atau jasa di tengah kompetisi pada pasar online (Wardhana,2023)

Marketplace menurut Kotler dan Keller (2012) adalah menyerupai pasar secara fisik, seperti toko tempat berbelanja, tetapi ruang pasarnya bersifat digital, layaknya ketika berbelanja di Internet.

Macam-macam Pemasaran Marketplace

Macam pemasaran marketplace yang sering dipakai oleh pemasar atau merk di pasar online atau program e-commerce (Mrazek, 2023; Nweke, 2023; Hill, 2022; Teige, 2022; Wardhana, et al, 2021).

1. Memaksimalkan pencarian dan penempatan barang adalah cara pemasaran yang menjamin barang pemasar terlihat di pencarian marketplace ketika konsumen mencari barang sejenis (Gitney, 2023; Hill, 2022; Day, and Moorman, 2018; Beshore, 2018; Breen, 2005) dalam Wardhana,2022.

2. Iklan berbiaya. Marketplace menyediakan pilihan untuk memasarkan barang atau jasa di program mereka dalam model iklan berbiaya (Hill, 2022; Sinha, 2020; Beshore, 2018; Breen, 2005).

3. Program potongan. Pemasar dapat menyajikan potongan harga atau promosi tertentu untuk memengaruhi konsumen agar berkunjung toko mereka di pasar online. (Beshore, 2018; Breen, 2005).

4. Biaya kirim gratis program ini disenangi konsumen karena memberikan keuntungan kepada pelanggan (Nambisan, 2019).

5. Kecepatan dalam pengiriman dimana Pemasar menawarkan pilihan waktu pengiriman, seperti kurun waktu satu atau dua hari akan memicu bagi konsumen yang menginginkan membeli dengan cepat suatu produk

6. Kerjasama dengan pemberipengaruh di media sosial. Perusahaan dapat melakukan kerja sama dengan pemberi pengaruh di media sosial yang memiliki pengikut banyak dan relevan dengan barang yang disediakan dan mendorong kenaikan kesadaran brand (Sun, Lim, Jiang, and Peng, 2016; Cheng, and Chen, 2015).

7. Program Loyalitas. Dilakukan dengan memberikan potongan atau bonus kepada konsumen yang melakukan pembelian berulang di toko pemasar di pasar online, dapat untuk mendongkrak retensi konsumen

Flash Sale

Flash sale merupakan program promosi terbatas yang menyertakan diskon berbagai produk. Penjualan kilat dapat berbentuk penjualan online untuk bisnis *e-commerce* atau penjualan langsung bagi pengecer fisik. Dikatakan penjualan kilat karena terjadi di dan hilang dalam waktu sekejap, dengan kata lain penawarannya singkat dan hanya berlangsung selama beberapa jam atau hari.

(<https://mailchimp.com/resources/flash-sale/>)

Iklan Pesan Singkat (Tagline)

Periklanan dapat menjadi cara yang efektif untuk menyampaikan pesan, baik untuk membangun preferensi merek atau untuk mendidik masyarakat (Kotler and Keller,2012)

Salah satu tujuan periklanan yang berbentuk persuasif adalah untuk menciptakan tingkat kesukaan, keyakinan, dan pembelian sedangkan tujuan *reminder advertising* (iklan pengingat) adalah untuk mendorong terjadinya pembelian berulang (Kotler and Keller,2012)

Tagline adalah terkait dengan *penyusunan kata* – pemakaian kata yang pas dalam kombinasi yang tepat pada saat yang tepat untuk memperoleh dampak yang diinginkan, dapat menjadi simbol yang bertahan lama mudah diingat– meningkatkan pesan merek suatu produk, memiliki fokus pada kebutuhan dan aspirasi yang sangat disukai

oleh konsumen, memberikan kepuasan pribadi atau perolehan tujuan atau hasil yang akan dicapai (Swartz,2007)

Jadi iklan pesan singkat (tagline) adalah salah satu bentuk periklanan dimana terdiri dari susunan kata yang singkat agar mudah diingat dibenak konsumen

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) karena sesuai dengan tujuan penelitian dengan pendekatan kuantitatif

Tempat penelitian ini dilakukan di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang. Populasi penelitian adalah 1354 mahasiswa STIA Malang yang aktif di Smt genap dan ganjil 2022 dan 2023, sedangkan jumlah sampel 135 orang (10%) dari populasi dengan kriteria pengguna aplikasi Shopee di kampus STIA Malang. Metode pengambilan sampel yang dipakai dengan mengkombinasikan *purposive sampling* untuk identifikasi sampel dilanjutkan *simple random*, syarat populasi yang ditetapkan adalah

1. Mahasiswa aktif Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang.
2. Mahasiswa Berusia minimal 17 tahun.
3. Mahasiswa pengguna aplikasi Shopee.
4. Berpengalaman membeli di aplikasi di Shopee setidaknya 2 kali.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan atau

pernyataan (angket) melalui *google form* . Analisis data yang dipakai adalah analisis Analisis Regresi Linier Berganda dibantu bantuan aplikasi SPSS.

Uji Validitas instrument menggunakan korelasi product moment dengan penetapan alpha 0,05 (5%) dan setelah diuji seluruh pernyataan yang dibuat terkait variable yang diteliti adalah dinyatakan valid karena seluruh butir item dengan nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel 0,169 pada DF 133 yaitu kisaran besaran nilai 0,608 – 0,80. Sedangkan uji Reliabilitas dengan memakai alpha Cronbach’s diperoleh hasil lebih besar dari 0,6 dan besaran nilai yang diperoleh adalah diantara 0,877- 0,950 dengan demikian bahwa semua pernyataan dapat dinyatakan reliabel

HASIL OLAH DATA DAN PEMBAHASAN

Deskripsi jawaban responden disajikan sebagai berikut :

Tabel : 1 Karakteristik Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki – Laki	43	31,9%
2.	Perempuan	92	68,1%
Total		135	100%

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagian besar adalah perempuan yaitu mencapai 68,1% (92 orang) dari jumlah seluruhnya 135 responden,

sedangkan t 43 mahasiswa berjenis laki-laki, dan 92 mahasiswa perempuan.

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada table 2 dimana kelompok usia responden terbanyak 48% adalah berada pada interval 21-24 tahun hal ini dimungkinkan karena di STIA Malang terdapat mahasiswa kelas karyawan, sehingga ditemukan mahasiswa dengan usia di atas 24 th, sedangkan 39% mahasiswa berumur 17-20 tahun.

Tabel : 2 Karakteristik Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1.	17 – 20 Tahun	53	39,3%
2.	21 – 24 Tahun	65	48,1%
3.	25 – 28 Tahun	15	11,1%
4.	>29	2	1,5%
Total		135	100%

Tabel 3: Frekwensi Pembelian melalui Shopee

No	Pembelian	Jumlah	Presentase (%)
1.	2 kali	6	4,4%
2.	3 – 5 kali	24	17,8%
3.	> 10 kali	105	77,8%
Total		135	100%

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar 77,8% responden telah melakukan pembelian melalui aplikasi shopee sebanyak lebih dari 10 x berdasarkan frekuensi pembelian, yaitu sebanyak 6 responden membeli 2 kali, 24 responden membeli 3-5 kali

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4: Hasil Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coeff		Standardized Coeff	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
constant	6,292	3,008		2,091	0,38
X1	,599	,100	,430	6,061	<0,01
X2	1,021	,160	,457	6,391	<0,01

Sumber: data diolah,2023

Dari tabel 4 dapat dijelaskan bahwa jika di masukkan dalam persamaan regresi diisajikan berikut ini :

$$Y = 6,292 + 0,599 X1 + 1,021 X2$$

Rincian penjelasan persamaan sebagai berikut :

1. Nilai Koefisien konstanta sebesar 6,292 artinya bilamana variabel promosi penjualan kilat (X1) dan Iklan Pesan singkat (X2) memiliki nilai nol , akibatnya nilai Keputusan membeli spontan / Impulsif sebesar 6,292.
2. Nilai Koefisien regresi Promosi Penjualan Kilat (X1) sebanyak 0,599 dan positif memiliki makna bahwa setiap perubahan variabel promosi penjualan kilat senilai satu satuan maka akan menyebabkan perubahan peningkatan pembelian Impulsif (Y)

senilai 0,599. Dengan catatan variabel X2 nol

3. Nilai Koefisien regresi variabel Iklan Pesan singkat free bebas bea (X2) senilai 1,021 positif memiliki makna bahwa setiap perubahan nilai variabel X2 senilai satu satuan, maka akan berdampak pada perubahan variabel Keputusan Membeli Spontan / Impulsif (Y) mengalami peningkatan sebesar 1,021. Dengan catatan variabel X1 adalah kostan

Hasil uji secara parsial yang diajukan menunjukkan bahwa variabel promosi penjualan kilat/flash sale (X1) berpengaruh positif secara nyata pada Keputusan Pembelian spontan (Y) hal ini sesuai dengan penelitian dilakukan oleh (Renita dan Astuti,2022; Simajutak,2022;Nighel dan Sharif,2022)

Variabel Iklan pesan singkat/tagline (X2) berpengaruh positif secara nyata pada keputusan membeli spontan, dimana sesuai dengan hasil penelitian penelitian yang dilakukan oleh (Jannah dkk,2022)

Sedangkan uji secara bersama-sama pada variable promosi jual kilat dan Iklan pesan singkat telah terbukti secara nyata terhadap pembelian spontan (impulsif). Hal ini telah mendukung hasil penelitian (Jannah dkk,2022) yang menyatakan bahwa diskon flash sale,rating, gratis ongkos kirim secara

bersamaan mempunyai kontribusi pada keputusan pembelian.

Ditinjau dari kemampuan model yang diajukan untuk menjelaskan variabel terpengaruh (pembelian impulsif/pembelian spontan) adalah sebesar 67,5% dan sisanya 32,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini

IKHTISAR DAN SARAN

Ikhtisar yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut

1. Promosi penjualan kilat (Flash sale) memiliki kontribusi secara nyata dan positif terhadap keputusan membeli spontan (impulsif) bagi pengguna aplikasi shopee
2. Pesan singkat Iklan (tagline) berkontribusi secara nyata dan positif terhadap keputusan membeli spontan (impulsif) bagi pengguna aplikasi Shopee
3. Promosi Penjualan kilat (flash sale) dan Iklan Pesan singkat berpengaruh secara nyata dan positif pada keputusan membeli spontan (impulsif) pengguna aplikasi Shopee

SARAN

Berikut Saran yang dapat peneliti sampaikan:

1. Shopee Indonesia sebaiknya harus giat mengkomunikasikan tagline “free bea kirim” dan terus berimprovisasi melakukan promosi penjualan lagi baik kepada konsumen akhir maupun

pedagang, meskipun mayoritas responden menjawab mereka familiar dengan iklan pesan singkat (tagline) “free bea kirim” Shopee , tetapi pada kenyataannya banyak promosi dan inovasi baru bermunculan di pasar online yang akan mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian spontan .

2. Shopee Indonesia harus dapat meningkatkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan *flash sale* yang dianggap kurang relevan dengan keinginan konsumen. dikarenakan penyelenggaraan program promosi jual cepat (*flash sale*) dalam satu hari dan berlangsung dari pagi sampai jam 24.00, padahal menurut hemat konsumen sebagian besar sudah tidur dan membuat mereka menjadi ragu. Memang, penjualan terbesar terjadi saat *flash sale* terjadi di tengah malam saat sebagian besar konsumen sudah tidur, sehingga waktu-waktu tersebut dianggap mengesalkan bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Beshore, Brent. (2018). *The Messy Marketplace: Selling Your Business in a World of Imperfect Buyers*. San Francisco, California: Boring Books
- Br Ginting, S. S. (2018). *Pengaruh Diskon Harga Terhadap Keputusan Pembelian Impulsif Secara Online (Studi pada Pengguna Aplikasi Lazada di Kecamatan Pancur Batu)* (Doctoral

- dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Breen, T. H. (2005). *The Marketplace of Revolution: How Consumer Politics Shaped American Independence*. Oxford: Oxford University Press
- Hasanah, I. A. W., Maliyah, A. W., Wardhana, N. A. K., Dahlan, A. M., & Rakhmawati, D. Y. (2023). Pengaruh Brand Ambassador Ikatan Cinta Terhadap Kecerdasan Spasial Dalam Membuat Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee Oleh Remaja Di Jawa Timur. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 11(1), 29-35.
- Hikmawati, U. N., & Sutopo, O. R. Aristi, NM, & Pratama, AR (2021). Peran Freelance Marketplace dan Media Sosial dalam Online Gig Economy Jasa Profesional. *Techno. COM*, 20 (1).
- Azatbek, TA (2018). Freelance as a Creative Mode of Self-employment in a New Economy. *Springer*, 10, 1-17.
- Beerepoot, N., & Lambregts, B.(2015). Competition in Online Job Marketplaces: Towards. *SAGE*, 74(11), 1841-1863.
- Ismail, I., Tahlil, T., Nursalam, N., Kesuma, Z. M., Jannah, S. R., Kamil, H., ... & Rochadi, K. (2022). Effectiveness of a Social Marketing Mix Intervention on Changing the Smoking Behavior of Santri in Traditional Islamic Boarding Schools in Indonesia. *Journal of Preventive Medicine and Public Health*, 55(6), 586-594.
- Jannah, Mittakhul; Budi Wahono, Khalikussabir, (2022) Pengaruh Diskon Flash Sale, Rating dan Gratis Ongkos Kirim Terhadap Keputusan Pembelian pada Marketplace Shopee, *e-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen*, www.fe.unisma.ac.id
- Kotler, P. (1997). Gary Armstrong. *Principles of marketing*, 250.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management*, Edition 14, England: Pearson Education
- Luo, Y., Abidian, M. R., Ahn, J. H., Akinwande, D., Andrews, A. M., Antonietti, M., ... & Chen, X. (2023). Technology roadmap for flexible sensors. *ACS nano*, 17(6), 5211-5295.
- Morissan, M. A. (2018). *Manajemen Media Penyiaran: Strategi Mengelola Radio & Televisi Ed. Revisi*. Prenada Media.
- Nambisan, S., Wright, M., & Feldman, M. (2019). The digital transformation of innovation and entrepreneurship: Progress, challenges and key themes. *Research policy*, 48(8), 103773.
- Nighel, Syafna dan Osa Omar Sharif, (2022) Pengaruh Flash Sale Terhadap Pembelian Impulsif E-Commerce Shopee di Jawa Barat, *eProceeding of Management: Vol 9 No 3*
- Opiida, I. (2014). Pengertian E-Marketplace. *Wordpress. Com*.
- Renita, Intan dan Budi Astuti, 2022, Pengaruh Flash Sale terhadap Pembelian Impulsif dan Shopping Enjoyment pada Mahasiswa di Yogyakarta, *Selekta Manajemen, Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, E-ISSN: 2829-7547, Vol 01 No. 04, pp 109-120
- Simanjutak, Owen de Pinto, (2022) Pengaruh Flash Sale Promotion dan Discount Terhadap Online Impulse Buying Studi pada Mahasiswa Pengguna Shopee di Universitas Sari Mutiara Indonesia, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol., 9 No., 2

Transformasi Digital : Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan E – Government Di Kantor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang

Ali Hanafiah , Alie Zainal , Yatim Zainuri,
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang
Administrasi Publik

Abstrak

Kecamatan merupakan suatu unit wilayah administratif di Indonesia yang berada di bawah naungan kabupaten atau kota. Seorang camat memimpin kecamatan dan membaginya menjadi beberapa kelurahan atau desa. Penerapan kebijakan otonomi daerah telah mendorong perubahan dalam struktur umum pemerintahan daerah, termasuk perubahan structural, fungsional, dan kultural. Salah satu perubahan yang sangat berpengaruh berkaitan dengan posisi, kewenangan, tugas, dan tanggungjawab seorang camat.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan mengacu pada Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003, E-Government diimplementasikan untuk memajukan integrasi sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen serta informasi elektronik. Fokusnya adalah mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan.

Kecamatan Jabung terdiri dari 15 desa dan berpenduduk sebanyak 78.031 jiwa dengan jumlah penduduk berjenis kelamin laki-laki berjumlah 39.873 sedangkan penduduk perempuan berjumlah 38.158 jiwa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *E-Government* serta inovasi pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Jabung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *E-Government* serta inovasi pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Jabung sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Dalam penerapan *E-Government* di Kantor Kecamatan Jabung juga terdapat beberapa hal yang kerap membuat masyarakat bingung dalam mengurus keperluan administrasi seperti belum adanya informasi terkait perubahan formulir atau kebijakan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik secara langsung atau informasi yang jelas melalui media cetak atau media elektronik sehingga dapat dikatakan masih belum maksimal.

Kata Kunci : Kecamatan, E-Government, Kantor Kecamatan Jabung, Pelayanan Publik

Abstract

A sub-district is an administrative regional unit in Indonesia which is under the auspices of a district or city. A sub-district head heads the sub-district and divides it into several sub-districts or villages. The implementation of regional autonomy policies has encouraged changes in the general structure of regional government, including structural, functional and cultural changes. One of the most influential changes relates to the position, authority, duties and responsibilities of a sub-district head.

Along with technological advances and referring to Presidential Instruction no. 3 of 2003, E-Government was implemented to ensure the integration of electronic document and information management and processing systems. The focus is on developing a transparent public service system.

Jabung District consists of 15 villages and has a population of 78,031 people with a male population of 39,873 while a female population of 38,158 people. This research aims to find out how E-Government is implemented and public service innovations in the Jabung District Office. This research uses descriptive qualitative methods. Data collection was carried out using observation, interviews and documentation techniques.

The results of this research indicate that the implementation of E-Government and public service innovation in the Jabung District Office has been running well and in accordance with applicable Standard Operating Procedures (SOP). In implementing E-Government at the Jabung District Office, there are also several things that often make people confused in managing administrative needs, such as the absence of information regarding changes to forms or policies related to direct electronic-based government administration or clear information via print or electronic media. so it can be said that it is still not optimal.

Keywords : District, E-Government, Jabung District Office, Public Services

PENDAHULUAN

Pemerintah berasal dari suku kata “perintah” (*to order*) yang berarti sesuatu yang harus dilaksanakan atau sistem menjalankan wewenang dan kekuasaan mengatur kehidupan sosial, ekonomi dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya. Jadi pemerintah adalah badan, organ atau lembaga yang mempunyai kekuasaan untuk memerintah dalam suatu negara. Sedangkan pemerintahan adalah keseluruhan aktivitas (tugas, fungsi, kewenangan) yang dilaksanakan secara terorganisir oleh badan, organ atau lembaga pemerintah demi tercapainya suatu negara.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diara) terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara masyarakat dengan birokrat atau hal-hal lain yang disediakan oleh instansi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan masyarakat. Dalam menjalankan pelayanan tersebut tentunya dibutuhkan pula inovasi pelayanan yang dimaksud inovasi adalah pembaharuan dari suatu sumber daya yang telah ada sebelumnya. Sumber daya tersebut bisa mengenai alam, energi, ekonomi, tenaga kerja, penggunaan teknologi dan lain lain.

Inovasi merupakan suatu proses pembaharuan dari berbagai sumber daya, sehingga sumber daya tersebut bisa memiliki manfaat yang lebih bagi manusia. Saat ini inovasi dipengaruhi oleh penggunaan teknologi, karena dengan menggunakan teknologi dapat mempermudah melakukan produksi berbagai produk yang baru. Inovasi sangat berkaitan dengan pembaharuan kebudayaan khususnya pada bidang penggunaan teknologi dan pada perekonomian. Inovasi ini dapat berupa pelayanan publik berbasis elektronik atau *E-Government* merupakan kependekan dari elektronik pemerintah. *E-Government* biasa dikenal *E-Gov*, pemerintah digital, online pemerintah atau pemerintah transformasi. *E-Government* adalah Suatu upaya untuk mengembangkan penyalenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi atau *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan.

Dalam meningkatkan pelayanan yang baik, harus didukung pegawai yang profesional,

bertanggung jawab dan kompeten, serta memahami dan melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya sesuai dengan bidang yang diberikan. Karyawan harus menggunakan teknologi dan bersikap ramah dan sopan dalam bahasa dan perilaku mereka terhadap masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur tentang prinsip-prinsip *Good Governance* yaitu efektifitas tugas pemerintahan itu sendiri. Oleh karena itu diperlukan pengembangan yang bertujuan untuk memudahkan pengguna internet dalam mengakses informasi berbagai layanan pemerintahan. Saat ini Pemerintah Kecamatan Jabung telah menerapkan sistem administrasi elektronik atau *E-Government* dimana seluruh pelayanan administrasi kependudukan masyarakat Kecamatan Jabung bermula di Kantor Kecamatan Jabung. Efektifitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau *E-Government* serta inovasi pelayanan publik sangat diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Transformasi Digital : Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui**

penerapan E-Government di kantor kecamatan Jabung, Kabupaten Malang”

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *E-Government* dan inovasi apa yang telah dilaksanakan serta memahami faktor-faktor apa saja yang menghambat jalannya penerapan *E-Government* di Kantor Kecamatan Jabung.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Ndraha (2005), pemerintah adalah segenap alat perlengkapan negara atau lembaga-lembaga kenegaraan yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan negara. Semua negara pada hakikatnya memiliki keinginan untuk membentuk pemerintahan yang kuat. Pemerintahan yang kuat tidaklah sekedar diukur dari adanya kekuatan militer yang banyak dan terlatih, tetapi lebih dari itu adalah seberapa besar akseptabilitas masyarakat dalam menyokong penyelenggaraan pemerintah dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Terkait dengan upaya pelayanan itu, maka pemerintah menggunakan aparturnya yang disebut birokrasi, baik yang berada di tingkat pusat maupun daerah. Pelayanan pada level daerah merupakan wujud dari

penyebaran kekuasaan yang sedemikian besar ke tingkat yang lebih rendah melalui cara desentralisasi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemerintahan adalah suatu organisasi yang mempunyai kekuasaan untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintah diadakan bukan hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi dimana setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama dan tujuan negara. Terkait dengan pelayanan Ndraha lebih menitik beratkan pada aspek pelayanan sebagai fungsi pokok yang mesti dilakukan oleh pemerintah. pelayanan dikelompokkan menjadi pelayanan sipil dan jasa publik. Pelayanan sipil bersifat pelayanan yang mesti dilakukan terhadap orang perorangan, pribadi atau privat. Hal ini kemudian menjadikan pemerintahan sebagai subjek dalam melindungi pemenuhan kebutuhan dan tuntutan setiap orang dalam pelayanan sipil dan jasa publik. Peranan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan lain sebagainya. Berdasarkan kondisi dan situasi masyarakat seperti itu, maka untuk melayani kepentingan masyarakat dalam

berbagai bidang dibentuklah satuan wilayah pemerintahan terendah yang secara fungsional dapat melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Mukaron & Laksana, (2016) mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah penyampaian layanan (melayani kebutuhan orang atau masyarakat) yang berkepentingan dengan organisasi, menurut prinsip dan prosedur yang telah ditetapkan.

Indri & Hayat dalam Hayat (2015), menyatakan Optimalisasi pelayanan publik menjamin pelayanan yang profesional dan berkualitas yang berdampak positif bagi kebahagiaan masyarakat.

Dalam perkembangannya pelayanan publik semakin canggih dan semakin mudah dengan pemanfaatan teknologi informasi yang disebut E-Government untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen yang dibutuhkan.

Kasiyanto dalam Kusuma Habibie (2019) mendefinisikan *E-Government* sebagai bentuk penerapan teknologi elektronik untuk berbagai kegiatan pemerintahan dalam cakupan internal dan eksternal (pelayanan umum) untuk pencapaian kinerja yang efektif, efisien, cepat, dan transparan. *E-Government* dapat meningkatkan hubungan antar pemerintah dengan pihak lain, yang kemudian menghasilkan berbagai bentuk *E-*

Government yaitu *Government to Government (G2G)*, *Government to Businesses (G2B)*, *Government to Employees (G2E)*, dan *Government to Citizens (G2C)*.

Kecamatan adalah wilayah administratif di Indonesia dibawah kabupaten atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagaimana perangkat daerah kabupaten atau kota (PP. 19 tahun 2008). Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten atau kota sebagai pelaksanaan teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Pembentukan kecamatan adalah pemberian status pada wilayah tertentu sebagai kecamatan di kabupaten atau kota. Wilayah kecamatan merupakan gabungan dari beberapa desa dan atau kelurahan. Berbeda dengan kepala desa dan lurah, kecamatan dipimpin oleh seorang camat. Dalam menjalankan tugasnya camat dibantu oleh sekertaris camat (sekcama), kepala seksi masing-masing bidang serta staf yang bertugas dalam membantu menjalankan tugas sehari-hari.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan masalah dan prioritas penelitian. Metode kualitatif merupakan tahapan penelitian sosial yang

memperoleh data deskriptif berupa kata-kata dan gambar. Menurut Sugiyono (2017), explanatory research merupakan metode penelitian yang bermaksud untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti dan pengaruh antar variabel dalam penelitian yang dilakukan. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang yang terletak di Jl. Raya Sukolilo No. 001 Kecamatan Jabung Kabupaten Malang, Jawa Timur 65155.

Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain data primer yang merupakan data yang didapat dari sumber pertama atau sumber asli dan data sekunder yang adalah data pendukung yang berasal dari arsip berkas, notulen pegawai, laporan bulanan serta catatan yang berkaitan dengan fokus penelitian yang ada pada Kantor Kecamatan Jabung.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun tiga teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

- a) Wawancara, Menurut Bungin (2013) metode wawancara yaitu sebuah proses pertemuan antara dua belah pihak untuk memperoleh keterangan tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka satu sama lain

antara pewawancara dan informan dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.

- a) Dokumentasi, menurut Sugiyono (2013) Dokumen adalah rekaman peristiwa masa lalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar atau karya monumental seseorang. Dokumen berupa gambar seperti foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. wawancara dalam penelitian kualitatif.
- b) Observasi, adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara sistematis unsur-unsur yang tampak dalam suatu objek penelitian Sugiarto (2017). Hal yang diteliti dalam observasi ini adalah melihat proses pelayanan publik yang terjadi di Kantor Kecamatan Jabung untuk selanjutnya dilakukan konfirmasi data dengan hasil wawancara.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data), pengumpulan data dilakukan sebelum dan selama penelitian.
2. *Data Reduction* (Reduksi Data), Menurut Sugiarto (2017) Pada tahap reduksi, penulis mereduksi semua informasi yang diterima untuk fokus pada suatu masalah tertentu.
3. *Data Display* (Penyajian Data), penyajian data dilakukan setelah

melakukan reduksi data. Penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks bersifat naratif.

4. *Conclusion Drawing* (Penarikan Kesimpulan), penarikan kesimpulan merupakan kegiatan terakhir dalam analisis data.
5. Penelitian dapat dilakukan dengan lebih fokus dan konsentrasi pada data penting. Setelah data disajikan, mereka dianalisis terhadap teori yang digunakan oleh peneliti berikutnya, dari mana kesimpulan dapat ditarik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Jabung adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur, Kecamatan Jabung sebagai salah satu dari 33 kecamatan di wilayah Kabupaten Malang yang terletak sebelah timur dari ibu kota Kabupaten Malang yang berjarak 12 KM dari Kota Malang. Kecamatan ini terdiri dari 15 Desa yakni Sukolilo, Kemantren, Jabung, Argosari, Gadingkembar, Gunungjati, Kemiri, Kenongo, Ngadirejo, Pandansari Lor, Sidomulyo, Sidorejo, Slamparejo, Sukopuro, dan Taji. Kecamatan Jabung memiliki luas wilayah 13.568,55 KM². Kecamatan ini terletak pada ketinggian 500 meter dari permukaan laut. Suhu udaranya

berkisar antara 18 hingga 32 Derajat Celsius. Sedangkan curah hujannya mencapai 350 MM per tahun. Kecamatan Jabung memiliki jumlah penduduk sebanyak 78.031 jiwa dengan jumlah penduduk berjenis kelamin laki-laki berjumlah 39.873 sedangkan penduduk perempuan berjumlah 38.158 jiwa.

Sebagian besar penduduknya bekerja sebagai petani, peternak dan beberapa sisanya sebagai pedagang, guru, wiraswasta, pegawai serta dosen. Berdasarkan hasil tanamannya beberapa daerah di Kecamatan Jabung dibagi menjadi beberapa zona. Zona pertama yaitu Desa Sidorejo, Sukopuro, Gading Kembar, Kenongo dan Sidomulyo di mana hasil pertanian utamanya ialah tanaman padi. Zona kedua terdiri dari Desa Jabung, Kemantren, Sukolilo, Gunung Jati, Ngadirejo, Slamparejo dan Argosari dimana jenis tanaman yang menjadi sektor utama ialah tebu.

Kantor Pemerintah Kecamatan Jabung terletak di Jalan Raya Sukolilo Nomor 001, Desa Sukolilo, Kecamatan Jabung, Kabupaten Malang yang berbatasan langsung dengan Kecamatan Pakis Kabupaten Malang disebelah selatan, Kecamatan Singosari Kabupaten Malang disebelah barat, Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang disebelah timur serta

Kecamatan Tukur Kabupaten Pasuruan disebelah utara.

Kecamatan Jabung dipimpin oleh Camat dibantu Kepala Seksi dan staf pembantu, berikut Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Jabung.



Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, Pemerintah Kecamatan Jabung memiliki Sistem Operasional Prosedur yang telah diterapkan diantaranya meliputi proses pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi pegawai yang bertugas di Kantor Kecamatan Jabung. Di lapangan terdapat beberapa masyarakat Kecamatan Jabung masih belum mengerti Sistem Operasional Prosedur yang diterapkan oleh Pemerintah Kecamatan Jabung sehingga seringkali masyarakat langsung datang ke Kantor Kecamatan dengan membawa berkas seadanya maupun belum mengunggah berkas kependudukan di *website*.

1. Penerapan *E-Government* di Kantor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang

a). Proses Pelayanan

Proses Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan

memperoleh imbalan atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2005). Dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kantor Kecamatan Jabung telah menerapkan *E-Government* dengan baik dan memberikan kemudahan pengurusan dokumen kependudukan maupun keperluan lain kepada masyarakat Kecamatan Jabung dengan mengedukasi kepada masyarakat serta memberikan informasi dan persyaratan yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut.

b) Ketepatan waktu

Ketepatan waktu dalam penyelesaian pengurusan dokumen adalah hal yang sangat penting dalam pelaksanaan penerapan *E-Government* di Kecamatan Jabung, pegawai harus dapat memastikan tidak terlambatnya dokumen yang diurus oleh masyarakat guna tertibnya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Ketepatan waktu menurut Pujawan (2017), memberikan definisi ketepatan waktu sebagai kemampuan pemasok mengirimkan paket tepat waktu. Akan ada evaluasi antara pemasok dan perusahaan, kapasitas produksi mereka dan kemampuan untuk mengirimkan tepat waktu. Ketepatan waktu merupakan hal yang sangat penting karena menyangkut profesionalitas serta baik buruknya suatu perusahaan atau

organisasi maupun instansi dalam menjalankan kinerja sehari-hari dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dalam hal ketepatan waktu penyelesaian pengurusan dokumen di Kantor Kecamatan Jabung sudah sangat baik dan tepat waktu selama berkas masyarakat benar dan lengkap sehingga ketepatan waktu dalam penerapan *E-Government* di Kecamatan Jabung dapat dikatakan sangat baik.

c. Biaya Pelayanan

Peraturan Bupati Malang Nomor 23 Tahun 2020 yaitu gratis atau tanpa dipungut biaya sedikitpun. Dalam hal pengurusan dokumen kependudukan dan keperluan administrasi publik di Kecamatan Jabung tidak ada biaya sepeserpun yang harus dikeluarkan oleh masyarakat, hal ini sesuai dengan Peraturan Bupati Malang Nomor 23 Tahun 2020 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik akan tetapi di beberapa pengurusan dokumen yang memiliki penentuan besaran biaya Kantor Kecamatan Jabung juga memperhatikan beberapa faktor berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep. MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004.

2. Inovasi Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Kecamatan Jabung

Inovasi dimaksud dengan bentuk penemuan baru, teknologi baru atau bentuk pembaharuan. Dalam UU No. 23 Tahun

2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang terdapat bab khusus mengenai inovasi daerah. Melihat dari kondisi masyarakat setempat, pemerintah membuat terobosan. Terobosan yang dimaksud dalam hal ini inovasi pelayanan publik melalui beberapa terobosan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. Dalam hal ini penelitian memfokuskan inovasi publik melalui beberapa inovasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

1. E-Adminduk

Saat ini masyarakat yang akan membuat dokumen adminduk (administrasi kependudukan) bisa memanfaatkan pelayanan E-Adminduk yang ada di setiap kecamatan di kabupaten malang, adapun kelebihan dari layanan E-Adminduk masyarakat tidak perlu datang jauh-jauh menuju kantor Dispendukcapil di Kepanjen namun cukup datang langsung ke kantor Kecamatan dengan membawa kelengkapan dokumen yang akan di ajukan. Itu juga akan mengurangi biaya yang dikeluarkan masyarakat. Disana ada perwakilan petugas Dispendukcapil Kabupaten Malang yang akan membantu masyarakat dalam membuat dokumen adminduk.

2. Desaku Tuntas

Desaku Tuntas merupakan inovasi

pelayanan publik yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang kepada seluruh masyarakat Kabupaten Malang melalui Kecamatan dengan dibantu oleh operator di masing-masing desa di Kabupaten Malang. Di Kecamatan Jabung sendiri inovasi Desaku Tuntas telah berjalan selama 1 tahun lebih, inovasi ini memudahkan masyarakat yang berdomisili di daerah terpencil karena masyarakat desa dapat mengurus keperluan mereka dengan datang ke Kantor Desa dan Kelurahan masing-masing.

3. Faktor-faktor yang menghambat jalannya penerapan *E-Government* di Kantor Kecamatan Jabung :

- a) Beberapa masyarakat belum memiliki ponsel pribadi untuk mendapatkan pelayanan berbasis elektronik.
- b) Dibutuhkannya formulir (*hardfile*) dalam penerapan *E-Government*, sehingga mengharuskan masyarakat untuk mencetak sendiri formulir yang ada di *website*
- c) Masyarakat Kecamatan Jabung belum semuanya terbiasa dengan pelayanan publik secara elektronik
- d) Sering terjadi gangguan pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terpusat.

4. Cara mengatasi hambatan-hambatan dalam penerapan *E-Government* di Kantor Kecamatan Jabung :

- a) Mengedukasi masyarakat yang belum memiliki ponsel pintar atau *smartphone* untuk meminjam saudara atau kerabat untuk tetap bisa mendapatkan pelayanan berbasis elektronik.
- b) Membantu menyetak formulir kependudukan dan mengedukasi cara pengisian formulir sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kecamatan Jabung.
- c) Memberikan informasi mengenai pelayanan secara elektronik melalui perangkat desa yang ada di Kecamatan Jabung karena wilayah Kecamatan Jabung yang cukup luas dengan jumlah penduduk yang cukup banyak.
- d) Jika terjadi gangguan pada sistem secepatnya kepala bidang pelayanan menghubungi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mendapatkan informasi guna diteruskan kepada masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan *E-Government* di Kantor Kecamatan Jabung sudah baik, hal ini dapat dibuktikan dengan kinerja pegawai kecamatan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Masyarakat di Kecamatan Jabung masih membutuhkan edukasi terkait penerapan *E-Government* karena masih terdapat

beberapa masyarakat yang belum bisa menggunakan Teknologi Informasi meskipun jumlahnya tidak banyak akan tetapi pegawai di Kantor Kecamatan Jabung dibantu operator di masing-masing desa sudah memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat.

Dalam hal inovasi pelayanan, Pegawai di Kantor Kecamatan Jabung sudah cukup baik dengan memberikan kemudahan kepada seluruh masyarakat Kecamatan Jabung dengan memberikan informasi yang jelas terkait persyaratan apa saja yang dibutuhkan dan bagaimana cara mengurus dokumen kependudukan, inovasi yang diluncurkanpun sudah dapat diterapkan dengan baik seperti E-Admuduk dan juga Program Desaku Tuntas.

Beberapa hal yang menghambat pelayanan publik elektronik di Kantor Kecamatan Jabung adalah masyarakat yang masih belum seluruhnya memiliki ponsel pintar atau *smartphone* dan masih belum terbiasa dengan pelayanan publik berbasis elektronik, akan tetapi pegawai di Kantor Kecamatan Jabung dapat mengatasi masalah tersebut dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Anggona, YP. 2015. Upaya Pengembangan *E-Government* dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi dan

- UKM Kota Malang. (Disertasi, Universitas Brawijaya).
- Elcaputera, A. 2021. Kewenangan Pengawasan Pemerintah Provinsi Terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan Kabupaten/Kota Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. *Jurnal Pemerintahan dan Politik Islam*. Volume 6 Nomor 1. 2021: 22-38.
- Hardiansyah, H. 2015. Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi. Edisi Satu. Yogyakarta: Gavamedia.
- Indonesia, P. R. 2003. Instruksi Presiden Republik Indonesia Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Jakarta: Sekretaris Negara.
- Indonesia, R. 2004. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Jakarta: Republik Indonesia.
- Mindarti. 2016. Manajemen Pelayanan Publik Menuju Tata Kelola yang Baik. Universitas Brawijaya Press.
- Rahayu, S. 2017. Hubungan Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Daerah.
- Supriyanto, E.E. 2016. Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) melalui Program Elektronik *Government* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*. Volume 1 Nomor 1.2016: 141-161.
- Sugiyono, D. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Edisi 1. Bandung:Alfabeta.
- Ulum, MC. 2018. Pelayanan Publik dan Tinjauan Teoritis dan Isu-isu Strategis Pelayanan Publik. Universitas Brawijaya Press.