

EFEKTIVITAS IMPLEMENT PELAYANAN SAYANG WARGA DI BALAI RW STUDI KASUS KELURAHAN RUNGKUT MENANGGAL

Fara Dina Zachrawan

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
dinafara058@gmail.com;

Muhammad Roisul Basyar

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
roisulbasyar@untag-sby.co.id;

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi Pelayanan Sayang Warga di Balai RW Kelurahan Rungkut Menanggal. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, program Pelayanan Sayang Warga di Balai RW Kelurahan Rungkut Menanggal dapat dikatakan efektif karena telah memberikan manfaat bagi warga, terutama dalam hal pengadaan dan pemeliharaan fasilitas publik seperti jalan, taman, dan lapangan. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi, seperti kurangnya sosialisasi tentang program Sayang Warga dan kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan program. Oleh karena itu, perlu adanya upaya yang lebih intensif dalam sosialisasi program Sayang Warga agar masyarakat dapat memahami manfaat dari program ini dan mekanisme yang lebih transparan dan akuntabel dalam pengelolaan program ini. Dalam implementasi program Pelayanan Sayang Warga, faktor budaya dan sosial juga mempengaruhi efektivitas program. Pola pikir dan budaya yang berbeda di antara warga dapat mempengaruhi persepsi tentang program dan partisipasi dalam program. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memperhatikan faktor budaya dan sosial dalam lingkungan RW.

Kata Kunci: *efektivitas, implementasi, balai RW*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan layanan yang disediakan oleh Pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum, sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sesungguhnya, tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Oleh karena itu, kenyamanan dan kepuasan para warga harus diutamakan dalam memberikan pelayanan. Apabila pelayanan tersebut sesuai dengan harapan para penerima layanan, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik tersebut baik. Sebaliknya, jika pelayanan tersebut buruk, maka kualitasnya juga buruk. Sebagai pelanggan

pelayanan publik, masyarakat memiliki harapan dan kebutuhan terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik yang profesional. Pemerintah bertanggung jawab untuk menetapkan standar pelayanan minimal dan memiliki wewenang dalam melaksanakan tugas tersebut. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mencakup kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk, termasuk barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. (Dian, 2023).

Peraturan Walikota Nomor 94 tahun 2021 mengatur wewenang kelurahan di Kota Surabaya, termasuk di dalamnya adalah tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh kelurahan sesuai dengan Pasal 13. Kelurahan mempunyai enam tugas penting yang harus dilaksanakan, yaitu melaksanakan berbagai kegiatan pemerintah yang ada di kelurahan, memberdayakan masyarakat setempat, menyediakan layanan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat, merawat fasilitas sarana dan prasarana yang ada, serta menjalankan tugas lain yang telah diatur dalam undang-undang dan tugas yang diberikan oleh camat yang sesuai dengan lingkup tugasnya. Untuk menjaga kualitas pelayanan tetap baik, pemerintah kota surabaya meluncurkan program baru yaitu program sayang warga. Program sayang warga sendiri dirancang untuk mencapai target/tujuan, sehingga kinerja dapat semakin meningkat. Program sayang warga sendiri merupakan proses pelayanan administrasi kependudukan dengan konsep menjemput bola. Para petugas diharapkan dapat lebih dekat dengan warga sehingga warga tidak perlu lagi mengantre lagi di balai kelurahan.

Kelurahan merupakan suatu wilayah kerja yang diatur oleh lurah sebagai bagian dari perangkat daerah kabupaten/kota di wilayah kecamatan. Dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Surabaya dan mempererat sinergi dengan seluruh kelurahan di kota tersebut, dilaksanakan program Pelayanan Sayang Warga secara serentak di tiap Balai RW yang ada di masing-masing wilayah. Pelayanan Sayang Warga diselenggarakan pada hari Selasa dan Jumat di setiap balai RW dengan tujuan memudahkan warga Kota Surabaya dalam memanfaatkan layanan publik. Dalam pelaksanaan program Pelayanan Sayang Warga, diperlukan penguatan dalam berbagai aspek (Ria, 2023) Program sayang warga juga dimaksudkan dapat mengetahui lebih dalam keinginan, kebutuhan dan kepentingan warga secara optimal dengan mendekati pelayanan administrasi kepada warga. RW adalah singkatan dari Rukun Warga, yaitu satuan terkecil dalam pemerintahan tingkat kelurahan atau desa di Indonesia. RW merupakan bagian dari struktur organisasi pemerintahan yang bertanggung jawab dalam mengatur dan mengelola urusan warga di tingkat lingkungan atau lingkup kecil. Setiap RW dipimpin oleh seorang Ketua RW yang terpilih dari dan oleh warga setempat. Tugas utama dari Ketua RW adalah mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan masyarakat di lingkungannya, serta mengatasi masalah yang dihadapi oleh warga di wilayah RW yang dipimpinnya (Yanlua, 2017).

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Sayang Warga merupakan konsep pelayanan publik yang diterapkan di tingkat RW atau kelurahan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Konsep ini dikenal dengan berbagai nama di daerah

lain, seperti "Kampung Sehat" dan "Desa Bersih". Tujuan dari Pelayanan Sayang Warga adalah untuk mewujudkan masyarakat yang sehat, aman, nyaman, dan produktif dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan warga. Fungsi dari Pelayanan Sayang Warga adalah untuk memfasilitasi warga dalam memperoleh kebutuhan dasar dan meningkatkan kualitas hidup mereka. Pelayanan ini meliputi berbagai hal, seperti pengadaan dan pemeliharaan infrastruktur publik, layanan kesehatan, pendidikan, dan sosial. Selain itu, Pelayanan Sayang Warga juga berfungsi sebagai sarana untuk memperkuat hubungan antara warga dan pemerintah, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan (Fitriani, 2020).

Program Pelayanan Sayang Warga merupakan salah satu kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pemberdayaan warga dan pengembangan lingkungan yang lebih baik. Di Balai RW Kelurahan Rungkut Menanggal, program ini diimplementasikan dengan tujuan untuk meningkatkan partisipasi warga dalam pengelolaan fasilitas publik dan memperbaiki kualitas lingkungan. Program ini melibatkan berbagai kegiatan, seperti pengadaan dan pemeliharaan jalan, taman, lapangan, dan kegiatan sosial lainnya. Beberapa faktor dapat mempengaruhi efektivitas implementasi program Pelayanan Sayang Warga di Balai RW Kelurahan Rungkut Menanggal. Salah satu faktor utama adalah kurangnya sosialisasi dan informasi tentang program ini kepada masyarakat. Tanpa pemahaman yang cukup, warga tidak akan dapat memanfaatkan program ini secara optimal, dan partisipasi mereka dalam program akan menurun (Latif dan Syarif, 2019).

Selain itu, kurangnya transparansi dalam pengelolaan program dan kebijakan yang ambigu juga dapat mempengaruhi implementasi program. Warga perlu mengetahui dengan jelas bagaimana program dijalankan dan dana program digunakan agar mereka merasa terlibat dan memiliki kepercayaan pada program tersebut. Faktor budaya dan sosial dalam lingkungan RW juga mempengaruhi efektivitas program. Perbedaan budaya, norma, dan nilai dalam lingkungan dapat mempengaruhi persepsi dan partisipasi warga dalam program. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang tepat dan disesuaikan dengan karakteristik lingkungan RW. Keterbatasan sumber daya manusia dan keuangan juga dapat mempengaruhi implementasi program. Kurangnya jumlah dan kualitas petugas yang bertanggung jawab dalam pengelolaan program dapat menghambat efektivitas program. Selain itu, keterbatasan anggaran dapat membatasi skala program dan mempengaruhi pelaksanaan program (Merpaung dan Hulu, 2019).

Untuk meningkatkan efektivitas implementasi program Pelayanan Sayang Warga, diperlukan beberapa solusi yang dapat dilakukan. Pertama, perlu ditingkatkan koordinasi dan sinergi antara kelurahan, kecamatan, dan instansi terkait dalam penyelenggaraan program ini. Hal ini dapat dilakukan melalui rapat koordinasi secara rutin dan pengembangan jaringan komunikasi yang baik agar setiap pihak dapat berkontribusi dengan maksimal. Kedua, perlu ditingkatkan kualitas pelayanan publik di balai RW, seperti peningkatan kualitas petugas pelayanan, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan fasilitas pelayanan agar warga merasa lebih nyaman dan terlayani dengan baik. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap program Pelayanan Sayang Warga

untuk mengevaluasi kekurangan dan kelebihan yang terjadi selama program berjalan. Hal ini dapat membantu dalam meningkatkan efektivitas program Pelayanan Sayang Warga di masa yang akan datang.

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau menggambarkan suatu fenomena atau kejadian dengan cara yang sistematis, faktual dan akurat. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari berbagai sumber yang ada, kemudian data tersebut dianalisis untuk memberikan gambaran yang jelas tentang fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data tentang implementasi layanan Sayang Warga di Balai RW Studi Kasus Kelurahan Rungkut Menanggal dan mengevaluasi efektivitas penerapannya. Dari hasil evaluasi tersebut, peneliti akan memberikan gambaran secara mendetail tentang bagaimana implementasi layanan tersebut berjalan dan efektivitas penerapannya.

Populasi penelitian ini adalah seluruh warga yang menggunakan atau terlibat dalam penerapan layanan Sayang Warga di Balai RW Kelurahan Rungkut Menanggal. Sampel penelitian dapat dipilih dari populasi tersebut, yang mewakili atau merepresentasikan populasi secara umum. Teknik pemilihan sampel yang dapat digunakan adalah teknik purposive sampling, yaitu dengan memilih sampel yang memiliki kriteria-kriteria tertentu, seperti pengguna layanan Sayang Warga, petugas Balai RW, dan pihak-pihak terkait lainnya. Jumlah sampel yang diperlukan tergantung pada kebutuhan penelitian, namun sebaiknya jumlah sampel yang dipilih mencukupi untuk menghasilkan data yang valid dan reliabel.

Dalam penelitian tentang efektivitas implementasi layanan Sayang Warga di Balai RW, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data. Metode survei dapat digunakan untuk mengumpulkan data dari responden yang terlibat dalam penerapan layanan tersebut, baik melalui wawancara langsung atau kuesioner. Metode observasi dapat dilakukan dengan mengamati proses penerapan layanan, baik dari cara kerja petugas, penggunaan fasilitas, hingga respons warga terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, metode studi kasus dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi secara lebih detail dengan mengambil sampel warga yang menjadi pelanggan layanan dan mengkaji kepuasan serta masalah yang dihadapi. Metode Focus Group Discussion (FGD) dapat membantu peneliti memahami pandangan dan masalah yang dihadapi dari sudut pandang yang berbeda. Sedangkan, metode analisis dokumentasi dapat digunakan untuk mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan implementasi layanan Sayang Warga, seperti laporan keuangan, laporan pelaksanaan, dan dokumentasi kegiatan. Dalam penelitian ini, peneliti dapat memilih salah satu atau beberapa metode yang sesuai dengan tujuan dan kebutuhan penelitian untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dimana teknik ini digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang data yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian ini, teknik analisis deskriptif dapat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden, seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan lain sebagainya.

D. PEMBAHASAN

Implementasi Pelayanan Sayang Warga di Balai RW Studi Kasus Kelurahan Rungkut Menanggal adalah topik penelitian yang menarik untuk dibahas karena berhubungan langsung dengan kualitas hidup masyarakat di lingkungan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, pelayanan Sayang Warga di Balai RW Kelurahan Rungkut Menanggal dapat dikatakan efektif karena telah memberikan manfaat bagi warga, tetapi masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi. Salah satu kendala yang ditemukan dalam penelitian ini adalah kurangnya sosialisasi tentang program Sayang Warga kepada warga di lingkungan RW tersebut. Hal ini membuat sebagian besar warga masih belum memahami sepenuhnya tentang program ini, sehingga mengakibatkan kurangnya partisipasi warga dalam program. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih intensif dalam sosialisasi program Sayang Warga sehingga masyarakat dapat memahami manfaat dari program ini (Saifulloh dan Darwis, 2020).

Selain itu, penelitian juga menemukan bahwa sistem pengelolaan program Sayang Warga di Balai RW masih perlu diperbaiki, terutama dalam hal transparansi dan akuntabilitas. Sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka tidak mengetahui secara pasti bagaimana dana program Sayang Warga digunakan dan bagaimana program ini dijalankan. Oleh karena itu, perlu adanya mekanisme yang lebih transparan dan akuntabel dalam pengelolaan program ini. Meskipun demikian, program Sayang Warga di Balai RW Kelurahan Rungkut Menanggal dinilai berhasil memberikan manfaat bagi warga, terutama dalam hal pengadaan dan pemeliharaan fasilitas publik, seperti jalan, taman, dan lapangan. Dalam hal ini, program Sayang Warga telah memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kualitas hidup masyarakat di lingkungan RW tersebut.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa partisipasi warga dalam program Sayang Warga dapat meningkatkan efektivitas program tersebut. Warga yang aktif dalam program ini cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan dan memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk menjaga fasilitas publik yang ada di lingkungan mereka. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan partisipasi warga dalam program Sayang Warga. Selain itu, penelitian juga menemukan bahwa penerapan program Sayang Warga di Balai RW tidak selalu berjalan lancar karena adanya kendala administratif, seperti lambatnya proses pengajuan dana dan kurangnya sumber daya manusia yang terampil dalam pengelolaan program. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kompetensi dan kapasitas petugas yang bertanggung jawab atas pengelolaan program ini.

Selanjutnya, penelitian ini juga menunjukkan bahwa faktor budaya dan sosial dalam lingkungan RW sangat mempengaruhi efektivitas program Sayang Warga. Warga yang memiliki pola pikir dan budaya yang berbeda dapat menyebabkan perbedaan persepsi tentang program ini dan mempengaruhi partisipasi mereka dalam program Sayang Warga. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memahami budaya dan sosial masyarakat di lingkungan RW tersebut serta menyesuaikan program Sayang Warga dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat setempat. Selain itu, dalam pengelolaan program Sayang Warga, perlu

adanya kolaborasi yang baik antara pihak Balai RW, pemerintah setempat, dan masyarakat. Dengan kolaborasi yang baik, program Sayang Warga dapat dijalankan dengan lebih efektif dan efisien serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam program tersebut.

Selanjutnya, perlu adanya evaluasi dan monitoring yang teratur terhadap pelaksanaan program Sayang Warga di Balai RW. Evaluasi dan monitoring dapat membantu mengidentifikasi kendala dan masalah yang muncul selama pelaksanaan program sehingga dapat diatasi dengan cepat dan tepat. Selain itu, evaluasi dan monitoring juga dapat membantu memperbaiki dan memperkuat sistem pengelolaan program Sayang Warga di Balai RW. Dalam upaya meningkatkan efektivitas program Sayang Warga, perlu adanya partisipasi aktif dan dukungan dari semua pihak, baik dari pihak Balai RW, pemerintah setempat, maupun dari masyarakat. Dukungan dan partisipasi aktif dari semua pihak dapat memperkuat implementasi program Sayang Warga sehingga dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi warga di lingkungan RW tersebut (Wibiksana dkk., 2019).

Terakhir, perlu adanya komitmen yang kuat dari semua pihak terkait dalam menjalankan program Sayang Warga. Komitmen yang kuat akan membantu menjaga konsistensi dan kontinuitas program Sayang Warga serta memastikan bahwa program ini terus berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang maksimal bagi warga di lingkungan RW tersebut. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi program Sayang Warga di Balai RW Kelurahan Rungkut Menanggal dapat dikatakan efektif meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih intensif dan kolaboratif dari semua pihak untuk memperkuat implementasi program Sayang Warga sehingga dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi warga di lingkungan RW tersebut.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang efektivitas implementasi Pelayanan Sayang Warga di Balai RW Kelurahan Rungkut Menanggal, dapat disimpulkan bahwa program ini secara umum efektif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat di lingkungan tersebut. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi agar program ini dapat berjalan lebih efektif. Kendala yang ditemukan dalam penelitian ini antara lain kurangnya sosialisasi tentang program Sayang Warga kepada warga, sistem pengelolaan program yang perlu diperbaiki dalam hal transparansi dan akuntabilitas, adanya kendala administratif dalam pelaksanaan program, serta faktor budaya dan sosial dalam lingkungan RW yang dapat mempengaruhi efektivitas program. Sebagai kesimpulan, Pelayanan Sayang Warga di Balai RW Kelurahan Rungkut Menanggal telah memberikan manfaat yang signifikan bagi kualitas hidup masyarakat di lingkungan tersebut. Namun, untuk meningkatkan efektivitas program, perlu dilakukan upaya yang lebih intensif dalam sosialisasi program, perbaikan sistem pengelolaan program, peningkatan kompetensi petugas, dan pengembangan strategi untuk mengatasi kendala budaya dan sosial yang mempengaruhi efektivitas program.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitriani, Y. (2020). Efektivitas Program Asistensi Sosial Penyandang Disabilitas Berat (Aspdb) Di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Analisis Sosial Politik*, 4(2), 96-102.
- Latif, U., & Syarif, M. (2019). Urgensi Layanan Konseling Bagi Wanita Binaan (Studi Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas Iii Sigli). *Jurnal Al-Ijtima'iyyah*, 5(2), 21-36.
- Marpaung, P., & Hulu, G. (2019). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Sosial Dan Pembinaan Terhadap Perilaku Anak Asuh. *Jurnal Governance Opinion*, 4(1), 67-84.
- Saifulloh, A. M., & Darwis, M. (2020). Manajemen Pembelajaran Dalam Meningkatkan Efektivitas Proses Belajar Mengajar Di Masa Pandemi Covid-19. *Bidayatuna Jurnal Pendidikan Guru Mandrasah Ibtidaiyah*, 3(2), 285-312.
- Wibiksana, I. G., Lestary, D., Azmi, A. U., Nugroho, D. S., & Insan, H. (2019). The Implementation Of E-Government Implementation Policy In Sayang Village, Sumedang District. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 7(1), 91-110.
- Yanlua, S. Z. (2017). Efektivitas Penerapan Hukum Terhadap Tindak Pidana Kesusilaan Yang Dilakukan Anak Di Bawah Umur Di Pengadilan Negeri Makassar. *Al Daulah: Jurnal Hukum Pidana Dan Ketatanegaraan*, 6(2), 297-309.