

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

1. Tinjauan Kebijakan

a. Kebijakan Pelayanan Publik

Instansi pemerintah atau lembaga daerah dalam hal pelayanan publik dibentuk dengan satu tujuan dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat, untuk mencapai tujuan tersebut lembaga daerah harus menyediakan pelayanan publik yang prima agar segala tujuan dan sasarannya berhasil dan masyarakat dapat merasakan pelayanan yang prima dari pemerintah setempat.

Kelurahan sebagai lembaga daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik merupakan lembaga yang paling dekat dengan masyarakat, artinya segala pelayanan yang diberikan merupakan ujung tombak dari keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Berdasarkan undang-undang tersebut di pasal satu (1) dijabarkan pengertian dari pelayanan publik:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Dalam hal ini pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan hak-hak dasar individu maupun masyarakat dengan disesuaikan oleh kebutuhannya, sebagaimana dijelaskan dalam undang-undang bahwa

layanan berarti memberikan pelayanan terhadap individu yang dilayani, sedangkan pelayanan adalah memperhatikan keinginan seseorang untuk memberikan kesenangan dan keuntungan bagi mereka.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 25 Tahun 2004:

“Pelayanan publik meliputi semua aktivitas layanan yang dilakukan bagi penyelenggara layanan publik untuk memenuhi tuntutan penerima pelayanan, serta di dalam upaya melaksanakan kewajiban perundang-undangan”

Sebagaimana pengertian pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan penyediaan pelayanan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat baik individu maupun meluas dengan penuh profesionalitas dari penyelenggara pelayanan publik dan juga harus mengikuti tata tertib organisasi/instansi agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan hukum dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hak pelayanan.

Pelayanan yang diberikan dari penyelenggara pelayanan publik merujuk pada asas-asas pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 pada pasal 4 mengenai asas-asas pelayanan publik, yaitu: “

- kepentingan umum;
- kepastian hukum;
- kesamaan hak;
- keseimbangan hak dan kewajiban;
- keprofesionalan;
- partisipatif;
- persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- keterbukaan;
- akuntabilitas;
- fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- ketepatan waktu; dan
- kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan”

Asas-asas tersebut menjadi landasan dalam mewujudkan pelayanan publik. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima harus bersifat informatif. Dari asas-asas tersebut dapat di definisikan pelayanan publik yang bersifat informatif, antara lain:

1. Kepentingan Umum

Pelayanan publik harus memenuhi kepentingan umum, mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan, dan membangun sistem administrasi yang responsif, partisipatif, dan demokratis. Mereka juga harus menyediakan pelayanan publik yang berkeadilan. Dalam konteks pelayanan yang informatif, untuk meningkatkan responsivitas dan partisipatif, maka penyelenggara pelayanan publik harus inovatif dalam menyebarluaskan kebijakan yang ada, sehingga demokrasi dapat terwujud dengan efektif dan efisien.

2. Kepastian Hukum

Negara menetapkan aturan tertulis tentang cara memberikan pelayanan publik kepada penyelenggara dan penerima. Artinya, hak, kewajiban, dan wewenang terbatas. Semua ini direncanakan untuk menjaga kepentingan umum.

3. Kesamaan Hak

Semua masyarakat harus memiliki hak yang sama dalam pelayanan publik, baik masyarakat yang kurang beruntung secara ekonomi maupun masyarakat yang kaya, memiliki jabatan, dan memiliki hubungan dengan pejabat.

4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Memberikan layanan dengan kualitas terbaik untuk memuaskan masyarakat adalah tujuan layanan yang diberikan oleh aparatur publik. Selain memiliki hak, masyarakat juga memiliki kewajiban. Bukan hanya dalam membeli dan membayar barang atau jasa yang diterima, namun orang-orang juga berkewajiban untuk

mengikuti peraturan, membayar pajak, membela negara, dan berpartisipasi dalam pembangunan wilayahnya.

5. Keprofesionalan

Profesionalisme pada pelayanan publik harus terus meningkatkan kualitas layanan dan berusaha memuaskan dan memenuhi kebutuhan publik, salah satunya dengan meningkatkan pengetahuan tentang layanan yang tersedia. Untuk mencapai tujuan ini, pengembangan sumber daya manusia memerlukan pendidikan dan pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan pegawai untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

6. Partisipatif

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik penyelenggara dapat melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi hasil dari pelayanan publik yang diberikan. Memberi kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam upaya peningkatan kualitas penyelenggara pelayanan publik dengan cara menyampaikan pengaduan, keluhan, ketidakpuasan serta saran.

7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif

Penyelenggara pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Mereka harus memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil tanpa membedakan agama, suku, golongan, jenis kelamin, atau karakteristik lainnya.

8. Keterbukaan

Semua informasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dapat diperoleh melalui media atau secara langsung di lokasi penyedia layanan. Informasi ini termasuk informasi tentang tata cara pelayanan, persyaratan, biaya, unit penanggung jawab, waktu pengurusan, prosedur,

dan penyelesaian. Keterbukaan dan transparansi memungkinkan masyarakat untuk mengetahui kebenaran isi standar pelayanan dan kinerja penyelenggara pelayanan publik, serta untuk ikut mengawasi kegiatan pelayanan publik melalui cross-check. Keterbukaan dan transparansi ini dapat mencegah atau mengurangi praktik percaloan, korupsi, kolusi, dan nepotisme di antara pejabat publik.

9. Akuntabilitas

Penyedia layanan publik tidak boleh hanya mengutamakan kepentingan pasar; mereka juga harus mempertimbangkan etika, prinsip demokrasi, dan kepentingan publik saat beroperasi. Hal ini karena kegagalan implementasi pemerintah akan berdampak pada semua masyarakat.

10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan

Penyediaan layanan publik harus mempertimbangkan kebutuhan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus seperti anak-anak, ibu hamil dan menyusui, orang tua, dan penyandang cacat, sebab mereka juga merupakan masyarakat umum.

11. Ketepatan Waktu

Untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat, pelayanan publik harus disediakan dan diselesaikan dengan cepat dan tepat waktu. Dalam konteks informasi pelayanan publik, informasi dari pelayanan yang diberikan dapat diberitakan secara *real time*.

12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Pelayanan publik harus diberikan dengan cepat (tidak mengulur waktu), secepat mungkin, mudah dilaksanakan, dan dengan biaya yang terjangkau. Dalam konteks informasi, informasi yang diberikan mengenai pelayanan pada masyarakat harus terjangkau dan masyarakat mendapat akses yang mudah sehingga informasi tersebut dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

Adanya asas-asas pelayanan publik menjadi tumpuan badan penyelenggara pelayanan publik dalam proses pelayanan. Pada pasal 5 ayat (1) dijelaskan bahwa terdapat ruang lingkup pelayanan publik yang terdiri dari pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif yang sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini dijelaskan pada pasal 5 ayat (2) mengenai ruang lingkup pelayanan publik, yaitu:

“Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.”

Mengenai penjelasan ruang lingkup pelayanan publik, sejalan dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 25 Tahun 2004:

“Pelayanan publik meliputi semua aktivitas layanan yang dilakukan bagi penyelenggara layanan publik untuk memenuhi tuntutan penerima pelayanan, serta di dalam upaya melaksanakan kewajiban perundang-undangan”

Sebagaimana pengertian pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan penyediaan pelayanan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat baik individu maupun meluas dengan penuh profesionalitas dari penyelenggara pelayanan publik dan juga harus mengikuti tata tertib organisasi/instansi agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan hukum dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hak pelayanan, serta komunikasi dan informasi yang efektif dan efisien.

Diuraikannya pengertian mengenai pelayanan publik dan asas-asas sebagai tumpuan dari pelayanan publik, membuat pola pikir bahwa dengan adanya peraturan tersebut menjadikan komunikasi antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai kunci dari suksesnya pelayanan yang diberikan, sehingga menghasilkan informasi yang jelas serta dapat diterima masyarakat.

Pemikiran ini didukung oleh penjelasan yang telah terurai di Undang-Undang 25 tahun 2009 dalam pasal 1 ayat (9) dijelaskan mengenai sistem informasi publik bahwa:

“Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik”

Pengertian sistem informasi pelayanan publik yang diuraikan menandakan bahwa informasi juga merupakan hal yang penting untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat merupakan elemen penting untuk memenuhi hak masyarakat dan juga akan berpengaruh terhadap tingkat partisipatif masyarakat terhadap kegiatan pembangunan di wilayah tersebut.

b. Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik

Ketebukaan informasi atas pelayanan publik merupakan hal yang penting bagi proses pelayanan itu sendiri, baik keterbukaan informasi perihal transparansi instansi/lembaga maupun kebijakan, program, serta kegiatan dari instansi/lembaga tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pasal 1 ayat (1), dijelaskan bahwa:

“Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik”

Instansi/lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik dituntut untuk jelas dalam memberikan informasi publik, sebab informasi yang disebarkan mempengaruhi proses pelayanan publik hingga pada kualitas pelayanan itu sendiri. Oleh sebab itu, instansi sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat memilih strategi yang

tepat dalam penyampaian informasi publik agar informasi yang tersampaikan kepada masyarakat sampai pada tingkat keluarga. Sebagaimana dijelaskan pada pasal 1 ayat (2) dijelaskan tentang informasi publik, yaitu:

“Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.”

Penerapan keterbukaan informasi juga memungkinkan partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Melalui akses yang lebih mudah terhadap informasi, masyarakat dapat memberikan saran dan masukan serta tanggapan yang konstruktif terhadap kebijakan pemerintah. Hal ini berkaitan dengan hak masyarakat dalam memperoleh informasi publik, sebagaimana telah dijelaskan dalam pasal 4 ayat (1) bahwa setiap orang berhak mendapatkan informasi publik, serta dijabarkan pada pasal 4 ayat (2) mengenai hak masyarakat dalam memperoleh informasi publik, yaitu:

“Setiap Orang berhak:

- a. melihat dan mengetahui Informasi Publik;
- b. menghadiri pertemuan publik yang terbuka untuk umum untuk memperoleh Informasi Publik;
- c. mendapatkan salinan Informasi Publik melalui permohonan sesuai dengan Undang-Undang ini; dan/atau menyebarluaskan Informasi Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan”

Melihat hak masyarakat dalam memperoleh informasi publik menjadikan badan penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan informasi publik secara berkala. Perihal ini sejalan dengan penjelasan pada pasal 9 yang menjelaskan bahwa badan publik memiliki kewajiban untuk mengumumkan informasi publik yang dilakukan secara berkala, serta informasi yang diberikan berupa kegiatan dari badan publik itu sendiri maupun laporan keuangan.

Oleh karena itu, integrasi pelayanan publik, *e-government*, dan keterbukaan informasi menjadi landasan penting dalam membangun pemerintahan yang efisien, responsif, dan akuntabel.

Di era digital ini dengan memanfaatkan teknologi dan memprioritaskan transparansi, pemerintah dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan berdaya guna bagi seluruh warganya. Informasi yang dipublikasikan adalah bersifat umum atau terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat, dalam penyebaran informasi publik juga terdapat beberapa informasi yang tidak bisa disebarkan secara luas ke publik dengan sebab informasi tersebut bersifat rahasia. Perihal itu dijelaskan dalam pasal 2 ayat (2) dan (4) bahwa informasi yang bersifat ketat dan terbatas dapat dikecualikan, dan juga di ayat (4) dijelaskan lebih detail bahwa:

“Informasi Publik yang dikecualikan bersifat rahasia sesuai dengan Undang-Undang, keputusan, dan kepentingan umum didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat serta setelah dipertimbangkan dengan saksama bahwa menutup Informasi Publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya.”

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa ada informasi publik yang tidak dapat disebarluaskan, hal itu terjadi karena informasi bersifat rahasia dan apabila informasi tersebut tersampaikan kepada publik maka dapat menimbulkan dampak yang negatif dan terjadi kegaduhan. Oleh sebab itu, dengan adanya ayat tersebut dapat mencegah terjadinya spekulasi negatif dari masyarakat.

d. Pemanfaatan media sosial sebagai sarana informasi

Media sosial telah menjadi salah satu sarana utama untuk menyebarkan dan mendapatkan informasi di era digital ini. Dengan jangkauan yang luas dan kemudahan aksesnya, media sosial memungkinkan individu untuk terhubung dengan berbagai sumber informasi secara instan, mulai dari berita terkini hingga pandangan pribadi dari berbagai sudut pandang. Pemanfaatan media sosial sebagai sarana informasi tidak hanya mempercepat penyebaran berita, tetapi juga memberikan kesempatan bagi pengguna untuk berpartisipasi dalam

diskusi publik dan memperluas wawasan mereka melalui interaksi dengan berbagai komunitas online. Mengenai pemanfaatan media tersebut menjadi tuntutan bagi instansi pemerintah untuk terus adaptif dengan perubahan teknologi yang ada. Sebagaimana dimaksud dalam PERMENPAN RB No. 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah yang menimbang

“bahwa humas pemerintah senantiasa dituntut untuk meningkatkan kemampuannya dalam menghadapi tantangan dan perubahan lingkungan yang sangat cepat serta mampu berfungsi sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif dengan publiknya melalui proses komunikasi yang baik”

Namun, penting untuk diingat bahwa keakuratan informasi dan kritisisme terhadap sumber-sumber yang digunakan tetap menjadi kunci untuk memastikan bahwa informasi yang disebarluaskan melalui media sosial dapat diandalkan dan bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan. Oleh sebab itu terdapat pedoman pemanfaatan media sosial instansi pemerintah yang tercantum pada PERMENPAN RB No.83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah.

2. Tinjauan Teori

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan dalam membantu, menyiapkan, dan mengurus barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain (Hardiansyah dalam Kuswati, 2017). Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang tidak kasat mata, namun dapat dirasakan. Hal ini sejalan dengan pendapat Gronroos dalam Nopen dkk (2020) yang mengartikan pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak terlihat akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau sesuatu yang disediakan oleh penyedia jasa dalam menyelesaikan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau kegiatan tidak terlihat yang memberikan bantuan kepada orang lain dalam beberapa cara untuk menciptakan kepuasan dan kesuksesan.

Kata publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum,

masyarakat, dan negara. Kata “publik” sebenarnya telah diterima dalam bahasa Indonesia baku sebagai “publik” yang berarti “umum, banyak orang, ramai”. Kata yang benar adalah praja yang sebenarnya berarti rakyat, maka lahirlah istilah “pegawai negeri” yang berarti pemerintahan yang melayani kepentingan seluruh rakyat.

Masyarakat dapat diartikan sebagai kelompok kecil atau besar yang terdiri dari banyak atau beberapa orang yang mempunyai tingkat kepedulian yang relatif tinggi terhadap suatu hal yang sama (Setyobudi dan Daryanto dalam Kuswati, 2017)

Menurut Inu Kencana Syafii dalam Litjan Poltak Sinambella, dkk (2007) sekelompok orang yang mempunyai pemikiran, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma-norma mereka.

Berdasarkan pengertian publik di atas, dapat disimpulkan bahwa publik adalah sekelompok kecil atau besar manusia yang disebut rakyat yang mempunyai pemikiran, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma-norma mereka.

Penyediaan pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi atau jasa berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan masyarakat.

Menurut Nopen dkk (2017) pelayanan publik mengacu pada kemudahan barang dan jasa yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan dari organisasi diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan pengertian pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan upaya dari negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi berdasarkan nilai-nilai dan norma-norma yang dipegang oleh masyarakat. Pelayanan publik juga mengacu pada kemudahan yang diberikan kepada masyarakat oleh organisasi untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Pelayanan publik memiliki peran sentral dalam memastikan

kehidupan masyarakat berjalan lancar dan memenuhi kebutuhan dasar warganya. Pada tingkat dasar, pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memberikan perlindungan, dan memastikan hak-hak dasar terpenuhi. Hal ini sejalan dengan Litjan Poltak Sinambella dkk (2007) yang mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pengelola negara. Negara tentu saja didirikan oleh masyarakat (masyarakat) dan tujuannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrasi) harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Tujuan utama organisasi birokrasi adalah pelayanan publik dan salah satu indikator utama kinerja aparatur adalah pelayanan publik. Berdasarkan pengukuran ini, apabila kualitas aparatur dapat dikendalikan dengan baik, maka dapat menghasilkan kualitas kinerja yang efektif dan efisien. Hal ini senada dengan Kencana Syafii dan Welasari dalam Hayat (2019) berpendapat bahwa pelayanan publik berkualitas apabila terdapat hal berikut:

“

1. Keandalan (reliability)
2. Tanggapan baik (responsiveness)
3. Kecakapan yang berwenang (competence)
4. Jalan untuk memulai (access)
5. Sopan santun (courtesy)
6. Hubungan baik (communication)
7. Kepercayaan (security)
8. Jaminan (credibility)
9. Pengertian (understanding)
10. Penampilan yang baik (appearance)”

Proses peningkatan kualitas pelayanan publik yang paling penting adalah menemukan gap dan mengatasi mereka untuk mencapai standar yang diharapkan. Siagian dalam Hayat (2019:89) menyatakan bahwa untuk mengurangi gap antara apa yang diharapkan konsumen dan apa yang mereka alami diperlukan peningkatan kualitas pelayanan melalui prinsip berikut:

“

1. Mengenali siapa konsumen dan apa keinginan konsumen kita
2. Berfokus pada proses
3. Menggunakan data untuk mengambil keputusan
4. Memahami variasi dalam proses
5. Menggunakan kerja sama tim untuk memecahkan masalah
6. Melakukan peningkatan kualitas secara berkesinambungan
7. Adanya komitmen dari manajemen”

Baik atau buruknya kualitas pelayanan tergantung pada badan publik itu sendiri, kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik itu sendiri, hal ini sejalan dengan pendapat Thoha dalam Firdaus & Lawati (2019) mengemukakan dua faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah, yaitu:

- 1) Faktor individu mengacu pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia suatu organisasi, maka semakin besar kemungkinan organisasi tersebut memberikan pelayanan yang berkualitas.
- 2) Faktor sistem digunakan untuk merujuk pada mekanisme pelayanan dan prosedur yang digunakan. Dalam hal ini, secara umum, semakin rumit dan berbelit-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik, maka akan semakin sulit mencapai pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya, semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedurnya, semakin besar kemungkinan peningkatan kualitas pelayanan publik.

c. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan kebutuhan umum. Menurut Mahmudi dalam Nopen dkk (2020) menjelaskan pengklasifikasian pelayanan publik sebagai berikut:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang wajib pemerintah berikan kepada masyarakat, yaitu: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

2. Pelayanan Umum

Sebagai instansi/lembaga pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik juga harus menyediakan pelayanan umum pada masyarakatnya, yaitu: pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah baik itu pelayanan kebutuhan dasar maupun pelayanan umum diharapkan dapat dirasakan oleh masyarakat secara adil, sehingga masyarakat dapat merasakan fungsi dari badan publik itu sendiri. Oleh sebab itu penyelenggara pelayanan publik dalam penyebarluasan informasi kegiatannya harus memiliki strategi yang tepat agar masyarakat dapat mengetahui informasi dari badan publik itu sendiri, sehingga dapat berpengaruh pada peningkatan partisipatif masyarakat.

d. Keterbukaan Informasi Pelayanan Publik

Keterbukaan informasi dalam pelayanan publik adalah aspek yang sangat penting dalam memastikan transparansi dan akuntabilitas instansi pemerintah terhadap masyarakat. Pertama-tama, keterbukaan informasi menciptakan dasar yang kuat untuk partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan. Dengan menyediakan akses yang mudah dan transparan terhadap informasi mengenai kebijakan, program, dan anggaran, masyarakat dapat lebih aktif terlibat dan memberikan masukan yang berharga kepada pemerintah. Ini menciptakan dinamika yang lebih sehat antara pemerintah dan masyarakat, memungkinkan kolaborasi yang lebih baik untuk mencapai tujuan bersama.

Informasi publik merupakan hak mendasar bagi lembaga publik untuk berkomunikasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu dikembangkan sistem dan metode pelayanan informasi publik yang handal. Ketersediaan informasi layanan yang selalu “up to date” dan transparan merupakan suatu keharusan yang mutlak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan informasi lengkap mengenai data dan dokumen yang dibutuhkan.

Informasi adalah kebutuhan utama setiap orang dan semakin dibutuhkan oleh banyak orang untuk mengembangkan kepribadian di

lingkungan sosialnya (Sutrisna, 2020). Dalam hal ini informasi menjadi kebutuhan yang penting bagi masyarakat. Komunikasi tidak dapat terpisahkan dari informasi, sebab komunikasi yang terjalin diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat.

Kehidupan kita selama ini bergantung pada komunikasi, baik komunikasi verbal maupun nonverbal, komunikasi langsung, dan media termasuk teks, suara, dan visual. Dalam konteks ini Hardiyansyah dalam Tumbur (2022) menekankan bahwa komunikasi adalah tindakan menyampaikan pemahaman dari seseorang ke orang lain dalam bentuk ide atau data. Badan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat berkomunikasi secara efektif kepada masyarakat sehingga informasi yang tersampaikan dapat diterima dengan baik

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah harus mempublikasikan informasi tentang prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, lokasi, pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan masyarakat di mana publikasi dan atau sosialisasi tersebut di atas dapat disampaikan melalui berbagai sumber, termasuk media cetak (brosur, leaflet, buku), media elektronik (website, halaman web, situs internet, radio, televisi), media gambar, dan penyuluhan langsung kepada publik Nopen dkk (2020)

Lebih lanjut, keterbukaan informasi dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Dengan menyediakan data dan informasi yang terkini, pemerintah dapat merespons lebih cepat terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Hal ini dapat membantu mengurangi birokrasi dan mempercepat proses pengambilan keputusan. Sebagai contoh, informasi terbuka tentang program kesehatan atau pendidikan atau pemberdayaan masyarakat lainnya yang dapat membantu masyarakat lebih baik memahami layanan yang tersedia dan mengaksesnya dengan lebih mudah. Perihal ini sejalan dengan pendapat Sastro dkk (2010) terdapat beberapa tujuan dari adanya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, yaitu:

“

- a) Menjamin hak warga negara untuk mengetahui tentang perencanaan pengembangan kebijakan publik, perencanaan kebijakan publik dan rencana kebijakan publik dan alasannya

pengambilan keputusan kebijakan publik

b) Mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses pengumpulan keputusan kebijakan publik.

c) Meningkatkan peran aktif publik dalam pengambilan keputusan kebijakan publik dan penataan lembaga publik yang baik

d) Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu transparan, efektif dan efisien, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan.”

e. Sarana Informasi Publik

Pelayanan publik menjadi salah satu pilar utama dalam membangun kesejahteraan masyarakat. Dalam era digital ini, kemajuan teknologi memberikan peluang untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik. Pemerintah telah memperkenalkan berbagai sarana informasi publik dan sistem informasi yang bertujuan untuk memudahkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Pelayanan publik modern tidak hanya berfokus pada ketersediaan layanan, tetapi juga melibatkan transparansi dan partisipasi aktif masyarakat. Sarana informasi publik, seperti portal resmi pemerintah dan pusat informasi, menjadi jendela utama bagi masyarakat untuk memahami program, kebijakan, dan layanan yang disediakan. Dengan demikian, transparansi menjadi kunci untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

Sistem informasi yang terintegrasi juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Integrasi data dan informasi memungkinkan pemerintah untuk merespons lebih cepat terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks interaksi sosial, media sosial menjadi alat yang sangat efektif untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Pemerintah dapat menggunakan platform media sosial untuk menyampaikan informasi terkini, merespons pertanyaan masyarakat, dan mengumpulkan masukan terkait kebijakan. Kesempatan untuk berpartisipasi melalui media sosial memungkinkan masyarakat merasa lebih terlibat dan memiliki peran dalam pembangunan negara.

Menurut Widada dalam Yusuf dkk (2023) media sosial adalah sejenis media online yang menghubungkan pengguna dengan mudah berkomunikasi satu sama lain. Sebuah definisi lain mengatakan bahwa

media sosial adalah media online yang mendukung interaksi sosial, dengan teknologi berbasis web yang mengubah komunikasi menjadi diskusi interaktif.

Tidak hanya negara maju yang mengalami pertumbuhan pesat dalam media sosial, tetapi juga negara berkembang seperti Indonesia. Banyak orang di Indonesia yang menggunakan dan menggunakan media sosial. Kemajuan pesat ini dapat mengganti peran media konvensional dan media massa dalam menyebarkan data dan informasi.

Menurut Widada dalam Yusuf dkk (2023) sarana sosial adalah basis media yang berfokus pada kehadiran pengguna dan membantu mereka melakukan aktivitas dan bekerja sama. Oleh karena itu, media sosial dapat dianggap sebagai media online (perantara) yang menciptakan hubungan dan ikatan sosial antara pengguna.

Melalui integrasi pelayanan publik, sarana informasi publik, sistem informasi, dan media sosial, kita dapat menciptakan ekosistem pelayanan publik yang responsif, transparan, dan inklusif. Transformasi ini membuka peluang bagi masyarakat untuk berkontribusi secara aktif dalam proses pembuatan kebijakan dan memastikan bahwa pelayanan publik benar-benar memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

f. Strategi Peningkatan Sarana Informasi Publik

Strategi merupakan perencanaan terstruktur yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu agar pelaksanaan lebih efektif dan efisien. Organisasi dalam mewujudkan visi dan misinya diperlukan strategi yang matang agar dapat sesuai dengan yang sudah direncanakan.

Sebagaimana menurut Rangkuti dalam Prayogi & Prawijaya (2022) strategi adalah tujuan jangka panjang yang disaring dari suatu asosiasi, seperti penggunaan dan alokasi aset utama untuk mencapai tujuan. Dalam merumuskan dan merencanakan tujuan jangka panjang, penting untuk memanfaatkan sumber daya yang ada karena sumber daya merupakan alat yang dapat digunakan untuk mendukung pencapaian tujuan perencanaan strategis yang telah diidentifikasi.

Mengacu pada Tjokroamidjojo dalam Prayogi dan Prawijaya

(2022) Strategi adalah perhitungan tentang rangkaian kebijaksanaan dan langkah-langkah pelaksanaan. Untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan rencana kerja dan strategi yang tepat, yang tujuannya adalah untuk mengantisipasi permasalahan yang akan dihadapi dalam penerapan strategi tersebut.

Selanjutnya Hunger dan Wheelan dalam Prayogi dan Prawijaya (2022) mengungkapkan bahwa Strategi adalah rencana peraturan komprehensif yang membahas bagaimana suatu lembaga akan mencapai misi dan tujuan utamanya. Strategi merupakan salah satu unsur penting dalam mewujudkan visi dan misi suatu lembaga, oleh sebab itu penting untuk membuat strategi.

Pengertian strategi dapat disimpulkan berdasarkan pengertian di atas bahwa strategi adalah suatu sistem atau alat yang dapat dikembangkan dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan tujuan jangka panjang yang ingin dicapai. Faktor-faktor ini berpotensi mengancam atau mendukung organisasi dalam mencapai tujuan yang telah disepakati, sehingga terdapat kebutuhan yang kuat untuk memiliki strategi yang tepat selama proses ini.

Strategi dalam kaitannya dengan pelayanan publik merupakan satu yang tidak bisa terpisahkan. Penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan efektif dan efisien apabila strategi yang dipakai merupakan strategi yang tepat, baik dari pelayanan barang, jasa, dan proses penyebaran informasi atas pelayanan itu sendiri. Oleh sebab itu, perlu adanya strategi dalam peningkatan sarana informasi pelayanan publik pada setiap penyelenggara. Penyusunan strategi menurut Triron (Triton PB, 2011) untuk menyusun strategi yang lebih spesifik terdapat 6 langkah yang harus diperhatikan, yaitu: “

1. Strategi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan
2. Menetapkan tujuan dasar dan strategis
3. Menyusun perencanaan tindakan
4. Mempertimbangkan keunggulan
5. Mempertimbangkan keberlanjutan
6. Menyusun perencanaan pemberdayaan”

Dari langkah-langkah strategi tersebut, dapat dijelaskan alasan penulis menggunakan teori Triton, yaitu:

1) Strategi mendasar dan kritis terhadap permasalahan

Dalam penentuan strategi di suatu persoalan, hal pertama yang wajib dilakukan adalah menyeleksi permasalahan yang sedang dihadapi atau disebut dengan Identifikasi Masalah. Identifikasi masalah dilakukan untuk mengukur kualitas informasi yang disampaikan oleh Kelurahan Sumur Batu. Tanpa dilakukannya identifikasi masalah, kita tidak bisa mengetahui bagaimana kondisi sarana informasi di Kelurahan Sumur Batu, apakah sudah efektif atau belum, maka dari itu penting untuk dilakukan identifikasi masalah.

2) Menetapkan tujuan dasar dan strategis

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa:

“Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Informasi merupakan salah satu pelayanan yang bisa diterima oleh masyarakat. Tujuan dari Kelurahan Sumur Batu dalam menentukan strategi peningkatan sarana informasi yaitu untuk memberikan informasi kepada masyarakat, informasi tersebut juga berdasarkan etika-etika jurnalistik yang berlaku. Hal ini bermanfaat untuk memberikan edukasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai suatu kejadian atau peristiwa yang sedang atau sudah terjadi.

3) Menyusun perencanaan tindakan

Dalam menentukan strategi untuk suatu program, perlu adanya perencanaan yang matang, terlebih lagi untuk jangka waktu yang panjang. Dengan menyusun perencanaan, kita dapat mengetahui apa saja yang kurang selama ini, sehingga dalam menyusun strategi perencanaan, di dapatkan hasil yang lebih baik dari sebelumnya.

4) Mempertimbangkan keunggulan

Setiap kekurangan mengenai sarana informasi di Kelurahan Sumur Batu, pasti memiliki keunggulan yang bisa dipertahankan. Oleh sebab itu, perlu dipertimbangkan mana yang menjadi kekuatan

untuk memungkinkannya keberlanjutan.

5) Mempertimbangkan keberlanjutan

Setelah mempertimbangkan keunggulan, perlu adanya pertimbangan keberlanjutan, sebab dalam menentukan strategi peningkatan sarana informasi di Kelurahan Sumur Batu merupakan penyusunan strategi untuk jangka waktu yang panjang, sehingga perlu dipertimbangkan keberlanjutannya

6) Menyusun perencanaan pemberdayaan

Langkah terakhir dalam menentukan strategi adalah menyusun pemberdayaan. Hal ini dilakukan agar rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya tetap berlanjut. Pemberdayaan juga dapat mengukur sejauh mana sumber daya yang dimiliki bisa menetapkan rencana tindakan untuk kedepannya.

Strategi tersebut juga mendukung pendapat dari Sutabri dalam Malta (2022) mengenai tiga faktor yang menentukan kualitas informasi yaitu akurat, tepat waktu, dan relevan.

3. Konsep Kunci

Konsep kunci pada penelitian ini adalah membahas tentang strategi peningkatan sarana informasi Kelurahan Sumur Batu khususnya di seksi kesejahteraan masyarakat. Di mana Kelurahan sebagai lembaga daerah yang dalam struktur pemerintahan paling dekat masyarakat, sehingga memerlukan berbagai inovasi dalam melekatkan hubungan antara kelurahan dengan masyarakat.

Salah satu inovasi yang harus dibangun oleh seksi kesra di Kelurahan Sumur Batu adalah membangun sarana informasi dan komunikasi yang efektif dengan memanfaatkan teknologi dan internet seperti web, media sosial, dan *platform* lainnya. Sebab, seksi kesra di Kelurahan Sumur Batu memiliki banyak kegiatan pemberdayaan masyarakat dan itu adalah kegiatan yang harus disebarakan kepada seluruh masyarakat kelurahan sumur batu, sehingga perlu dimaksimalkan sarana informasi dengan cara membangun sarana informasi yang efektif dan efisien.

Kemudian yang mendorong penulis dalam meneliti ini adalah

adanya kewajiban instansi/lembaga daerah dalam memberikan layanan informasi. Selain itu, adanya hak masyarakat untuk mendapatkan informasi dari Kelurahan sebagai lembaga daerah terdekat dengan masyarakat. Untuk mencapai kepentingan keduanya, diperlukan adanya sarana informasi untuk menampung segala informasi dari Kelurahan tentang kegiatan atau peristiwa yang sedang atau sudah terjadi. Sarana informasi dalam hal ini perlu adanya keterlibatan pemanfaatan teknologi, seperti pemanfaatan media sosial, dll.

4. Kerangka Berpikir

Kelurahan adalah badan publik yang secara struktur pemerintahan posisinya paling dekat dengan masyarakat. Kelurahan memiliki tugas pokok dan kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai perundang-undangan untuk mewujudkan fungsi dari kelurahan itu sendiri.

Perihal kelurahan badan pelayanan publik yang memiliki hubungan paling dekat dengan masyarakat, komunikasi menjadi elemen yang penting untuk menjaga hubungan antara pemerintah dan masyarakat, maka dari itu sarana informasi pelayanan publik perlu difasilitasi oleh kelurahan secara efektif.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kepala seksi kesejahteraan masyarakat Kelurahan Sumur Batu, Kemayoran ditemukan beberapa faktor yang menyebabkan kurang optimalnya sarana informasi pelayanan publik. Oleh sebab itu perlu adanya strategi untuk menyusun langkah-langkah strategi peningkatan sarana informasi pelayanan publik untuk mencapai pelayanan publik yang efektif. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teori strategi dari Triton untuk menyusun langkah-langkah strategi sarana informasi, maka terbentuk kerangka berpikir peneliti sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Berpikir
Sumber: (Triton.PB, 2011)

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan, dan menjawab masalah secara lebih rinci terhadap masalah yang diteliti. Menurut Sugiyono yang dikutip oleh Wanto (2017) “Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah”. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasilnya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan situasi sebenarnya. Tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif ini adalah untuk menentukan langkah dalam menyusun strategi guna meningkatkan sarana informasi publik di Kelurahan Sumur Batu, Kemayoran.

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Untuk wawancara, peneliti melakukan wawancara semi-terstruktur dengan para informan terpilih menggunakan pedoman wawancara berisi pertanyaan-pertanyaan terbuka yang telah disiapkan sebelumnya dengan tujuan untuk memberi keluasaan informan dalam memberikan pandangan, ide, gagasan, pengalaman, serta penjelasan mendalam tentang isu yang diangkat dalam penelitian. Wawancara dilakukan secara intensif dengan tatap muka langsung dengan informan. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara informal atau berdiskusi kepada beberapa pihak terkait lainnya untuk mendapatkan informasi tambahan guna memperkaya data. Hasil wawancara dicatat secara detail dan direkam menggunakan alat perekam agar tidak ada data penting

yang terlewatkan. Kemudian, hasil rekaman tersebut dikemas menjadi paragraf yang mudah dipahami oleh pembaca.

2. Observasi

Observasi lapangan dilakukan peneliti untuk mengamati aktivitas dan fenomena terkait topik penelitian. Observasi bersifat non partisipatif, dalam arti peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan, namun peneliti mengamati dan melihat bagaimana fenomena yang diteliti berlangsung secara alami tanpa intervensi apapun, yang kemudian dikumpulkan dan dianalisis bersamaan dengan wawancara untuk memperkaya analisis.

3. Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder berupa dokumen tertulis, foto dan video kegiatan, dan dokumen lainnya yang relevan dari lokus penelitian. Dokumen yang dikumpulkan kemudian ditelaah lebih lanjut untuk mengelolanya menjadi karya tulis dan mendukung hasil wawancara dan observasi

Dengan digabungkannya tiga teknik pengumpulan data tersebut, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif dan mendalam dari berbagai sudut pandang tentang penelitian ini. Gabungan data kualitatif ini memungkinkan analisis yang akurat sehingga dapat dipertanggungjawabkan validitasnya.

C. Instrumen Penelitian

1. Pedoman wawancara

Pedoman wawancara berisi pertanyaan-pertanyaan yang berpilar pada teori yang digunakan oleh peneliti. Pada penelitian ini, peneliti membutuhkan narasumber sebagai sumber informasi penelitian. Oleh sebab itu, peneliti telah menentukan key informan sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Key Informan

No	Jabatan	Jumlah	Alasan
1	Lurah	1	Lurah merupakan jabatan tertinggi dalam struktur organisasi di kelurahan, yang mana jabatan lurah sebagaimana mengetahui seluruh ruang lingkup tugas pokok dan fungsi dari kelurahan dan mengetahui peran masing-masing pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
2	Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat	1	Sesuai dengan judul penelitian “Strategi Peningkatan Sarana Informasi di Seksi Kesejahteraan Masyarakat Kelurahan Sumur Batu, Kemayoran, Jakarta Pusat”. Maka, sebagaimana tupoksi dari seksi kesra mengetahui seluruh proses kegiatan dan strategi diseminasi program yang dilaksanakan.
3	Bendahara/Pengurus Barang	1	Sesuai dengan judul penelitian “Strategi Peningkatan Sarana Informasi di Seksi Kesejahteraan Masyarakat Kelurahan Sumur Batu, Kemayoran, Jakarta Pusat”. Sehubungan dengan pengelolaan sosial media masih di kelola oleh bendahara/pengurus barang. Maka, jabatan ini berperan penting dalam menetapkan strategi dalam sarana informasi di Kelurahan Sumur Batu

4	Masyarakat	2	Dalam penelitian ini, masyarakat menjadi objek penelitian, dimana masyarakat yang menerima informasi dari kelurahan merupakan tanda keberhasilan diseminasi informasi dari Kelurahan
---	-------------------	---	--

Adapun matriks perkembangan instrumen sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Matriks Perkembangan Instrumen

Penelitian	Rumusan Masalah	Teknik Pengumpulan Data	Instrumen Penelitian	Sumber Data
Strategi Peningkatan Sarana Informasi di Seksi Kesejahteraan Masyarakat Kelurahan Sumur Batu, Kemayoran, Jakarta Pusat	Bagaimana strategi peningkatan sarana informasi pelayanan publik di seksi kesejahteraan masyarakat Kelurahan Sumur Batu, Kemayoran?	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentasi • Observasi lapangan • Wawancara 	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumen • Observasi • Wawancara 	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan • Observasi awal • Fakta lapangan
	Apa saja faktor hambatan strategi peningkatan sarana informasi pelayanan publik di seksi kesejahteraan masyarakat Kelurahan Sumur Batu, Kemayoran?	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentasi • Observasi lapangan • Wawancara 	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumen • Observasi • Wawancara 	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan • Teori • Narasumber

2. Pedoman observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati media sosial instagram kelurahan sumur batu, RPTRA Mutiara, serta sarana lainnya pada seksi kesra dalam menyebarkan informasi. Hal ini diperlukan untuk mengetahui bagaimana kepala seksi kesra Kelurahan Sumur Batu dalam memberikan informasi.

3. Instrumen dokumentasi

Dokumentasi berupa kajian data sekunder yang relevan dikumpulkan guna melengkapi data primer. Dokumen yang dikaji antara lain profil kelurahan sumur batu, tupoksi kepala seksi kesra, kebijakan teknis, perkembangan, foto/video, serta dokumen pendukung lainnya.

D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Pengelolaan Data Keseluruhan data yang telah ditemukan pada saat melakukan proses observasi, wawancara, dokumentasi, serta tambahan data dari penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai bahan analisis. Namun, sebelum data dijadikan sebagai bahan analisis data yang diambil melalui wawancara akan dituangkan kembali oleh penulis dalam bentuk tulisan atau ditranskripsikan. Data yang diperoleh akan dilakukan pengamatan langsung oleh penulis untuk lebih memfokuskan data pada pokok penelitian yang akan diambil.

Teknik yang digunakan penulis adalah melakukan pengelolaan data dengan teknik triangulasi. Triangulasi adalah penggabungan data kemudian dilakukannya keabsahan data (Sugiyono, 2015). Adapun macam triangulasi sebagai berikut:

1) Sumber

Melakukan uji kredibilitas dengan cara memperdalam informasi melalui pengumpulan sumber. Dalam penelitian, sumber yang digunakan adalah para pegawai kelurahan untuk mendapatkan informasi dan kebenaran data.

2) Triangulasi

Metode Triangulasi metode dilakukan dengan cara memperbanyak

metode untuk mendapatkan data yang akurat. Triangulasi metode dilakukan untuk keabsahan data. Contoh kegiatan metode seperti memperoleh data observasi, kemudian disesuaikan dengan hasil wawancara dan analisis data.

3) Triangulasi waktu

Waktu dapat mempengaruhi kredibilitas data. Kredibilitas data dapat dilakukan melalui pengecekan waktu dan kondisi yang berbeda.



BAB IV

HASIL PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

1. Sejarah dan Gambaran Umum Kelurahan Sumur Batu, Kemayoran, Jakarta Pusat

Kelurahan Sumur Batu didirikan pada tahun 1989 berdasarkan Surat Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 1227 Tahun 1989 tanggal 8 September 1989. Sebelumnya, wilayah ini merupakan bagian dari Kelurahan Harapan Mulia. Setelah dimekarkan, terbentuklah Kelurahan Harapan Mulia, Kelurahan Serdang, dan Kelurahan Sumur Batu. Kelurahan Sumur Batu memiliki luas wilayah sebesar 114,90 hektar dengan 106 RT dan 8 RW. Bapak Sukarna menjabat sebagai Lurah pertama. Berikut adalah batas-batas Kelurahan Sumur Batu:

1. Sebelah Utara : Jl. Kali Sunter dari pertemuan Kali Serdang (Kali Item) dengan Kali Sunter sampai dengan pertemuan Jl. Sunter Kemayoran dengan Jl. Yos Sudarso (Kali Sunter).
2. Sebelah Timur : Jl. Yos Sudarso (Kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara).
3. Sebelah Barat : Kali Serdang (Kelurahan Serdang).
4. Sebelah Selatan : Jl. Sumur Batu Raya/ Kelurahan Cempaka Baru, Jl. Letjen Suprpto.

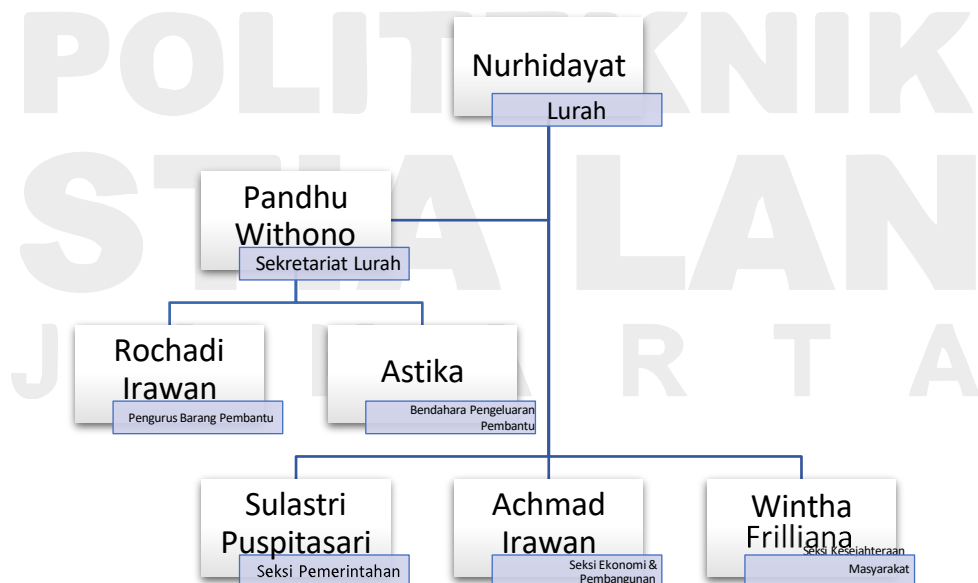
Berikut adalah peta kelurahan sumur batu:



Gambar 4. 1 Gambar Peta

2. Sumber Daya Manusia Kelurahan Sumur Batu,Kemayoran, Jakarta Pusat

Terdapat struktur organisasi Kelurahan Sumur Batu, Kemayoran, Jakarta Pusat sesuai lampiran XXXVII Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah:



Gambar 4. 2 Struktur organisasi kelurahan sumur batu
Sumber: Profil Kelurahan Sumur Batu

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan penggerak dari aktivitas yang ada di kelurahan. Berikut terdapat jumlah Sumber Daya Manusia di Kantor Kelurahan Sumur Batu terdiri dari:

Tabel 4. 1 Tugas Sumber Daya Manusia Kelurahan Sumur Batu

No.	Jabatan	Uraian Tugas dalam Proses Pelayanan	Jumlah
1.	Lurah	Mengawasi, mengendalikan dan mengoordinasikan kegiatan pelayanan	1
2.	Sekretaris Kelurahan	Melaksanakan kegiatan dan administrasi Kerumahtanggaan	1
3.	Kepala Seksi Pemerintahan	Melakukan verifikasi berkas pelayanan, pembinaan organisasi kemasyarakatan dan pemantauan ketentraman dan ketertiban wilayah Kelurahan	1
4.	Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	Melakukan pelayanan ber- kaitan dengan kegiatan ekonom masyarakat, kebersihan dan pemeliharaan sarana dan prasarana umum di Kelurahan	1
5.	Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat	Melakukan pelayanan berkaitan dengan kesejahteraan rakyat, kesehatan dan pemberdayaan Masyarakat	1
6.	Pelaksana Kelurahan	Membantu kegiatan administrasi dan operasional Pelayanan	3
7.	PPSU	Melakukan penanganan segera pada permasalahan prasarana dan sarana umum di wilayah Kelurahan	55
	Jumlah Total		63

Sumber: Keputusan Lurah Kelurahan Sumur Batu Nomor 12 Tahun
2023 SOP Pelayanan Kelurahan Sumur batu

Sumber Daya Manusia (SDM) pada kantor Kelurahan Sumur Batu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memerlukan kompetensi tertentu sehingga dapat melaksanakan pelayanan secara optimal. Keberhasilan pelayanan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan atau sesuai dengan tugas masing-masing sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Pendidikan SDM Kelurahan Sumur Batu

No	Jabatan	Jenjang Pendidikan
1	Lurah	Strata 1
2	Sekretaris Lurah	Strata 1
3	Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman, Ketertiban	Strata 1
4	Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat	Strata 1
	Kepala Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan	Strata 1
5	Kepala Satuan Pelaksana Kependudukan dan Catatan Sipil Kelurahan Sumur Batu	Strata 1
6	Kepala Satpol PP Kelurahan Sumur Batu	Strata 1

Sumber: Keputusan Lurah Kelurahan Sumur Batu Nomor 12 Tahun

2023 SOP Pelayanan Kelurahan Sumur batu

3. Pengawasan Internal

Sesuai dengan norma dan tata kelola organisasi yang baik maka faktor kontrol merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktivitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (on the track) dalam rangka memperjuangkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu, unit kontrol diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktivitas program dan kegiatan pada kantor Kelurahan Sumur Batu.

Pengawasan internal di Kelurahan Sumur Batu dilaksanakan secara berjenjang dan periodik, adapun jenjang pelaporannya sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Pengawasan Internal Kelurahan Sumur Batu

No	Pelapor	Atasan Langsung	Laporan
1	Lurah	Camat	Setiap bulan
2	Sekretaris Lurah	Lurah	Insidentil
3	Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban	Lurah	Insidentil
4	Kepala Seksi Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	Lurah	Insidentil
5	Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat	Lurah	Insidentil

Sumber: Keputusan Lurah Kelurahan Sumur Batu Nomor 12 Tahun 2023 SOP Pelayanan Kelurahan Sumur batu

4. Ruang Lingkup Seksi Kesejahteraan Masyarakat

Berdasarkan Pasal 72 pada Peraturan Gubernur No. 152 tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi. Tugas seksi kesejahteraan masyarakat adalah sebagai berikut:

“

- (1) Seksi Kesejahteraan Rakyat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Lurah.
- (2) Seksi Kesejahteraan Rakyat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Kepala Seksi.

- (3) Seksi Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas:
- a. menyusun bahan Rencana Strategis, Rencana Kerja, Rencana Kerja dan Anggaran Kota Administrasi sesuai lingkup tugasnya;
 - b. melaksanakan Rencana Strategis dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Kota Administrasi sesuai lingkup tugasnya;
 - c. melaksanakan perumusan kebijakan, bisnis proses, standar dan prosedur Kelurahan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya;
 - d. melaksanakan pengoordinasian, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan urusan bidang kesejahteraan rakyat di wilayah Kelurahan, antara lain pendidikan, kesehatan, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pemberdayaan masyarakat dan desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, kebudayaan, sosial, perpustakaan, kearsipan, kepemudaan dan olahraga;
 - e. melaksanakan pengoordinasian dan pendataan, bidang kesejahteraan rakyat di wilayah Kelurahan, antara lain permasalahan kesejahteraan sosial, permasalahan kesehatan masyarakat, potensi dan/atau terjadi kejadian yang luar biasa;
 - f. memfasilitasi pelaksanaan urusan bidang kesejahteraan rakyat di tingkat Kelurahan;
 - g. melaksanakan pengoordinasian dengan UKPD yang menyelenggarakan urusan bidang kesejahteraan rakyat di wilayah Kelurahan;
 - h. melaksanakan pengoordinasian, pelaksanaan, pengembangan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kegiatan mental spiritual di wilayah Kelurahan;
 - i. melaksanakan pengoordinasian dan pembinaan lembaga dan/atau organisasi masyarakat bidang Kesejahteraan Rakyat tingkat Kelurahan, seperti Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PHK) Kelurahan dan Karang Taruna Kelurahan;
 - j. melaksanakan pengoordinasian penanganan pengaduan masyarakat bidang kesejahteraan rakyat tingkat Kelurahan;
 - k. memfasilitasi pelaksanaan kegiatan awal surveilans/ investigasi kasus penyakit menular di wilayah Kelurahan;
 - l. melaksanakan pengoordinasian pelaksanaan pendataan, verifikasi dan validasi data fakir miskin dan orang tidak mampu;
 - m. melaksanakan pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat dalam bentuk kegiatan fisik dan sosial

- n. melaksanakan pelaksanaan fasilitasi, bimbingan dan konsultasi pengembangan kegiatan sosial kemasyarakatan, kesetiakawanan sosial, peduli sesama, gotong royong;
- o. memfasilitasi pelaksanaan pengawasan jam belajar malam pada masyarakat serta Pernantauan Anak Putus Sekolah (APS) dan penerima manfaat Kartu Jakarta Pintar (KJP);
- p. memfasilitasi pembinaan penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM);
- q. memfasilitasi pelaksanaan Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (GERMAS), Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) dan pemantauan jentik nyamuk;
- r. memfasilitasi penyelenggaraan pos pembinaan terpadu (Posbindu), Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (Pi-HBS) serta Rukun Warga (RW) siaga;
- s. memfasilitasi pencegahan Denyeban kasus penyakit berpotensi wabah dan Kejadian Luar Biasa (KLB);
- t. memfasilitasi pengelolaan Ruang Publik Terpadu: Ramah Anak (RPTRA), sesuai lingkup tugasnya;
- u. melaksanakan pengelolaan data dan informasi sesuai lingkup tugasnya;
- v. melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi Kelurahan sesuai lingkup tugasnya; dan
- w. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Lurah”

5. Ruang Lingkup Seksi Pemerintahan

Berdasarkan Pasal 71 pada Peraturan Gubernur No. 152 tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi, pada ayat (3) huruf d-q tugas seksi pemerintahan adalah sebagai berikut:

“

- d. melaksanakan pembinaan dan pengoordinasian rukun warga dan rukun tetangga;
- e. melaksanakan pembinaan, pengoordinasian dan kemitraan Lembaga Musyawarah Kelurahan;
- f. melaksanakan pengoordinasian dan pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum Kelurahan;
- g. melaksanakan pengoordinasian pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil lingkup Kelurahan;
- h. melaksanakan pengoordinasian dan pembinaan kesatuan bangsa dan politik lingkup Kelurahan;
- i. melaksanakan pengoordinasian dan fasilitasi pelaksanaan forum koordinasi pimpinan Kelurahan;

- j. melaksanakan pengoordinasian, deteksi dini dan penyelesaian gangguan sosial di wilayah Kelurahan;
- k. melaksanakan pengoordinasian dan pemberian bantuan terhadap penanggulangan bencana di wilayah Kelurahan dalam 1 (satu) kali 24 (dua puluh empat) jam;
- l. melaksanakan pengoordinasian dan penyelenggaraan penanggulangan bencana tingkat Kelurahan;
- m. melaksanakan pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan umum dan administrasi pertanahan tingkat Kelurahan;
- n. melaksanakan pengoordinasian dan laporan penyelenggaraan pemerintahan di Kelurahan;
- o. melaksanakan pengoordinasian dan fasilitasi penyelesaian masalah/konflik warga;
- p. melaksanakan pengoordinasian penanganan pengaduan masyarakat bidang pemerintahan tingkat Kelurahan;
- q. melaksanakan pengawasan rumah kost dan rumah kontrakan di wilayah Kelurahan;”

6. Ruang Lingkup Seksi Ekonomi dan Pembangunan

Berdasarkan Pasal 73 pada Peraturan Gubernur No. 152 tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi, pada ayat (3) huruf d-q tugas seksi Ekonomi dan Pembangunan adalah sebagai berikut:

- “
- d. melaksanakan pengoordinasian, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan urusan bidang perekonomian dan pembangunan di wilayah Kelurahan, antara lain kondisi perekonomian masyarakat Kelurahan, industri rumah tangga, usaha mikro dan kecil serta kegiatan ekonomi masyarakat lainnya, serta pengelolaan dan pemeliharaan kebersihan di lingkungan permukiman masyarakat;
 - e. melaksanakan pengoordinasian dan pendataan, bidang perekonomian dan pembangunan di wilayah Kelurahan, antara lain data perekonomian masyarakat, harga dan stok barang kebutuhan pokok dan barang penting di tingkat pasar, potensi Usaha Menengah, Usaha Kecil, dan Usaha Mikro (UMKM), potensi kebersihan di lingkungan permukiman masyarakat Kelurahan, penyelenggaraan pengurusan penghambat aliran air pada saluran di jalan lingkungan termasuk tali dan mulut air yang membutuhkan peralatan dan/atau teknologi khusus;
 - f. memfasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang perekonomian dan pembangunan di tingkat Kelurahan;
 - g. melaksanakan pengoordinasian dengan UKPD yang menyelenggarakan urusan bidang perekonomian dan pembangunan di wilayah Kelurahan;
 - h. melaksanakan pengoordinasian penanganan pengaduan masyarakat bidang perekonomian dan pembangunan tingkat

Kelurahan;

- i. melaksanakan kegiatan penyuluhan, sosialisasi dan lomba kebersihan tingkat Kelurahan;
- j. melaksanakan kegiatan penanganan segera prasarana dan sarana umum dalam bidang jalan, saluran, kebersihan, taman dan penerangan jalan di Kelurahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- k. melaksanakan pemeliharaan dan perawatan prasarana dan sarana umum, seperti jalan lingkungan, saluran air lingkungan, saluran tersier dan prasarana mandi cuci kakus;
- l. melaksanakan penghijauan lingkungan pemukiman;
- m. melaksanakan penyusunan peta situasi, kondisi, potensi dan tingkat kerawanan kebersihan dan lingkungan wilayah Kelurahan;
- n. melaksanakan pemeliharaan kebersihan di lingkungan permukiman masyarakat Kelurahan;
- o. melaksanakan pengoordinasian dan fasilitasi pelaksanaan penanganan sampah pada wilayah kelurahan sampai dengan pengangkutan ke lokasi pembuangan sementara, kecuali sampah dan kebersihan pada kawasan mandiri
- p. melaksanakan kegiatan pengembangan partisipasi masyarakat dalam pemeliharaan dan pengembangan kebersihan lingkungan pemukiman masyarakat Kelurahan;
- q. menyusun pelaporan kemsakan dan pencemaran lingkungan yang sudah dan/atau berpotensi mengganggu kesehatan masyarakat dan lingkungan hidup;

7. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi merupakan tahap akhir dari pelaksanaan kegiatan. Adanya evaluasi memberikan dampak positif bagi sebuah instansi, dari evaluasi dapat diukur apakah pelaksanaan kegiatan selama ini berjalan sesuai rencana yang ditetapkan dan dapat teridentifikasi permasalahan yang menghambat beralangsungnya kegiatan, sehingga dapat menjadi masukan untuk perencanaan kegiatan berikutnya.

Evaluasi Penilaian kinerja pelaksana pada Kelurahan Sumur Batu dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksana kegiatan sesuai dengan standar pelayanan setiap tiga bulanan dan atau sewaktu

diperlukan dan pelaporan pelaksanaan pelayanan setiap bulan secara berjenjang

B. Pembahasan

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis memilih lokus penelitian pada seksi kesejahteraan masyarakat di Kelurahan Sumur Batu, Kemayoran dan berfokus pada sarana informasi media digital yang digunakan oleh seksi kesra. Pertimbangan penulis dalam memilih lokus dan fokus tersebut adalah berawal dari penugasan proyek inovasi yang berjudul “Diseminasi Kebijakan Kelurahan Sumur Batu, Kemayoran, Jakarta Pusat Melalui Media Sosial” di mana saat itu penulis menemukan *gap* antara Sumber Daya Manusia di Kelurahan Sumur Batu dengan masyarakat

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teori strategi dari Triton PB sebagai suatu penetapan strategi yang baik setidaknya memiliki enam tahapan yaitu: (1) Seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan (2) Menetapkan tujuan dasar dan strategis (3) Menyusun perencanaan tindakan (4) Mempertimbangkan keunggulan (5) Mempertimbangkan keberlanjutan (6) Menyusun perencanaan pemberdayaan, teknik pengumpulan data yang diambil adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan

Identifikasi masalah merupakan langkah awal dalam menentukan strategi, tujuannya agar dalam penetapan strategi dapat mengetahui tindakan apa yang harus digerakan untuk memecahkan masalah tersebut. Penggunaan strategi yang efektif dalam pengelolaan sarana informasi di tingkat kelurahan memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, seksi kesejahteraan masyarakat di kelurahan memiliki peran yang penting dalam memastikan kesejahteraan dan

kemajuan masyarakat setempat. Oleh sebab itu, informasi dari seksi kelurahan diharapkan lebih informatif dan terdapat akses yang efisien. Oleh sebab itu perlu adanya strategi dari internal kelurahan untuk peningkatan sarana informasi tentang kegiatan masyarakat kelurahan sumur batu.

Di Kelurahan Sumur Batu, untuk infrastruktur masalah pertama yang dapat diidentifikasi adalah **keterbatasan dalam jaringan internet** yang disediakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) di mana jaringan internetnya masih lamban. Kendala ini menyebabkan terhambat proses pengemasan informasi melalui media digital. Hal ini juga dapat mempengaruhi ketersediaan informasi publik dan proses komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Kendala tersebut disampaikan oleh Lurah di kelurahan sumur batu yang mengatakan:

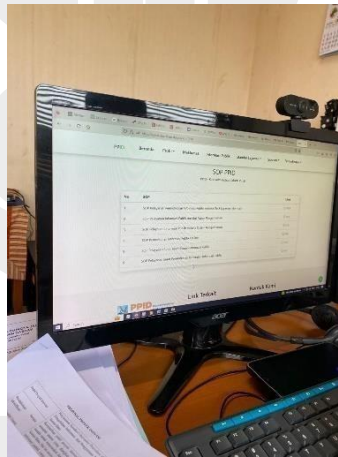
“Sekarang kan sudah banyak platform digital, selain surat dan bertemu langsung kami kelurahan sumur batu memanfaatkan whatsapp, Instagram, dan facebook sebagai sarana informasi untuk warga. Namun sayangnya, internet dari kominfo lemot jadi sedikit terhambat.”

Selain hambatan pada jaringan internet, terdapat masalah teknis yang muncul terkait infrastruktur komputer di tingkat kelurahan adalah **kapasitas RAM** yang terbatas. Hal ini menghambat kemampuan komputer untuk menginstal dan menjalankan perangkat lunak atau alat-alat *tools* yang lebih mutakhir dan membutuhkan sumber daya komputasi yang lebih besar. Dengan RAM yang masih kecil, komputer kelurahan menjadi tidak mampu menangani tuntutan penggunaan perangkat lunak yang semakin kompleks. Akibatnya, kemampuan komputer kelurahan menjadi terbatas dan terhambat. Hal ini juga disampaikan oleh petugas pengelola media sosial kelurahan sumur batu yang mengatakan:

“Kendala selama ini paling ada di jaringan internet. Dulu sempat berlangganan *indihome*, tapi sekarang sudah

terfasilitasi oleh kominfo, namun jaringannya lamban. Serta device yang kami pakai RAM nya kecil jadi untuk menginstal seperti *photoshop* dan *adobe premier* itu tidak bisa. Saat ini saja saya menggunakan dana sendiri untuk membeli *filmora* yang premium”

Mengenai kendala pada perangkat lunak terdapat dokumentasi foto perangkat lunak yang digunakan oleh kelurahan:



Gambar 4. 3 Device Kelurahan Sumur Batu
Sumber: Kelurahan Sumur Batu

Komputer yang digunakan di kelurahan memiliki kapasitas RAM sebesar 4GB, yang menyebabkan keterbatasan dalam menginstal aplikasi untuk pengeditan yang lebih modern. Keterbatasan ini mempengaruhi kemampuan komputer dalam menjalankan aplikasi-aplikasi yang membutuhkan sumber daya yang lebih besar, seperti aplikasi pengeditan gambar atau video yang lebih canggih. Sebagai akibatnya, penggunaan aplikasi-aplikasi tersebut menjadi sulit atau bahkan tidak mungkin dilakukan, menyebabkan proses pengeditan dan pengolahan data menjadi terhambat.

Selain kendala teknis, salah satu kendala utama adalah **kurangnya sumber daya manusia** yang terampil dalam mengelola media sosial. Keterampilan ini penting untuk memastikan informasi yang disampaikan melalui platform tersebut dapat diakses dengan mudah dan

efektif oleh masyarakat. Selain itu, kepala seksi kesejahteraan masyarakat yang **belum sepenuhnya memahami potensi** dan kebutuhan akan informasi digital melalui media sosial. Keterbatasan pemahaman ini dapat menghambat upaya kelurahan dalam menyediakan layanan dan informasi yang lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, kurangnya pemahaman potensi dan kebutuhan akan informasi digital melalui media sosial mempengaruhi koordinasi yang belum cukup efektif antara kepala seksi kelurahan dan. Oleh sebab itu, perlu upaya untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam mengelola serta memanfaatkan media sosial secara optimal di tingkat Kelurahan Sumur Batu.

Mengenai kendala tersebut dinyatakan oleh kepala seksi kesejahteraan masyarakat yang mengatakan:

“Terkait dengan kendala yang dihadapi di seksi kesra, saya sendiri belum begitu paham mengenai informasi melalui dan koordinasi saya dengan petugas informasi kelurahan juga belum berjalan. Saya merasa bahwa untuk menyebarkan informasi secara efektif, kita perlu memiliki orang-orang yang terampil dalam mengoperasikan platform-platform digital ini dengan baik.”

Kendala teknis yang dihadapi oleh Kelurahan Sumur Batu dalam penyebaran informasi melalui media digital telah mengakibatkan masyarakat di wilayah tersebut sulit menerima informasi penting serta kegiatan lainnya yang berkaitan dengan Seksi Kesejahteraan Masyarakat. Keterbatasan dalam infrastruktur teknologi, kurangnya pemahaman akan penggunaan media digital, dan kendala teknis lainnya telah menjadi hambatan dalam upaya menyampaikan informasi secara efektif kepada masyarakat. Dampaknya adalah rendahnya kesadaran masyarakat terhadap program-program kesejahteraan yang diselenggarakan oleh kelurahan, serta minimnya partisipasi dalam kegiatan-kegiatan yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup di lingkungan mereka.

Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Biasanya saya menginformasikan ke RW melalui whatsapp, kadang saya juga melalui status whatsapp karena biasanya kalau pakai surat saja melalui RW, warganya terkadang sedang berpergian, jadi yang menerima informasi ART-nya, belum tentu juga beliau langsung infokan ke pemilik rumah tersebut, jadi infonya kadang suka terhambat lalu mereka tidak datang atau bahkan tidak tahu kegiatan tersebut.”

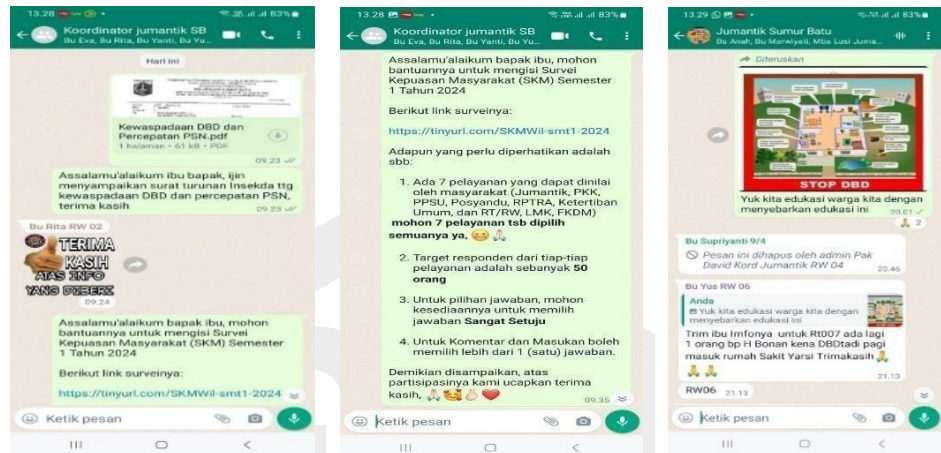
Pernyataan tersebut diperkuat oleh pernyataan salah satu dari RW 07 RT 15 yang mengatakan:

“Memang biasanya pakai surat atau dari pengurus RT nya memberikan informasi dari rumah ke rumah, mungkin lebih baik lagi kalau diinfokan juga melalui *whatsapp*, karena kalau hanya dengan surat saja atau diberitahu secara langsung biasanya ada warga yang sedang berpergian, sehingga telat menerima informasi dari kelurahan. Kalau bisa instagramnya lebih diaktifkan lagi agar kami warga biasa juga tahu ada kegiatan dan informasi apa saja di kelurahan”

Mengenai pernyataan tersebut di perkuat oleh pernyataan dari Ketua RW 01 yang mengatakan bahwa:

“Kalau informasi kegiatan masyarakat biasanya berjenjang dari kelurahan ke RW melalui surat dan whatsapp, tapi whatsapp hanya yang bersifat insidentil saja.”

Berdasarkan hasil observasi penulis, didapatkan dokumentasi bukti bahwa informasi dari kelurahan yang melalui whatsapp hanya bersifat insidentil saja, sebagai berikut:



Gambar 4. 4 Gambar informasi melalui media whatsapp
Sumber: *smartphone* kepala seksi kesra 2024

Seksi pemerintahan di Kelurahan Sumur Batu masih menghadapi kendala dalam hal koordinasi dengan petugas informasi, meskipun sudah ada surat tugas resmi dari lurah yang menginstruksikan bahwa seksi pemerintahan harus berperan aktif dalam penyebaran informasi.

Seksi Ekonomi dan Pembangunan di Kelurahan Sumur Batu telah menunjukkan kinerja yang baik dalam melakukan koordinasi dengan petugas informasi, meskipun informasi yang diberikan terkadang tidak selalu real-time. Meskipun ada keterlambatan dalam penyampaian beberapa informasi, terdapat upaya kolaboratif antara kedua pihak. Informasi mengenai program pembangunan dan kegiatan ekonomi tetap disampaikan dan memastikan warga tetap mendapatkan pemahaman yang memadai tentang peluang usaha, bantuan ekonomi, dan pengerjaan infrastruktur yang sedang berlangsung.

2. Menetapkan tujuan dasar dan strategis

Strategi yang digunakan seksi kesra kelurahan sumur batu adalah dengan membuat jadwal kegiatan yang terperinci dan menjadikannya sebagai isi surat resmi, pemerintah kelurahan memastikan bahwa setiap warga mendapatkan informasi yang diperlukan. Surat-surat tersebut kemudian didistribusikan secara berjenjang ke dalam group RW dan RT, memastikan bahwa pesan yang disampaikan mencapai setiap lapisan masyarakat dengan efektif.

Dengan pendekatan ini, seksi kesra menunjukkan komitmen yang kuat dalam memperkuat keterlibatan masyarakat dalam proses

pembangunan. Dari jadwal kegiatan yang teratur hingga diseminasi informasi yang merata, surat tersebut dapat dilihat dari data berikut:



**PEMBERDAYAAN DAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
(PKK)**
TIM PENGGERAK KELURAHAN SUMUR BATU
 Sekretariat : Kantor Kelurahan Sumur Batu Lantai II
 Jl. Howitzer Raya No. 5 Jakarta Pusat Telepon. (021) 421 4748
 Email : sumurbatupkk@gmail.com
 Kode Pos 10640

Nomor : 16/Skr/PPK Kel/IV/2024 03 April 2024
 Sifat : Biasa
 Lamp : -
 Hal : Pemberitahuan

Kepada
 Yth, 1. Ketua RW.01 sd RW.07
 2. Pokja I sd Pokja IV PPK Kel.Sumur Batu
 3. Ketua Kelompok PPK RW.01 sd RW.07
 4. Ketua Posyandu Balita RW.01 sd RW.07
 5. Ketua Posyandu Lansia RW.01 sd RW.07
 di
 Jakarta

Dengan ini Pengurus PPK Kelurahan Sumur Batu Kecamatan Kemayoran Kota Administrasi Jakarta Pusat, memberitahukan kepada Bapak/Ibu jadwal kegiatan Posyandu Balita dan Posyandu Lansia pada bulan April 2024.

Untuk itu kami kirimkan Jadwal kegiatan Posyandu Balita dan Posyandu Lansia yang akan dilaksanakan di Kelurahan Sumur Batu pada Bulan April 2024, dengan jadwal sebagai berikut :

Jadwal Posyandu Balita Bulan April Tahun 2024

No	RW	Nama Posyandu	Hari	Tanggal
1	01	Ayelir 1 & 2	Selasa	23 April 2024
2	02	Mawar 1 dan 2	Senin	22 April 2024
4	03	Melati	Kamis	18 April 2024
5	04	Alamanda	Kamis	25 April 2024
6	06	Srigading	Jumat	26 April 2024
7	07	Wijaya Kusuma 1 dan 2	Rabu	24 April 2024

Jadwal Posyandu Lansia Bulan April Tahun 2024

No	RW	Nama Posyandu	Hari	Tanggal
1	01	Ayelir	Selasa	23 April 2024
2	02	Mawar	Senin	22 April 2024
3	03	Melati	Kamis	18 April 2024
4	04	Cendana	Kamis	25 April 2024
5	06	Ceria	Jumat	26 April 2024
6	07	Wijaya Kusuma	Rabu	24 April 2024

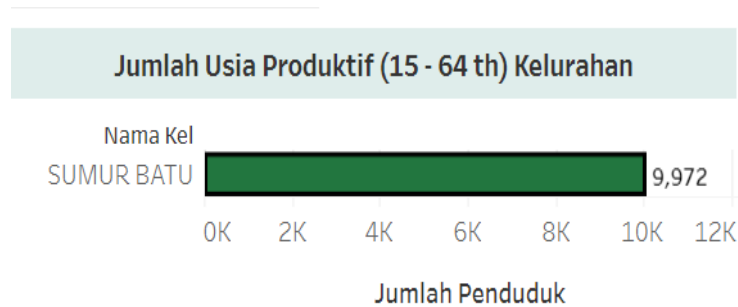
Mohon disampaikan kepada warga masyarakat di lingkungan RW.01 sd RW.07 untuk mengikuti kegiatan tersebut, atas perhatian dan kerjasamanya di ucapkan terimakasih.

Gambar 4. 5 Gambar Jadwal Posyandu Bulan April
 Sumber: seksi kesejahteraan masyarakat kelurahan sumur batu

Surat tersebut adalah surat informasi yang diberikan dari pengurus PPK kelurahan sumur batu, di mana kegiatan tersebut merupakan kegiatan di bawah koordinasi seksi kesejahteraan masyarakat. Terdapat jadwal posyandu lansia dan balita yang dilakukan secara bersamaan pada bulan April, yang kemudian surat di teruskan melalui *group* RW dan RT untuk penyebaran yang lebih luas.

Perencanaan strategi peningkatan sarana informasi publik di seksi kesejahteraan masyarakat diperlukan agar informasi yang diberikan kelurahan mengenai kegiatan masyarakat di bawah koordinator seksi kesejahteraan masyarakat dapat terinformasikan dengan efektif dan efisien kepada masyarakat kelurahan sumur batu, di mana dalam Keputusan Lurah Kelurahan Sumur Batu terdapat

±29.269 jiwa di mana jumlah penduduk usia produktif di Kelurahan Sumur Batu terdapat 9.972 jiwa.



Gambar 4. 6 Jumlah Penduduk Usia Produktif
Sumber: kependudukankapil.go.id

Berdasarkan data tersebut, seksi kesra kelurahan sumur batu memiliki strategi untuk memberikan informasi kepada masyarakat secara luas dengan memanfaatkan media sosial Instragram dan Facebook sebagai sarana media informasi, hal ini juga dapat mendorong *e-government*. Untuk facebook, dilakukan *upload* secara *mirroring* dari instagram.

Strategi kelurahan sumur batu dalam penyebarluasan informasi melalui sarana media sosial Instagram dan facebook menugaskan staff pengurus barang dan jasa yang diperintahkan lurah secara struktural untuk mengelola informasi dan dokumentasi kegiatan kelurahan. Hal tersebut disampaikan oleh lurah Kelurahan Sumur Batu yang mengatakan bahwa:

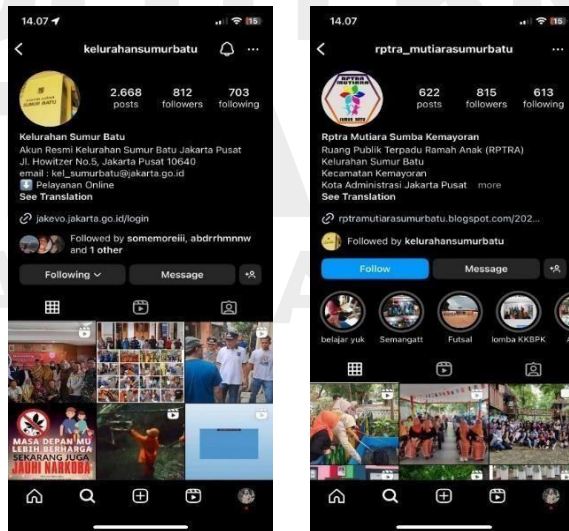
“Sekarang kan sudah banyak platform digital, selain surat dan bertemu langsung kami kelurahan sumur batu memanfaatkan Instagram, dan facebook sebagai sarana informasi untuk warga secara lebih luas lagi.”

Pernyataan yang sama juga dikatakan oleh pengelola informasi melalui media digital dan alasan beliau memilih instagram dan facebook sebagai sarana informasi di media sosial adalah karena banyak warga sumur batu memakai instagram dan facebook, yang kemudian unggahan di facebook dilakukan secara *mirroring* dari instagram. Hal ini dikatakan oleh pengelola informasi digital dari

kelurahan yang mengatakan bahwa:

“Karena pada saat itu Instagram sedang *booming*, dan banyak warga sumur batu yang menggunakan instagram dan facebook jadi saya menggunakan dua *platform* tersebut. Untuk facebook saya memanfaatkan fitur *mirroring* dari instagram untuk mempersingkat waktu”

Terdapat akun instagram lain selain @kelurahansumurbatu, yaitu @rptra_mutiarasumurbatu, Kegiatan seksi kesejahteraan masyarakat di Kelurahan Sumur Batu seringkali diabadikan dalam unggahan Instagram @rptra_mutiarasumurbatu. Melalui *platform* tersebut, beragam program sosial seperti penyuluhan kesehatan, pembagian sembako, dan kegiatan pemberdayaan ekonomi masyarakat terdokumentasikan dengan baik. Foto-foto kebersamaan antara petugas sosial, warga, dan tokoh masyarakat menunjukkan kolaborasi yang kuat dalam upaya meningkatkan kualitas hidup di lingkungan sekitar. Dengan adanya akun tersebut, informasi mengenai seksi kesra terbagi menjadi dua sumber. Keberadaan akun tersebut dibuktikan melalui foto berikut:



Gambar 4. 7 Gambar akun media sosial kelurahan sumur batu
Sumber: Instagram

Terdapat perbandingan jumlah followers dari kedua akun tersebut, di mana akun @rptra_mutiarasumurbatu lebih unggul tiga followers, dengan jumlah followers yang cukup banyak, hal ini juga menandakan bahwa warga sumur batu banyak yang menggunakan

instagram dan mereka aware terhadap kegiatan kemasyarakatan di kelurahan sumur batu.

Mengenai akun facebook kelurahan sumur batu, dapat dilihat dari data berikut:



Gambar 4. 8 Akun Facebook Kelurahan Sumur Batu
Sumber: Facebook

Akun Facebook Kelurahan Sumur Batu terakhir kali memposting pada 18 Agustus 2023, sementara itu, akun Instagram mereka baru meng-*update* pada 29 Februari 2024. Perbedaan signifikan ini menunjukkan bahwa upaya mereka untuk melakukan posting secara mirroring atau mencerminkan konten dari satu platform ke platform lainnya belum berjalan dengan optimal.

Strategi yang dilakukan kelurahan sumur batu sudah cukup baik dan tepat dalam memilih *platform* Instagram dan facebook sebagai sarana informasi digital. Namun terdapat koordinasi yang belum maksimal antara seksi kesra dan pengelola instagram kelurahan sumur batu, di mana berdasarkan pengamatan penulis terhadap instagram @kelurahansumur batu masih sangat jarang kegiatan masyarakat di bawah koordinasi seksi kesra di *posting*. Sedangkan, masyarakat pada saat mencari informasi kelurahan sumurbatu pada umumnya akan *search* akun resmi instagram @kelurahansumurbatu di mana informasi dari akun tersebut dianggap valid oleh masyarakat.

Seksi Pemerintahan dan Seksi Ekonomi Pembangunan memiliki strategi masing-masing dalam penyampaian informasi kepada warga. Seksi Pemerintahan, yang bertugas menangani

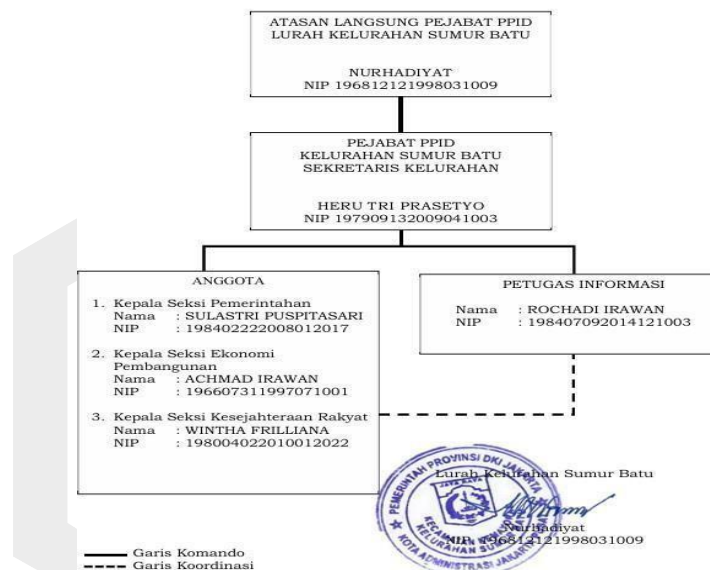
kerukunan warga, mengadopsi pendekatan yang lebih langsung dan personal. Mereka sering melakukan koordinasi lapangan, terutama ketika terjadi konflik atau perselisihan antar warga. Selain itu, mereka juga menggunakan surat resmi untuk menyampaikan informasi penting dan memfasilitasi komunikasi antara pihak-pihak yang bersengketa. Di sisi lain, Seksi Ekonomi dan Pembangunan memanfaatkan teknologi dalam pelaksanaan tugasnya. Mereka menggunakan aplikasi CRM yang dapat diakses oleh warga sebagai sarana pengaduan dan pelaporan masalah terkait ekonomi dan pembangunan. Aplikasi ini memungkinkan warga untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan respons yang cepat dan efisien, sehingga mendukung transparansi dan partisipasi publik dalam proses pembangunan.

3. Menyusun perencanaan Tindakan

Untuk mencapai strategi yang sudah dirumuskan oleh Kelurahan Sumur Batu dalam penyebaran informasi melalui media sosial, susunan langkah-langkah dan tindakan yang dapat diambil yang pertama adalah memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mengelola media sosial instagram dan facebook @kelurahansumurbatu di mana perintah tersebut diperintahkan secara struktural oleh Lurah dengan struktur sebagai berikut:

Lampiran II : Surat Keputusan Lurah
Kelurahan Sumur Batu
Nomor : 08 Tahun 2023
Tanggal : 5 Januari 2023

BAGAN POLA TIM PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)
KELURAHAN SUMUR BATU KECAMATAN KEMAYORAN KOTA
ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT
TAHUN 2023



Gambar 4. 9 Surat Perintah Kelurahan Sumur Batu
Sumber: Kelurahan Sumur Batu

Berdasarkan surat tersebut, terdapat perintah dari Lurah, Sekretaris Lurah, lalu koordinasi seksi kesra ke petugas informasi. Hal ini juga disampaikan oleh Lurah yang mengatakan bahwa:

“Kalau informasi melalui media sosial kami sudah punya petugas yang mengelolanya yang saya perintahkan langsung secara struktural”

Hal tersebut dikonfirmasi oleh pengelolainformasi di media digital yang mengatakan bahwa:

“Secara jabatan saya fungsional, namun saya diperintahkan oleh Pak Lurah secara struktural untuk mengelola informasi kelurahan melalui media sosial”

Kedua, menentukan pilar konten yang menjadi fokus utama dalam penyampaian informasi, yaitu dokumentasi, edukasi, dan informasi dari seksi kesejahteraan masyarakat. Setelah itu, menyusun rencana konten yang terstruktur dan relevan dengan kebutuhan serta minat target audiens. Langkah berikutnya adalah mengembangkan sistem responsif yang memungkinkan untuk merespons dengan cepat terhadap pesan langsung (DM) dan komentar dari pengguna media

sosial. Hal tersebut dinyatakan oleh petugas informasi kelurahan yang mengatakan bahwa:

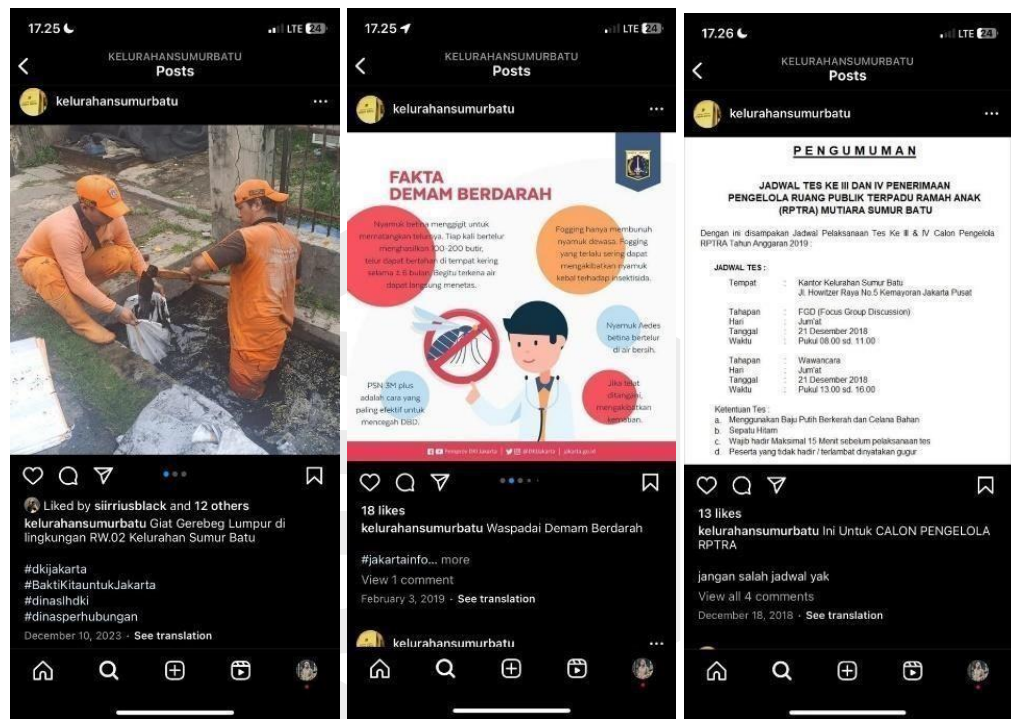
“Dalam pengelolaannya saya biasanya memposting dokumentasi yang diberikan oleh masing-masing kesra, selain itu ada pak lurah langsung yang memerintahkan saya untuk posting informasi dari pusat atau informasi seputar kegiatan kelurahan”

Hal tersebut diperkuat oleh lurah yang mengatakan bahwa:

“Untuk penyebaran informasi melalui sosial media kami sudah punya petugasnya masing-masing, dan terkadang kalau ada informasi dari pusat juga saya suruh posting ke instagram dan facebook”

Warga yang mengetahui keberadaan akun Instagram Kelurahan Sumur Batu merasa kurang atas responsivitas dari admin akun tersebut. Dalam era di mana media sosial menjadi salah satu saluran utama untuk mendapatkan informasi, ketidakresponsifan admin bisa menjadi hambatan yang signifikan. Hal tersebut disampaikan oleh perwakilan dari warga kelurahan sumur batu, di mana inti pesan yang disampaikan mereka adalah bahwa akun instagram kelurahan kurang aktif dalam merespon komentar dari warga, sehingga warga merasa bahwa perlu ditingkatkan lagi keaktifan dari instagram @kelurahansumurbatu

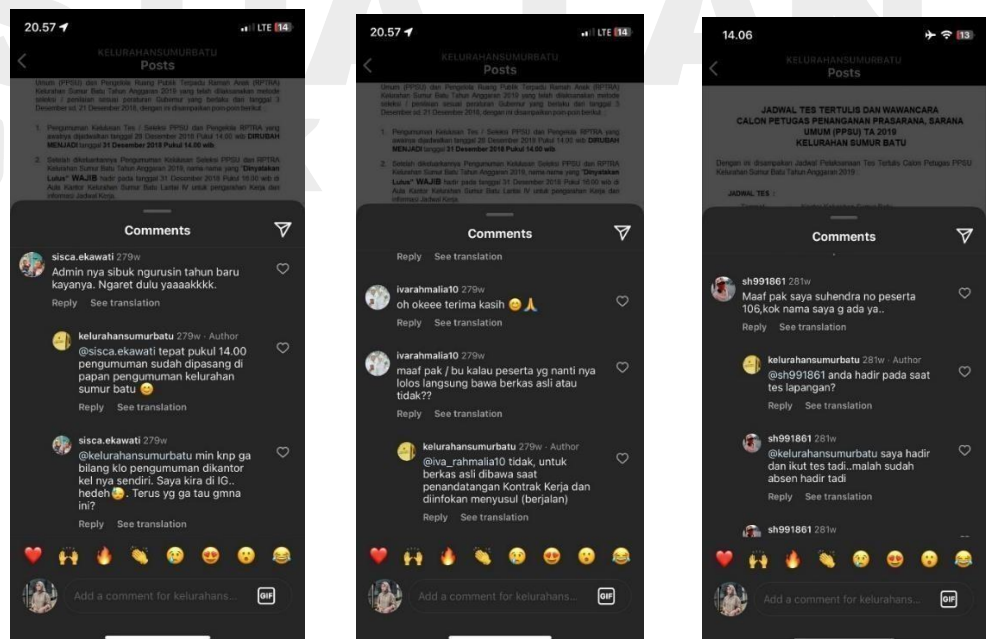
Terkadang, kesenjangan antara harapan warga dan kenyataan administratif dapat menimbulkan ketegangan di antara keduanya. Warga mungkin merasa diabaikan atau diabaikan oleh pemerintah setempat ketika permintaan atau pertanyaan mereka tidak dijawab dengan cepat atau bahkan diabaikan sama sekali. Hal ini dapat mengurangi kepercayaan dan kepuasan warga terhadap kinerja pemerintahan setempat serta memperkuat kebutuhan akan komunikasi yang lebih efektif dan responsif dalam menjaga keterbukaan dan partisipasi masyarakat dalam urusan publik. Keberadaan akun tersebut dilampirkan dalam dokumentasi berikut: Terkait dengan pilar konten, yaitu dokumentasi, edukasi, dan informasi, dibuktikan pada postingan berikut:



Gambar 4. 10 Gambar Dokumentasi Pilar Konten Media Sosial Instagram

Sumber: Instagram Kelurahan Sumur Batu

Terdapat interaksi antara admin kelurahan sumur batu dan warga yang dilampirkan pada dokumentasi berikut:

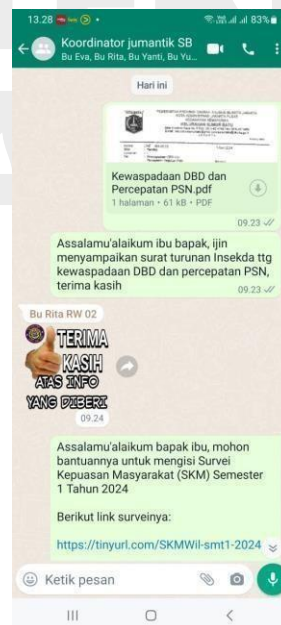


Gambar 4. 11 Interaksi Admin Kelurahan Dengan Followers

Sumber: Instagram Kelurahan Sumur Batu

Melalui respons yang cepat terhadap pesan langsung dan komentar di Instagram, kelurahan sumur batu memperkuat ikatan antara pemerintah dan masyarakatnya. Warga merasa dihargai dan didengar ketika pertanyaan atau masukan mereka dijawab atau direspon secara langsung. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan warga terhadap pemerintah, tetapi juga memperkuat rasa memiliki terhadap kelurahan mereka. Dengan merespons DM dan membalas komentar di Instagram, kelurahan tidak hanya menjadi entitas yang terlihat, tetapi juga hadir secara aktif dalam kehidupan sehari-hari warga, menjadikan kolaborasi antara kelurahan dan masyarakat semakin kuat dan berkelanjutan.

Untuk memastikan bahwa informasi sudah tersebar ke masyarakat, seksi kesra memanfaatkan whatsapp sebagai alat untuk penyambung komunikasi ke warga dengan memberitahukan isi surat ke whatsapp dengan *soft file* seperti pada gambar berikut:



Gambar 4. 12 Gambar Informasi Melalui Media Whatsapp
Sumber: *smartphone kepala seksi kesra kelurahan sumur batu*

Dapat dilihat dari gambar tersebut, bahwa seksi kesra

memberikan informasi kepada group jumatik, yang kemudian nanti para kader akan mem-*forward* lagi ke group RT dan seterusnya ke group RT hingga ke masyarakat.

Seksi Pemerintahan dan Seksi Ekonomi Pembangunan memiliki rencana tindakan yang jelas untuk mengimplementasikan strategi informasi kepada masyarakat dengan berkoordinasi dengan petugas informasi kelurahan. Seksi Pemerintahan akan menyelenggarakan pertemuan rutin dengan petugas informasi kelurahan untuk memastikan bahwa setiap informasi tentang kerukunan warga dan penanganan konflik tersampaikan dengan tepat dan segera. Mereka juga akan melakukan pelatihan bagi petugas kelurahan agar mampu menangani komunikasi surat-menyerat dengan efektif dan mengelola situasi konflik dengan bijak. Sementara itu, Seksi Ekonomi dan Pembangunan akan bekerja sama dengan petugas informasi kelurahan dalam mempromosikan dan mengedukasi warga mengenai penggunaan aplikasi CRM. Mereka akan mengadakan sesi pelatihan dan sosialisasi di tingkat kelurahan untuk memastikan warga memahami cara mengakses dan menggunakan aplikasi tersebut untuk menyampaikan pengaduan dan mendapatkan informasi terkait program ekonomi dan pembangunan. Dengan koordinasi yang kuat antara seksi-seksi ini dan petugas informasi kelurahan, diharapkan penyebaran informasi kepada masyarakat dapat dilakukan secara efisien dan efektif.

4. Mempertimbangkan keunggulan

Dalam penyebarluasan informasi, seksi kesejahteraan masyarakat Kelurahan Sumur Batu menggunakan pendekatan administratif seperti surat, pertemuan langsung, dan didukung oleh pemanfaatan media digital seperti WhatsApp, Instagram, dan Facebook. Kehadiran media digital telah mengubah cara komunikasi dan penyebaran informasi secara signifikan, memungkinkan kelurahan untuk mencapai audiens yang lebih luas dengan cepat dan efektif. WhatsApp menjadi alat komunikasi instan yang sangat

efisien, memungkinkan kelurahan untuk mengirimkan pengumuman, pembaruan, dan pemberitahuan kepada warga secara langsung dalam waktu nyata.

Selain itu, Instagram memberikan *platform* visual yang kuat untuk membagikan informasi melalui gambar dan video. Dengan mengunggah foto-foto kegiatan atau acara kelurahan, kelurahan dapat menarik minat warga dan meningkatkan keterlibatan mereka dalam kegiatan komunitas. Sementara itu, Instagram dan Facebook memberikan ruang yang luas untuk berbagai jenis konten, mulai dari teks, gambar, hingga video, yang memungkinkan kelurahan untuk menyampaikan informasi secara lebih mendalam dan terperinci kepada warga.

Ketiga metode ini memiliki kepentingan masing-masing dalam memperluas jangkauan informasi dan memperkuat keterlibatan warga. WhatsApp memberikan kemudahan akses dan komunikasi langsung, Instagram menonjolkan aspek visual yang menarik, sedangkan Instagram dan Facebook memberikan fleksibilitas dalam menyampaikan beragam jenis konten. Dengan memanfaatkan ketiganya secara bersamaan, Kelurahan Sumur Batu dapat mencapai tujuan komunikasi mereka dengan lebih efektif dan menyeluruh, serta membangun koneksi yang lebih kuat dengan warga. Hal ini disampaikan oleh Lurah yang mengatakan bahwa:

“Untuk penyebaran informasi saya rasa perlu ketiga metode tersebut yaa, karena masing-masing punya kepentingan yang berbeda. Justru dengan menggunakan ketiga metode tersebut informasi akan jadi lebih efektif”

Pernyataan yang sama dikatakan oleh kepala seksi kesra yang mengatakan bahwa:

“Saya rasa ketiganya perlu, karena di program saya sendiri banyak melibatkan ibu-ibu bahkan lansia, jadi cara tradisional seperti surat masih dibutuhkan dan instagram untuk penyebaran yg lebih luas lagi”

Metode surat tetap memiliki urgensi tersendiri meskipun teknologi telah maju pesat. Surat sering digunakan untuk mengatur jadwal kegiatan seksi kesra karena memberikan kejelasan dan

formalitas. Meskipun tidak secepat media sosial dalam pengirimannya, surat masih dianggap sebagai cara yang sopan dan teratur untuk mengkomunikasikan informasi tertentu yang membutuhkan dokumentasi resmi. Selain itu, surat juga memberikan kesempatan bagi penerima untuk merenungkan dan merespons dengan lebih bijaksana karena tidak tergesa-gesa. Berikut adalah contoh

Pertemuan langsung masih menjadi pilihan utama dalam menangani kepentingan yang sangat urgensi. Meskipun terdapat solusi virtual yang efisien, pertemuan tatap muka memungkinkan untuk berkomunikasi dengan lebih intim dan memberikan ruang bagi interaksi langsung yang tidak dapat disamai oleh *platform* digital. Keputusan penting, diskusi yang sensitif, atau pertukaran informasi yang sangat rahasia sering kali lebih baik dilakukan dalam suasana yang privasi dan kepercayaan terjaga.

Sementara itu, media sosial seperti WhatsApp dan Instagram juga memiliki urgensi tersendiri dalam komunikasi. WhatsApp sering digunakan untuk komunikasi insidentil yang membutuhkan respons cepat, seperti koordinasi dalam kelompok kecil atau pemberitahuan mendadak. Di sisi lain, Instagram memberikan platform yang cocok untuk mempublikasikan informasi yang bisa diakses oleh banyak orang, tetapi tidak bersifat rahasia. Ketiga metode tersebut digunakan oleh seksi kesra meskipun kegiatan masyarakat di bawah koordinasi kesra lebih sering di *upload* di Instagram @rptra_mutiarasumurbatu dari pada akun resmi instagram @kelurahansumurbatu.

Facebook meskipun sudah dilakukan *mirroring upload* dengan instagram, hal tersebut belum terimplementasi dengan baik, dampaknya jarang sekali masyarakat yang merespon informasi dari facebook. Oleh sebab itu, penting untuk pengelola instagram untuk memastikan kembali apakah postingan yang diunggah ke instagram sudah *mirroring* ke facebook

Untuk melihat keunggulan dari ketiga metode dapat dilihat

dampak dari ketiga metode tersebut terhadap respon masyarakat. Metode pengiriman surat ke RW telah mendapat respon positif dari masyarakat karena cara yang formal dalam menyampaikan informasi terkini. Surat yang dikirimkan secara langsung ke rumah warga menjadi cara yang efisien untuk menyampaikan informasi terkait kegiatan di lingkungan sekitar. Namun, beberapa pihak mengusulkan agar informasi yang sama juga diunggah di Instagram. Dengan melakukan ini, para warga bisa memantau informasi tersebut dari jarak jauh tanpa perlu menunggu surat fisik tiba di rumah mereka. Penggunaan media sosial seperti Instagram dapat memberikan aksesibilitas yang lebih luas dan memastikan bahwa informasi dapat diterima oleh sebanyak mungkin orang, terutama mereka yang lebih aktif menggunakan platform digital. Usulan tersebut dikatakan oleh perwakilan warga yang mengatakan bahwa:

“Memang biasanya pakai surat atau dari pengurus RT nya memberikan informasi dari rumah ke rumah, mungkin lebih baik lagi kalau diinfokan juga melalui *whatsapp*, karena kalau hanya dengan surat saja dan diinfokan lagi dari rumah ke rumah biasanya ada warga yang sedang berpergian, sehingga memperlambat penyampaian informasi. Kalau Instagram kelurahan mungkin lebih baik lagi kalau lebih aktif yaa jadi kami warga juga tinggal memantau saja ada kegiatan apa di kelurahan”

Melihat respon tersebut terdapat dukungan dari masyarakat yang menjadikan kombinasi antara pengiriman surat tradisional dan penggunaan media sosial dapat menjadi solusi yang lebih komprehensif dalam menyebarkan informasi ke masyarakat RW, dan dengan cara ini juga dapat meringankan para RW dan RT untuk terjun langsung ke rumah warga untuk kepentingan menyampaikan informasi.

Postingan Instagram dari Kelurahan Sumur Batu mendapatkan respons yang positif dari warga, dengan banyaknya komentar yang menyuarakan dukungan. Banyak warga memberikan feedback yang membangun, menyarankan agar kelurahan terus aktif dalam menyebarkan informasi melalui platform tersebut. Mereka

mengakui pentingnya informasi yang tersebar luas agar masyarakat dapat lebih terinformasi tentang kegiatan dan program yang dilakukan oleh pemerintah setempat, sehingga terjalinlah kerja sama yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat.

Respon positif dari warga terhadap postingan Instagram Kelurahan Sumur Batu juga diikuti dengan saran untuk terus meningkatkan kegiatan penyuluhan melalui media sosial. Para warga mengapresiasi upaya kelurahan dalam memberikan informasi yang relevan dan berguna bagi masyarakat. Dengan memanfaatkan platform seperti Instagram, mereka percaya bahwa informasi dapat tersebar lebih luas dan cepat sampai kepada warga, sehingga membantu memperkuat kesadaran akan program-program pemerintah serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Respon tersebut dapat dilihat dari dokumentasi berikut:

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A



zettadimasdehh Begini enak terbuka ga kaya dsni yaallah mau kezel tapi ga bisa 🤔



73 ming Balas



indhysugiarti Pak lurah yg terhormat harap informasi2 penting di share di ig pak.



Terkadang kita2 g dpt informasi nya dari Rt kita .

33 ming Balas

Gambar 4. 13 Respons Followers
Sumber: Instagram Kelurahan Sumur Batu

Dokumentasi di atas adalah beberapa respon warga kelurahan sumur batu yang menyarankan informasi juga dapat dipublikasikan di Instagram. Berdasarkan dokumentasi tersebut juga ditemukan keluhan warga kelurahan sumur batu yang bernama akun @indhysugiarti yang berkomentar bahwa terkadang warga sumur batu tidak mendapatkan informasi dari RT setempat. Hal tersebut menandakan bahwa masih terdapat warga yang belum mendapatkan informasi kegiatan dari kelurahan yang disebabkan oleh terhambatnya informasi oleh RT setempat.

Seksi Pemerintahan dan Seksi Ekonomi Pembangunan mempertimbangkan keunggulan strategi masing-masing dalam penyampaian informasi kepada warga, sehingga tetap mempertahankan metode yang berbeda sesuai dengan tugas dan fungsi mereka. Seksi Pemerintahan mengandalkan pendekatan langsung dan personal, seperti koordinasi lapangan dan komunikasi surat-menyurat, karena metode ini efektif dalam menangani kerukunan warga dan resolusi konflik. Pendekatan ini memungkinkan mereka untuk secara langsung memahami situasi di lapangan dan merespons dengan cepat, menciptakan hubungan yang lebih erat dan terpercaya dengan warga. Di sisi lain, Seksi Ekonomi dan Pembangunan memilih untuk menggunakan teknologi modern dengan aplikasi CRM. Aplikasi ini memungkinkan warga untuk menyampaikan pengaduan dan mendapatkan informasi secara

efisien dan transparan, mendukung partisipasi aktif dalam program ekonomi dan pembangunan. Kedua strategi ini, meskipun berbeda, dirancang untuk memaksimalkan efektivitas komunikasi dan responsivitas terhadap kebutuhan warga, sehingga masing-masing seksi dapat mencapai tujuan mereka dengan cara yang paling sesuai dengan karakteristik tugas mereka.

5. Mempertimbangkan keberlanjutan

Dalam mengelola keberlanjutan metode penyampaian informasi di seksi kesra Kelurahan Sumur Batu, kepala seksi kesra memegang prinsip adaptasi terhadap kemajuan teknologi. Di tengah pesatnya perkembangan teknologi, kesadaran untuk memanfaatkannya adalah kunci dalam memastikan informasi terdistribusi secara efisien. Meskipun demikian, kepala seksi kesra juga memahami bahwa adopsi teknologi tidak selalu sejalan dengan tingkat pemahaman masyarakat. Oleh karena itu, seksi kesra kelurahan Sumur Batu masih mempertahankan metode konvensional seperti surat menyurat dan WhatsApp sebagai pelengkap sarana informasi.

Pendekatan yang diambil oleh kepala seksi kesra menunjukkan kesadaran yang mendalam akan kebutuhan akan inklusi dalam penyampaian informasi. Meskipun teknologi memberikan kemudahan dalam menjangkau massa, tetapi tidak semua warga memiliki akses atau pemahaman yang cukup terhadap platform digital seperti Instagram. Dengan tetap mempertahankan metode tradisional seperti surat menyurat, kepala seksi kesra memastikan bahwa tidak ada warga yang tertinggal dalam mendapatkan informasi penting terkait kegiatan di kelurahan mereka.

Keputusan kepala seksi kesra untuk menggabungkan teknologi modern dengan metode konvensional menunjukkan pemikiran yang holistik dalam hal keberlanjutan penyampaian informasi. Ini adalah langkah bijak yang memastikan bahwa kelompok yang lebih tua atau kurang terbiasa dengan teknologi

modern tidak terpinggirkan. Dengan demikian, seksi kesra kelurahan Sumur Batu mampu memenuhi kebutuhan informasi seluruh lapisan masyarakat secara merata, menjadikan komunitas lebih terhubung dan terinformasi.

Untuk mempertimbangkan keberlanjutan, perlu *insight* dari instagram kelurahan sumur batu, dan respon masyarakat dari metode yang selama ini dilakukan, serta kesiapan kelurahan untuk memenuhi tuntutan dari masyarakat. Untuk melihat insight instagram kelurahan dapat dilihat dari data berikut:



Gambar 4. 14 Insight Post Kelurahan
Sumber: Akun Instagram Kelurahan Sumur Batu

Data tersebut adalah *insight* instagram di bulan selama satu bulan september 2023, di mana dalam satu bulan itu instagram kelurahan sumur batu mengunggah informasi dalam bentuk foto mengenai kegiatan masyarakat di bawah koordinasi kepala seksi kesra. Di lihat dari data tersebut, terdapat data yang sangat baik, Dimana *impressions* terhadap postingan yang diunggah selama satu bulan menyentuh angka 2.244. Kemudian, dari ketiga tipe postingan,

posts menduduki urutan teratas dengan jumlah 384 pelihat, kemudian *adareels* sebanyak 146, dan *stories* sebanyak 63.

Postingan di bulan september merupakan hasil proyek inovasi penulis terhadap diseminasi program dan kegiatan di kelurahan sumur batu. Pada saat bulan september 2023, kelurahan sumur batu sedang dipadati dengan kegiatan di bawah koordinasi Bu Wintha selaku kepala seksi kesra. Dengan insight sebanyak itu, memungkinkan instagram menjadi sarana utama dalam penyampaian informasi kegiatan seksi kesejahteraan masyarakat, yang akan didampingi juga dengan metode tradisional untuk menjangkau warga yang belum memahami teknologi. Hal tersebut didukung oleh salah satu warga RW 7 RT 15 yang mengatakan bahwa:

“Memang biasanya pakai surat atau dari pengurus RT nya memberikan informasi dari rumah ke rumah, mungkin lebih baik lagi kalau diinfokan juga melalui *whatsapp*, karena kalau hanya dengan surat saja atau diberitahu secara langsung biasanya ada warga yang sedang berpergian, sehingga telat menerima informasi dari kelurahan. Kalau bisa instagramnya lebih diaktifkan lagi agar kami warga biasa juga tahu ada kegiatan dan informasi apa saja di kelurahan”

Melalui wawancara dengan salah satu perwakilan warga, terlihat bahwa warga Sumur Batu bersemangat untuk meningkatkan aksesibilitas informasi. warga menyoroti kebutuhan akan penyebaran informasi melalui platform Instagram agar memungkinkan pemantauan dari jarak jauh. Warga juga menyambut baik gagasan ini, menekankan pentingnya keterlibatan aktif dalam menyediakan informasi vital dari Kelurahan Sumur Batu.

Langkah ini menandakan kesadaran akan pentingnya memanfaatkan teknologi untuk memperluas jangkauan informasi. Dengan mengintegrasikan Instagram sebagai saluran komunikasi, warga dapat lebih mudah terhubung dan terinformasi tentang perkembangan terkini di lingkungan mereka. Ini tidak hanya meningkatkan keterlibatan masyarakat, tetapi juga memperkuat transparansi dan keterbukaan dalam administrasi pemerintahan

setempat.

Mengenai kesiapan infrastruktur kelurahan dalam penyampaian informasi melalui Instagram kelurahan, Kelurahan Sumur Batu masih menghadapi tantangan dalam hal konektivitas internet yang lambat serta keterbatasan RAM pada perangkat mereka. Meskipun demikian, petugas informasi di kelurahan tersebut tetap menunjukkan inisiatif untuk mengatasi kendala tersebut dengan cara yang kreatif. Mereka memilih untuk menginstal aplikasi Filmora untuk pengeditan video dan menggunakan handphone untuk menggunakan Canva dalam proses desain. Meskipun tidak optimal, langkah ini memungkinkan mereka untuk tetap menghasilkan konten visual meskipun dengan keterbatasan alat yang mereka miliki.

Meskipun keterbatasan perangkat, petugas informasi kelurahan Sumur Batu tidak menyerah dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat. Meskipun desainnya sederhana dan editannya terbatas, mereka tetap gigih dalam menjalankan akun Instagram kelurahan. Meskipun tidak sepenuhnya memuaskan, upaya mereka tetap mempertahankan aliran informasi kepada warga, meskipun dalam format yang lebih sederhana.

Inisiatif petugas informasi ini memberikan contoh bahwa dengan kreativitas dan ketekunan, kendala teknis seperti koneksi internet yang lambat dan perangkat dengan RAM yang kecil tidak harus menjadi penghalang absolut dalam menyebarkan informasi. Meskipun pengemasan informasi mungkin terhambat, tekad untuk tetap berinovasi dan mengatasi kendala teknis ini menunjukkan komitmen yang kuat untuk tetap terhubung dengan masyarakat melalui media sosial, meskipun dengan sumber daya terbatas.

Dalam mempertimbangkan keberlanjutan, Seksi Kesejahteraan Rakyat (Kesra) dan Seksi Pemerintahan akan tetap melanjutkan metode penyampaian informasi masing-masing sambil meningkatkan koordinasi dengan petugas informasi kelurahan. Seksi Kesra akan terus menggunakan aplikasi dan teknologi informasi

untuk memastikan warga mendapatkan akses cepat dan mudah terhadap layanan kesejahteraan, seperti bantuan sosial dan program kesehatan. Mereka akan mengadakan pelatihan rutin bagi petugas informasi untuk memperbarui keterampilan dalam menggunakan teknologi tersebut. Sementara itu, Seksi Pemerintahan akan tetap mengandalkan koordinasi lapangan dan surat-menyurat untuk menangani kerukunan warga, karena metode ini telah terbukti efektif dalam merespons konflik dan menjaga harmoni di masyarakat. Mereka juga akan meningkatkan frekuensi pertemuan dan komunikasi dengan petugas informasi kelurahan untuk memastikan informasi penting disampaikan secara cepat dan akurat. Dengan demikian, kedua seksi ini tidak hanya mempertahankan keefektifan strategi yang ada tetapi juga berkomitmen untuk memperkuat koordinasi guna memastikan penyampaian informasi yang berkelanjutan dan efisien kepada warga.

6. Menyusun perencanaan pemberdayaan

Pemberdayaan strategi penyebaran informasi seksi kesejahteraan masyarakat Kelurahan Sumur Batu melalui surat menyurat, WhatsApp, dan media sosial Instagram merupakan langkah progresif yang memperkuat keterlibatan dan kesadaran masyarakat akan isu-isu kesejahteraan. Pendekatan yang diambil oleh kepala seksi kesra menunjukkan pemahaman yang mendalam akan kebutuhan akan inklusi dalam menyampaikan informasi penting. Meskipun teknologi memberikan kemudahan dalam menjangkau massa, kesadaran bahwa tidak semua warga memiliki akses atau pemahaman yang cukup terhadap platform digital seperti Instagram penting untuk dipertimbangkan. Dengan mempertahankan metode tradisional seperti surat menyurat, kepala seksi kesra memastikan bahwa tidak ada warga yang tertinggal dalam mendapatkan informasi penting terkait kegiatan di kelurahan mereka.

Kolaborasi antara surat menyurat, WhatsApp, dan Instagram

membentuk sinergi yang kuat dalam mendistribusikan informasi. Surat menyurat tetap menjadi sarana efektif untuk menjangkau warga yang mungkin tidak memiliki akses ke teknologi digital. WhatsApp, sebagai platform pesan instan yang umum digunakan, memberikan kemungkinan interaksi dua arah antara pemerintah kelurahan dan masyarakat, memungkinkan pertanyaan dan klarifikasi secara langsung. Sementara itu, Instagram sebagai media sosial yang visual dan populer, memberikan ruang untuk konten yang menarik dan mudah dipahami, menjadikannya sarana yang efektif untuk menyampaikan informasi kepada generasi yang lebih muda dan *digital-savvy*.

Melalui pendekatan ini, tidak hanya informasi disampaikan secara inklusif, tetapi juga menciptakan kesempatan untuk membangun hubungan kelurahan sumur batu dan warganya yang lebih kuat. Dengan memberikan akses yang beragam dan berbagai

saluran komunikasi, masyarakat merasa didengar dan dihargai. Selain itu, kolaborasi ini memungkinkan pemerintah kelurahan untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat, memperkuat keterlibatan dan kepercayaan antara kedua belah pihak.

Pentingnya kolaborasi antara metode tradisional dan digital dalam penyebaran informasi kesejahteraan masyarakat menjadi semakin jelas. Ini menegaskan bahwa inklusi dan aksesibilitas harus menjadi prioritas dalam upaya pemberdayaan masyarakat. Dengan memanfaatkan kekuatan berbagai platform komunikasi, seperti surat menyurat, WhatsApp, dan Instagram, pemerintah kelurahan dapat mencapai tujuan mereka untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara merata dan menyeluruh.

Mengenai kolaborasi ketiga metode tersebut, dapat dilihat dari dokumentasi berikut:



Gambar 4. 15 Kolaborasi informasi antara surat dan instagram
Sumber: Instagram kelurahan sumur batu

Data tersebut adalah postingan instagram kelurahan sumur batu pada tanggal 4 September 2023. Di mana dalam postingan tersebut terdapat informasi kegiatan yang dilakukan seksi kesrayaitu posyandu, pengolahan daging (pemberdayaan), dan kegiatan dari seksi ekonomi pembangunan yaitu jumling. Melihat adanya kolaborasi ini, membuat informasi kegiatan yang mencakup kelurahan semakin efektif. Jadi, warga dapat melihat informasi dari satu sumber saja yaitu instagram, meskipun terdapat 2 koordinator kegiatan.

Kolaborasi seperti ini juga sangat memudahkan ketua RW dan para kader dalam penyampaian informasi ke warga secara menyeluruh, mengingat adanya komentar warga yang mengeluhkan tidak dapat informasi dari RT, dengan diterapkannya cara ini dapat meminimalisir kejadian tersebut. Hal juga diharapkan oleh warga di mana Ketua RW 01 menyetujui adanya konsep kolaborasi yang mengatakan bahwa:

“Kalau bisa diaktifkan lagi yaa lebih bagus, jadi kami para RW bisa memberitahukan kepada warga untuk melihat jadwal melalui instagram, tidak perlu datang kerumahnya lagi”

Saran tersebut juga disampaikan oleh salah satu perwakilan dari warga yang mengatakan bahwa:

“Memang biasanya pakai surat atau dari pengurus RT nya memberikan informasi dari rumah ke rumah, mungkin lebih baik lagi kalau diinfokan juga melalui *whatsapp*, karena kalau hanya dengan surat saja atau diberitahu secara langsung biasanya ada warga yang sedang berpergian, sehingga telat menerima informasi dari kelurahan. Kalau bisa instagramnya lebih diaktifkan lagi agar kami warga biasa juga tahu ada kegiatan dan informasi apa saja di kelurahan”

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, pendekatan ini menunjukkan pemahaman yang mendalam akan kebutuhan akan inklusi dalam menyampaikan informasi penting, dengan mempertimbangkan bahwa tidak semua warga memiliki akses atau pemahaman yang cukup terhadap platform digital seperti Instagram. Kolaborasi antara metode tradisional dan digital membentuk sinergi yang kuat dalam mendistribusikan informasi, menciptakan kesempatan untuk membangun hubungan yang lebih kuat antara pemerintah kelurahan dan warganya. Dengan memberikan akses yang beragam dan berbagai saluran komunikasi, pemerintah kelurahan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat, memperkuat keterlibatan dan kepercayaan antara kedua belah pihak, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara merata dan menyeluruh. Dalam penyebaran informasi ke media sosial, penerapan SOP penyebaran informasi ke media sosial merupakan langkah krusial dalam upaya meminimalisir kejadian yang tidak diinginkan serta memastikan transparansi dan akurasi informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan, di antaranya adalah pembentukan alur koordinasi yang jelas antara seksi kesejahteraan masyarakat dan petugas informasi di tingkat kelurahan. Dengan adanya alur koordinasi yang terstruktur, informasi dapat disaring, diverifikasi, dan disampaikan secara efektif kepada masyarakat. Hal ini tidak hanya meningkatkan kredibilitas pemerintah setempat, tetapi juga meminimalisir risiko penyebaran informasi palsu atau tidak akurat yang dapat menimbulkan kebingungan atau bahkan kepanikan di

kalangan masyarakat. Namun, kelurahan sumur batu belum menerapkan SOP tersebut karena belum adanya tindakan atau perintah dari Lurah atau inisiatif dari petugas informasi kelurahan.

Seksi Pemerintahan dan Seksi Ekonomi dan Pembangunan juga melakukan metode kolaboratif dalam penyusunan pemberdayaan, dimana metode-metode lama tetap dipakai untuk menjaga keefektifan yang selama ini sudah berjalan, dan untuk menjadi lebih efektif lagi, mereka berkoordinasi dengan petugas informasi kelurahan sumur batu.

C. SINTESIS PEMECAHAN MASALAH

1. Seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan

- a. Seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan dapat diartikan sebagai identifikasi masalah. Masalah yang ditemukan adalah belum maksimalnya pengemasan informasi yang akan disebarakan melalui media sosial.
- b. Hambatan yang dialami oleh seksi kesra dalam pengemasan informasi melalui media digital adalah lambannya internet, kurangnya kapasitas RAM pada infrastruktur komputer, dan kurangnya SDM di kelurahan serta pemahaman seksi kesra atas potensi media sosial sebagai sarana informasi
- c. Rekomendasi yang dapat diajukan adalah upgrade RAM pada *processor* dan mengadakan *workshop* tentang pentingnya sosial media dalam penyebaran informasi di instansi pemerintah, serta pengajuan penambahan SDM yang akan membantu pengelola media sosial kelurahan dalam pengelolaan yang lebih maksimal

2. Menetapkan tujuan dasar dan strategis

- a. Dalam menentukan tujuan dan strategi, seksi kesra menggunakan dua strategi dalam penyampaian informasi ke warga, yaitu melalui surat dan media sosial.
- b. Hambatan yang dialami seksi kesra adalah terbagi duanya sumber

informasi kegiatan seksi kesra di media sosial, yaitu instagram @kelurahansumurbatu dan @rptra_mutiarasumurbatu yang disebabkan belum maksimalnya koordinasi antara seksi kesra dengan petugas informasi kelurahan sumur batu, dan belum berjalan dengan baik *mirror posting* dari instagram ke facebook

- c. Rekomendasi yang dapat diajukan adalah memperbaiki koordinasi antara seksi kesra dengan petugas informasi, kemudian baru dapat ditentukan satu akun informasi yang akan menjadi sumber resmi dari seksi kesra kelurahan sumur batu. Untuk facebook bisa dilakukan pemanfaatan fitur sinkronisasi dari instagram agar *mirror posting* dapat berjalan lebih maksimal

3. Menyusun perencanaan tindakan

- a. Dalam menyusun perencanaan tindakan untuk strategi yang telah ditetapkan seksi kesra dalam menyampaikan informasi adalah dengan memanfaatkan sumber daya yang ada sebagai petugas pengelola informasi pada sarana media sosial, yaitu youtube dan instagram.
- b. Hambatan yang dialami oleh seksi kesra adalah kurang aktifnya admin @kelurahansumurbatu dalam merespon masyarakat di media sosial instagram.
- c. Rekomendasi yang dapat diajukan adalah dengan memperkuat koordinasi antara seksi kesra dengan petugas informasi, serta jika bisa tambah SDM akan lebih baik lagi untuk penyebaran informasi melalui media sosial yang lebih efektif dan efisien

4. Mempertimbangkan keunggulan

- a. Dalam mempertimbangkan keunggulan, seksi kesra kelurahan sumur batu menyatakan bahwa ketiga metode yang saat ini digunakan memiliki keunggulannya masing-masing.
- b. Hambatan yang ditemukan adalah masih terdapat warga yang belum bisa menerima teknologi
- c. Rekomendasi yang dapat diajukan adalah memberikan pelatihan

kepada warga tentang pentingnya informasi di media sosial dan memperkenalkan instagram @kelurahansumur Batu sebagai sarana informasi resmi dari kelurahan

5. Mempertimbangkan keberlanjutan

- a. Dalam mempertimbangkan keberlanjutan, seksi kesra kelurahan sumur batu melihat respon dan dampak dari metode yang selama ini sudah diterapkan.
- b. Hambatan yang ditemukan adalah terdapat warga yang belum mendapatkan informasi dari RT setempat, hal tersebut ditemukan di kolom komentar instagram kelurahan sumur batu
- c. Rekomendasi yang dapat diajukan adalah memaksimalkan sarana informasi di instagram kelurahan, diiringi pemberitahuan berjejang dari RW, RT, dan masyarakat bahwa mereka dapat melihat informasi kegiatan kelurahan sumur batu di instagram @kelurahansumur Batu. Oleh sebab itu, perlu ditingkatkan lagi keaktifan instagram kelurahan dan responsivitas admin agar informasi dapat tersebar secara merata.

6. Menyusun perencanaan pemberdayaan

- a. Pemberdayaan strategi penyebaran informasi seksi kesejahteraan masyarakat Kelurahan Sumur Batu melalui surat menyurat, WhatsApp, dan media sosial Instagram yang merupakan langkah progresif yang memperkuat keterlibatan dan kesadaran masyarakat akan isu-isu kesejahteraan.
- b. Hambatan yang dialami adalah belum adanya SOP untuk verifikasi informasi dan alur koordinasi antara seksi kesra dan petugas informasi
- c. Rekomendasi yang dapat diajukan adalah membuat SOP lingkup kelurahan sumur batu agar alur kerja dan peraturan-peraturannya jelas dan dapat diterapkan untuk jangka Panjang