

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DETEKSI DINI PELAYANAN  
DASAR MASYARAKAT DI KOTA BEKASI**

**Kamal Alamsyah<sup>1</sup>, Taufiq Rachmat Hidayat<sup>2</sup>, Thomas Bustomi<sup>3</sup>**  
<sup>1,2,3</sup>Program Doktor Ilmu Sosial Pascasarjana Universitas Pasundan  
Email : [Apih.amay007@gmail.com](mailto:Apih.amay007@gmail.com)

Diterima : 1 Oktober 2020, Revisi : 15 Oktober 2020 Disetujui : 25 Oktober 2020

**ABSTRACT**

The main problem in this research is the implementation of the Early Detection Policy for Community Basic Services in Bekasi City, in its implementation it has not been implemented effectively. The research method used is descriptive analysis, while the type of approach in this research is qualitative using a case study strategy approach. Qualitative methods are chosen with the consideration that this method is expected to obtain real data and is able to examine research problems in depth so that the expected results can be obtained. The use of qualitative research methods is felt to be very appropriate in the study of public administration, especially research that tries to study and understand a society. Based on the results of research and discussion of the factors, the implementation of the Community Basic Service Early Detection Policy in Bekasi City has not been effective yet, and this ineffectiveness has disrupted the level of prime and quality public service in Bekasi City. There are several things that cause the implementation of the Community Basic Service Early Detection Policy in Bekasi City to not run effectively, among others, the content of policy factor relating to the resources committed parameter (resources used), and also the context of implementation related to the parameters institution and regime characteristics (institutions and characteristics of the authorities / leaders) so that the objectives of the Basic Service Early Detection policy in Bekasi City have not been able to run according to the expectations of the government and society.

Keywords: Policy Implementation, service, Bekasi City

**ABSTRAK**

Permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah Implementasi Kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat di Kota Bekasi dalam implementasinya masih belum dapat terlaksana secara efektif. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis, sedangkan jenis pendekatan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan strategi studi kasus. Metode kualitatif dipilih dengan pertimbangan bahwa metode ini diharapkan dapat diperoleh data yang sebenar-benarnya dan mampu mengkaji masalah penelitian secara mendalam sehingga dapat diperoleh hasil yang diharapkan. Penggunaan metode penelitian kualitatif ini dirasakan sangat tepat dalam studi ilmu administrasi publik, terutama penelitian yang mencoba untuk mengkaji dan memahami suatu masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan faktor-faktor Implementasi Kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat di Kota Bekasi belum berjalan secara efektif, dan ketidakefektifan ini mengganggu kepada tingkat pelayanan masyarakat yang prima dan berkualitas di Kota Bekasi. Terdapat beberapa hal yang menyebabkan Implementasi Kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat di Kota Bekasi belum berjalan secara efektif, antara lain oleh faktor *content of policy* berkaitan dengan parameter *resources committed* (sumber-sumber daya yang digunakan), dan juga faktor *context of implementation* berkaitan dengan parameter *institution and rezim characteristic* (lembaga dan karakteristik penguasa/pimpinan) sehingga tujuan dari kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar di Kota Bekasi belum dapat berjalan sesuai harapan pemerintah dan masyarakat.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Pelayanan, Kota Bekasi

## PENDAHULUAN

Arah pembangunan Kota Bekasi berkiblat kepada Visi dan Misi yang telah ditetapkan oleh Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah. Visi adalah pandangan ideal masa depan yang ingin diwujudkan, dan secara potensi untuk terwujud menuju kemana dan apa yang diwujudkan suatu organisasi di masa depan, visi di sertai kebersamaan yang mampu menarik, menggerakkan anggota organisasinya untuk membangun komitmen terhadap visi tersebut, dan tetap konsisten, eksis, antisipatif, inovatif serta produktif. Karena itu perumusan pernyataan visi perlu secara intensif dikomunikasikan kepada segenap anggota organisasi sehingga semuanya merasa memiliki visi tersebut.

Visi Pembangunan Kota Bekasi periode 2018-2023 adalah “**BEKASI CERDAS, KREATIF, MAJU, SEJAHTERA DAN IHSAN**”, dimana di dalam Visi Pembangunan Kota Bekasi tahun 2013-2018 tersebut terdapat lima buah gambaran kondisi Kota Bekasi, yaitu Bekasi Cerdas, Bekasi Kreatif, Bekasi Maju, Bekasi Sejahtera, dan Bekasi Ihsan. Misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan instansi pemerintah dan sasaran yang ingin di capai. Pernyataan misi membawa organisasi kepada suatu fokus. Misi menjelaskan mengapa organisasi itu ada apa yang dilakukannya, dan bagaimana melakukannya. Sebagai sebuah cita-cita dan gambaran kondisi masa depan Kota Bekasi pada akhir periode pembangunan lima tahun ke depan, Visi Pembangunan Kota Bekasi tahun 2018-2023 haruslah didukung oleh serangkaian Misi Pembangunan Kota Bekasi tahun 2018-2023.

Pemerintah Kota Bekasi yang menjadi bagian dari Pemerintahan Daerah dan diamanatkan dalam Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 mempunyai kewajiban untuk melaksanakan urusan wajib pelayanan dasar di wilayah Kota Bekasi sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Bekasi Tahun 2018 – 2023 yang ditetapkan pada misi ke (4), yakni Meningkatkan dan mengembangkan kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif.meningkatkan kehidupan sosial masyarakat melalui layanan

pendidikan kesehatan dan layanan sosial lainnya. Keseluruhan Program Pemerintah Kota Bekasi dari bidang pendidikan, bidang kesehatan, bidang pekerjaan umum dan penataan ruang, bidang permukiman rakyat dan permukiman, bidang ketentraman dan ketertiban, bidang sosial sampai bidang pelayanan lainnya, sudah tentu harus ada yang bertanggung jawab terhadap implementasinya. Sebagai upaya akselerasi pengendalian serta memfasilitasi capaian target pelayanan dasar dari masing-masing bidang sebagaimana telah dipaparkan sebelumnya, maka dipandang perlu adanya Implementasi Kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat di Kota Bekasi dalam upaya peningkatan pelayanan publik dengan Perwal Kota Bekasi Nomor 65 Tahun 2017 tentang Deteksi Dini pada Pelayanan Dasar Masyarakat di Kota Bekasi.

Pemerintah Kota Bekasi mengimplementasikan Undang – Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah melalui upaya dan inovasi bagaimana caranya agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakatnya. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah dengan menerbitkan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 65 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pembentukan Satuan Tugas Pemantauan dan Monitoring Deteksi Dini pada Pelayanan Dasar Masyarakat di Kota Bekasi. Adapun peneliti mengambil judul dimaksud dengan alasan bahwa adanya permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar, dimana Pemerintah Kota Bekasi bercita-cita untuk mewujudkan pelayanan yang efektif untuk masyarakatnya. Di samping itu judul penelitian tersebut dikembangkan sesuai dengan disiplin Ilmu Administrasi Publik dan objek yang di teliti secara spesifik adalah Pemerintah Kota Bekasi yang merupakan kota dengan percepatan pembangunan yang luar biasa dan aksesibilitas sangat strategis karena berbatasan langsung dengan beberapa kota besar khususnya ibukota DKI Jakarta.

## **METODE PENELITIAN**

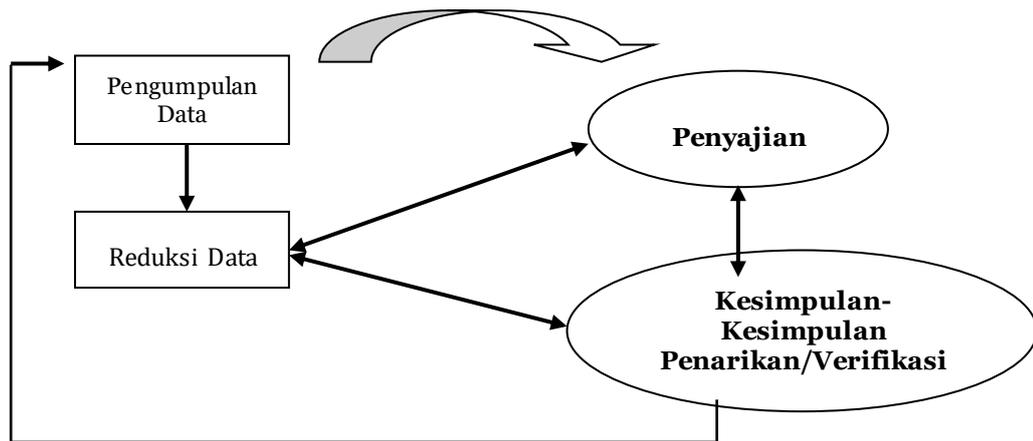
Metode penelitian yang digunakan adalah dekriptif analisis, sedangkan jenis pendekatan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan strategi studi kasus. Menurut Moleong (2009:3) bahwa “penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”. Metode kualitatif dipilih dengan pertimbangan bahwa metode ini diharapkan dapat diperoleh data yang sebenar-benarnya dan mampu mengkaji masalah penelitian secara mendalam sehingga dapat diperoleh hasil yang diharapkan. Penggunaan metode penelitian kualitatif ini dirasakan sangat tepat dalam studi ilmu administrasi publik, terutama penelitian yang mencoba untuk mengkaji dan memahami suatu masyarakat. Melalui pendekatan ini, permasalahan penelitian yang ingin menghubungkan suatu peristiwa dengan peristiwa lainnya, dapat memberikan informasi penting dalam bentuk deskripsi ilmiah bagi pembuat keputusan khususnya berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan pelayanan dasar melalui pembentukan Satuan Tugas Pemantauan dan Monitoring (PAMOR) dalam rangka mewujudkan pelayanan ultima di Kota Bekasi.

Jenis pendekatan penelitian bersifat kualitatif yaitu dengan memandang realitas yang ditampakkan oleh seseorang sebagai refleksi dari realitas-realitas lain yang tidak berdiri sendiri. Campbell (2004:86), mengatakan bahwa “realitas yang ditampakkan individu sebenarnya merupakan refleksi dari pengalaman sosialnya, kesadaran akan dirinya sendiri, dan kesadaran akibat berinteraksi dengan individu lain”. Penelitian ini menggunakan Wawancara, FGD dan Dokumentasi.

Menurut Sutopo (2009:82) dalam penelitian kualitatif terdapat tiga komponen utama dalam proses analisis data yakni: (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan ataupun verifikasi. Ketiga proses analisis data tersebut berperan penting dalam proses dan saling berkaitan serta menentukan hasil akhir analisis. Ketiga tahap dalam proses

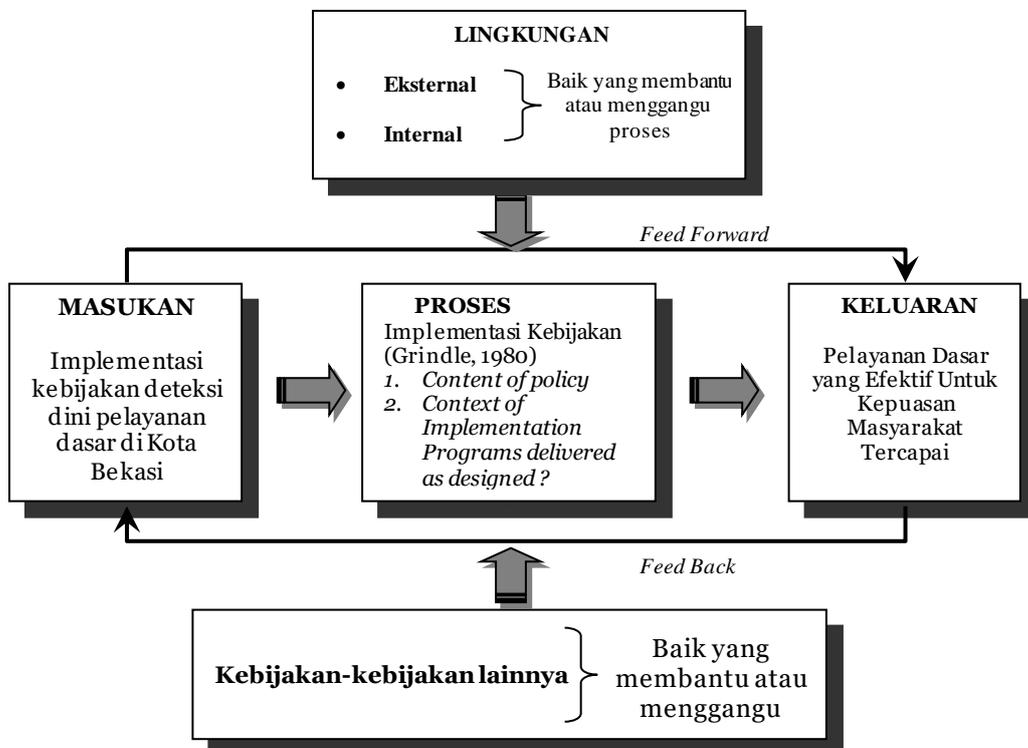
analisis tersebut merupakan bagian yang saling berhubungan antara tahap yang satu dengan yang lainnya. Analisis akan dilaksanakan secara terus menerus sejak awal penelitian hingga akhir penelitian. Model analisis data yang telah peneliti uraikan tersebut dapat digambarkan seperti terdapat pada bagan 1 :

**Bagan 1, tehnik pengambilan keputusan**



Sumber: Miles et al dalam Rohendi (2002:20).  
 Berikut alur kerangka pemikiran pada penelitian dapat dilihat pada gambar 2.

**Gambar 2. Alur Pemikiran**



## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan Implementasi Kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar di Kota Bekasi, di tengah kondisi pandemi *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19) sangat sulit bagi peneliti melakukan penelitian lapangan karena harus menyesuaikan diri dengan protokol kesehatan yang ketat. Setiap langkah peneliti ketika menemui narasumber tidak jarang disulitkan oleh pertemuan ulang berkali-kali, karena ketatnya protokol kesehatan sehingga harus mencari waktu lain yang dipandang narasumber lebih aman. Bahkan dalam pertemuan tersebut, sarat dengan kebiasaan baru seperti, kelengkapan penggunaan masker, jaga jarak, mencuci tangan dengan sabun, dan sterilisasi ruangan atau tempat, dimana peneliti harus bertemu para narasumber untuk wawancara dan pengambilan data-data empirik. Kondisi yang tidak nyaman tersebut, turut mewarnai penelitian ini, meski pada akhirnya semua kendala dapat dilalui dengan baik. Dari hasil kajian terori, observasi, wawancara dan analisis, peneliti mendeskripsikan dengan gamblang seperti dinarasikan di bawah ini :

### ***Content of policy***

Dalam mengimplementasikan peraturan Wali Kota Bekasi (Perwal) Nomor 65 tahun 2017 tentang monitoring deteksi dini pelayanan dasar masyarakat di Kota Bekasi, dan ditindaklanjuti dengan Instruksi Walikota Bekasi, Nomor 100/1001/SETDA, berkaitan dengan Kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar di Kota Bekasi, tentu saja berbagai langkah dilakukan oleh seluruh perangkat daerah mulai dari SKPD hingga ke aparat terendah yakni RT/RW agar kebijakan tersebut dapat menyentuh kebutuhan dasar layanan masyarakat Kota Bekasi. Hal ini diperkuat dengan Pembentukan Kesatuan Tugas Pantau dan Monitoring atau (Pamor) Kota Bekasi oleh Wali Kota Bekasi Rahmat Effendi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Daerah Kota Bekasi, Reny Hendrawaty, berkaitan dengan kebijakan deteksi dini pelayanan dasar di Kota Bekasi mengatakan: “Kondisi Kota Bekasi

merupakan kota metropolitan heterogen, dimana masyarakat yang datang ke Kota Bekasi adalah yang ber-KTP Kota Bekasi, maupun yang tidak ber-ktp Kota Bekasi dan mereka bukan asli warga Kota Bekasi, maka rasa memiliki sangat kurang, berangkat dari kondisi tersebut pemerintah daerah Kota Bekasi, melalui pembentukan Satgas Pemantauan dan Monitoring (Pamor) menggulirkan regulasi Kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat dengan maksud untuk menemukan potensi dan hambatan pelaksanaan pelayanan dasar di masyarakat.”

Melalui program Satgas Pamor ini setidaknya mampu memberikan kontribusi positif bagi masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas partisipasi aktif seluruh pihak demi kesinambungan pelayan dasar bagi masyarakat. Keterlibatan aparatur daerah yang di tugaskan di RW-RW adalah sebagai penafsir prepentif bahaya-bahaya yang ada selama ini, baik pada persoalan kependudukan, kebutuhan pembangunan dan sosial kemasyarakatan. Personil aparatur tersebut, ditempatkan di setiap kelurahan. Dengan demikian, Satgas ini berfungsi sebagai awal informan dan melaporkan setiap kejadian yang terjadi pada masing-masing kelurahan di teruskan ke camat dan camat dapat melaporkan ke Wali Kota.

Peran dan tugas Pamor, sebagai penghubung permasalahan di wilayah tingkat RW yang berjumlah jumlah 1013 RW, dengan kebutuhan tenaga penggerak TKK (Tenaga Kerja Kontrak) 1013 orang, tiada lain untuk mefungsikan semua lidingsektor ekonomi dan sumber daya manusia yang ada di Kota Bekasi, yang diimplementasikan terhadap pelayanan terbaik untuk warga masyarakat, dengan menjadi penghubung segala permasalahan yang ada di wilayah RW, sehingga dengan mudah untuk mendeteksi dini pelayanan dasar masyarakat di Kota Bekasi.

Dipermudahnya apapun pelayanan masyarakat di Kota Bekasi, maka semua data diri warga masyarakat yang ditempatkan di kecamatan masing masing, tiada lain untuk mengemat biaya dan waktu agar tidak jauh jauh ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi, agar warga dimudahkan untuk mengurus apapun kebutuhannya termasuk jembatan

penghubung yang disebut Satgas Pamor RW. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Camat Kecamatan Bekasi Utara, Zalaludin mengatakan;

“Kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat telah menyentuh semua layanan dasar yang telah ditetapkan aturan, di wilayah kecamatan Bekasi Utara, dan terdapat 135 orang Pamor yang bertugas di wilayah 144 RW, mereka bekerja dengan sistem jemput bola, artinya masalah-masalah yang terjadi di masyarakat dapat dengan cepat diketahui oleh Pamor”.

Keberadaan Satgas pamor inilah yang membantu di semua wilayah RW di Kota Bekasi, tugasnya adalah membantu untuk jembatan penghubung permasalahan di wilayah penempatannya, membantu adanya Pemerintahan Daerah Kota Bekasi di dalam wilayah RW. Selain itu, fungsinya menjadi pelayan terbaik untuk warga, dan penghubung segala permasalahan yang ada di wilayah RW untuk segera ditindak lanjuti dan semua tampungan permasalahannya. Peran Satgas Pamor adalah bekerja secara nyata dari Pemerintah Kota Bekasi dan tidak ada yang sia sia untuk Warga Kota Bekasi, karena gaji mereka pun datangnya dari Pajak Warga Kota Bekasi yang dibayarkan oleh warga Kota Bekasi.

Kebijakan diteksi dini yang dibuat oleh pemerintah Kota Bekasi telah dipahami oleh Pamor. Terbukti keluhan yang ada dimasyarakat sudah dapat ditanggulangi. Setiap kelurahan memberikan sosialisasi serta pemahaman yang terus menerus supaya dalam bekerja Pamor sesuai dengan amanat peraturan tersebut. Dengan adanya Pamor sebagai Satgas dalam implemementasi Kebijakan Deteksi Dini yang digulirkan oleh Pemerintah Kota Bekasi, maka dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar mereka, seperti pembuatan KTP, KK, pengurusan Bansos, ketika masyarakat mendapatkan masalah dengan pemenuhan kebutuhan dasarnya mereka langsung memanggil Pamor.

Menurut Pamor RW 09 Bekasi Jaya, Kecamatan Bekasi Timur, Fauzia Azima, mengatakan bahwa;

“Pemahaman tentang kebijakan tersebut telah dikenalkan melalui proses sosialisasi serta pembinaan yang dilakukan oleh kelurahan. Pamor harus mampu melayani masyarakat sebagai kepanjangan tangan dari pemerintah. Tugas yang dilakukan adalah semua pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Terutama masyarakat yang rentan dengan kemiskinan sehingga mereka itu yang menjadi prioritas dari sasaran Pamor”.

Dalam capaian program ini dapat dibandingkan sebelum adanya kebijakan deteksi dini pelayanan dasar masyarakat banyak bermunculah persoalan pelayanan dasar yang ada dimasyarakat karena pelayanan dasar kurang terealisasi dengan baik. Namun, dengan adanya kebijakan tersebut, masyarakat tanpa harus mendatangi namun semua institusi yang melakukan pelayanan dasar terbukti memberikan layanan terbaiknya. Terbitnya kebijakan ini tentunya mempunyai capaian terciptanya sinergitas antara kecamatan kelurahan serta Satgas Pamor yang turun langsung berada ditengah tengah masyarakat.

Kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar masyarakat ini sudah tepat dilakukan pemerintah daerah Kota Bekasi, sesuai dengan kebutuhan wilayah. Kebijakan tersebut, sesuai letak geografis Kota Bekasi yang berjauhan sehingga mudah dijangkau masyarakat. Dengan kondisi geografis dan heterogenitas masyarakat serta kondisi budaya yang beragam, maka kebijakan ini tepat dengan membentuk satgas Pamor agar pelayanan masyarakat lebih cepat dan akurat serta dapat terus ditingkatkan.

Ketua RW 02 Kelurahan Jaka Setia, Kecamatan Bekasi Selatan, Edih mengatakan, bahwa;

“Kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat ini sangat membantu kami pihak RW dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adanya Satgas Pamor maka pelayanan di wilayah masing-masing sangat terbantu efektivitasnya, karena yang selama ini membutuhkan proses lama dalam pelayanan, kini dapat dipangkas dengan bantuan Pamor”.

Warga yang ingin membuat Kartu Sehat (KS), KTP-el, KK atau Akte kelahiran, dengan adanya Pamor tinggal mempersiapkan persyaratannya saja dan menghubungi petugas melalui telepon. Dengan demikian, satgas yang di tugaskan di RW setempat akan langsung menuju rumah warga dan mengambil berkas warga tersebut untuk di bawa ke Kelurahan atau Kecamatan. Pegawai yang ditempatkan di setiap RW ditepatkan sesuai domisili mereka tinggal agar cepat merespon permintaan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian kebijakan deteksi dini pelayanan dasar masyarakat, maka kehadiran Satgas Pamor dalam masyarakat sangat signifikan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Pamor di Kota Bekasi, telah banyak membantu dalam pelayanan langsung terhadap masyarakat di perkotaan, sebagai wujud dari implementasi kebijakan deteksi dini pelayanan dasar masyarakat yang berbanding lurus dengan letak yang tepat dalam pengambilan keputusan atau State of decision making terhadap kebutuhan pelayanan dasar masyarakat Kota Bekasi. Disamping itu pula bahwa bahwa kebijakan deteksi dini pelayanan dasar masyarakat, kehadiran Pamor di wilayah lingkungan masing-masing cukup membantu masyarakat dan sangat signifikan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Pamor di Kota Bekasi, memberikan kontribusi nyata dalam memberikan dan membantu pemerintah daerah pada konteks pelayanan sederhana dan dibutuhkan masyarakat. Hal ini berarti bahwa implementasi program atau program implementer kebijakan deteksi dini pelayanan dasar masyarakat di Kota Bekasi, telah sesuai harapan dan pemeski tetap perlu dievaluasi dan diperbaiki kelemahan, sehingga meningkat kinerjanya. Berdasarkan dari hasil penelitian kebijakan deteksi dini pelayanan dasar masyarakat, kehadiran Pamor di wilayah lingkungan masing-masing sangat membantu masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Pamor di seluruh Kota Bekasi, memberikan kontribusi signifikan terhadap pelayanan dasar masyarakat. Hal ini berarti bahwa sumber-sumber daya yang digunakan atau resources committed dalam implementer kebijakan deteksi dini pelayanan dasar masyarakat di Kota Bekasi, sesuai harapan masyarakat.

### ***Context of Implementation***

Implementasi kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat di Kota Bekasi telah berjalan secara efektif. Hal itu tidak lepas dari pemangku kekuasaan yang ada di wilayah masing-masing dan berupaya untuk memahami kebijakan deteksi dini pelayanan dasar masyarakat dengan jempit bola yang disesuaikan dengan aturan yang berlaku. Peraturan Walikota deteksi dini ini harus dipahami oleh semua Camat

sebagai petugas monitoring yang selalu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan kelurahan untuk masalah-masalah yang terjadi. Kelurahan sebagai ujung tombak wakil pemerintah ditengah masyarakat selalu memberikan pembinaan kepada Satgas Pamor sebagai strategi demi terlaksananya kebijakan tersebut.

Dalam implementasi dari kalangan birokrasi memiliki tujuan serupa dengan aktor yang lain. Dalam implementasi Kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat di Kota Bekasi, maka aktor yang terlibat dalam pelayanan dasar masyarakat terutama Satgas Pamor dan segala tindakan yang dilakukan oleh aparatur pada tingkat kelurahan harus berdasarkan surat perintah yang dilayangkan dari kecamatan. Segala apa yang ditugaskan untuk satgas Pamor dijalankan berdasarkan surat dari kecamatan.

Menurut Camat Kecamatan Bekasi Selatan, Tajudin HM, mengatakan bahwa;

“Camat sudah paham dengan memberikan surat perintah kepada kelurahan maka seluruh tugas yang dijalankan oleh kelurahan sebagai institusi langsung yang menangani satgas Pamor sejalan dengan perintah camat. Sosialisasi sebagai strategi dalam menjalankan programnya”.

Dalam implementasi Kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat di Kota Bekasi dalam konteks peraturan Wali Kota Bekasi (Perwal) Nomor 65 tahun 2017 tentang monitoring deteksi dini pelayanan dasar masyarakat di Kota Bekasi, dan ditindaklanjuti dengan Instruksi Walikota Bekasi, Nomor 100/1001/SETDA, berkaitan dengan Kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar di Kota Bekasi, maka tentu saja setiap kepentingan harus terpenuhi sehingga program yang telah digulirkan dapat berjalan dengan baik. Demikian pula dengan pelayanan dasar masyarakat melalui peran Satgas Pamor dapat termudahkannya pelayanan masyarakat.

Menurut masyarakat RW 02 Kelurahan Jaka Setia, Kecamatan Bekasi Selatan, Edih, mengatakan bahwa;

“Kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar ini sangat bermanfaat bagi kami masyarakat. Apalagi dengan adanya Satgas Pamor, pelayanan menjadi cepat dan bisa diandalkan apalagi pada saat

bansos. Pamor juga dapat memberikan ketepatan dalam menanggulangi pelayanan dalam sisi administrasi warga, sebab Pamor memiliki peduli jemput data kepada warga yang membutuhkan”.

Sebagai pelaksana yang melaksanakan kebijakan deteksi dini sudah pasti dibutuhkan pemahaman yang baik sehingga pelaksana dapat melakukan sosialisasi secara jelas dan dapat dipahami dan dimengerti oleh masyarakat. Sebab itu, segala tindakan yang dilakukan pelaksana tetap didasarkan kepada aturan yang berlaku, sehingga tidak salah melakukan tugas dilapangan, sesuai surat perintah yang dikirimkan dari kecamatan. Selain itu, para lurah dalam melaksanakan kebijakan deteksi dini bersama-sama dengan aparatur lainnya dengan visi yang sama dalam menjalankan tugasnya. Oleh sebab itu, kepehaman bersama tersebut sangat penting untuk dapat mendorong satgas Pamor bekerja berdasarkan instruksi dari lurah melalui kepala seksi, sehingga mudah untuk dikontrol.

Pada hakikatnya pelayanan dasar masyarakat merupakan komitmen pemerintah daerah Kota Bekasi, dan perlu disinkronisasikan dengan kebijakan pemerintah, sehingga dalam implementasinya selarung dengan program pembangunan kualitas sumber daya manusia masyarakat Kota Bekasi. Sebuah arahan yang positif, dan semestinya dapat menebarkan rasa kebersamaan untuk menguatkan kebijakan yang semula sudah dirintis. Sebuah arahan yang positif dan semestinya juga dapat membentuk kearifan bersikap bagi warga Kota Bekasi untuk direspon secara baik.

Berdasarkan hasil penelitian kebijakan deteksi dini pelayanan dasar masyarakat, kehadiran Satgas Pamor di masyarakat sangat dibutuhkan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Satgas Pamor Kota Bekasi, telah dirasakan manfaatnya oleh seluruh warga masyarakat dan mampu memberikan solusi pelayanan di wilayah RW masing-masing secara signifikan. Kebijakan Deteksi dini ini melibatkan berbagai elemen Lembaga yang ada. Jika terjadi masalah dalam hal pelayanan dasar maka yang terlebih dahulu tahu adalah pamor. Karena Pamor ada ditengah masyarakat yang ditempatkan di setiap RW. Terjalin kerjasama yang baik dikarenakan lembaga lain pun sangat membutuhkan pamor contoh Puskesmas, Dinas Sosial, Dinas Kependudukan, dll.

Keberadaan Pamor sangat terasa sekali ketika diperbantukan dalam pendistribusian dari Kementerian Sosial terhadap penerima Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), Program Keluarga Harapan (PKH), berupa bantuan Rp600.000 bantuan dari Gubernur Jawa Barat yang didistribusikan melalui Kantor Pos dan Ojek Online. Petugas pamor dari tiap kelurahan yang mengantarkan ke warga, didampingi RW dan RT, dan para camat serta lurah mengawasi langsung pendistribusiannya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Daerah Kota Bekasi, Reny Hendrawaty, berkaitan dengan kebijakan deteksi dini pelayanan dasar di Kota Bekasi mengatakan bahwa:

“Ditinjau secara filosofis dan historis lahirnya Perwal mengenai Kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat di Kota Bekasi itu karena Kota Bekasi itu berbeda dengan kota/kab yang ada di Jawa Barat karena Kota Bekasi ini adalah kota heterogen yang sudah metropolitan posisi perbatasan langsung dengan ibu kota negara dengan penduduknya 2,4 juta jiwa menurut sensus penduduk tetapi penduduk yang ada di kota Bekasi ada yang migrasi hampir 40% sekitar 2,8 juta jiwa Kota Bekasi dengan luas kepadatan penduduk kita itu lebih dari pada 16 ribu/km, pasti banyak gap di Kota Bekasi yang berbeda dengan culture nya dan social ekonomi, ini yang harus kita selesaikan permasalahan-permasalahan yang ada dilapangan ini dengan potensi potensi yang ada dilapangan secara komprehensif, sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2014 kita harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, salah satu cara untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat kita harus mengeluarkan suatu regulasi yang bisa membantu memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

Kebutuhan dasar Masyarakat menjadi perhatian khusus bagi Pemerintah Kota Bekasi. Salah satunya adalah kebutuhan Pendidikan dan Kesehatan warga Masyarakat. Pemerintah Kota Bekasi mewujudkan kebijakan pelayanan dasar bagi masyarakat bidang kesehatan dengan menjamin kemudahan masyarakat dalam mengakses kesehatan dan jaminan kesehatan gratis sesuai Nomer Induk Kependudukan (NIK) Warga Kota Bekasi. Sejak tahun 2014, pemerintah pusat mencanangkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Kemudian, JKN tersebut diintegrasikan melalui Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) Kemudian,

Pemkot Bekasi melalui leading sektor Dinas Kesehatan mengeluarkan KS untuk melindungi warga kurang mampu yang selama ini belum terintegrasi kepada JKS atau BPJS.

Tugas satgas pamor tidak sederhana, di antaranya bagaimana berhubungan dengan Lembaga-Lembaga yang berhubungan dengan tugas pokoknya, kecamatan dan kelurahan memberikan keleluasaan agar menyelesaikan permasalahan secara cepat tentang pelayanan dasar yang dihadapi oleh masyarakat. Masih ada sedikit permasalahan manakala Lembaga lambat merespon, namun itu pun tidak banyak dikarenakan keterbatasan sarana atau sumber daya manusia dari pihak lembaga yang berkaitan. Dalam perspektif karakteristik penguasa dalam menjalankan Kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar masyarakat di Kota Bekasi, khususnya dalam pemberdayaan masyarakat RT/RW. Pelaksanaan kebijakan deteksi dini ini memang mempunyai karakter yang khusus untuk Kota Bekasi, komunikasi adalah alat yang paling utama dilakukan. Kelurahan dan satgas Pamor harus mempunyai metode berkomunikasi yang baik untuk menghadapi RT/RW yang mempunyai wilayah serta masyarakat. Pelayanan dasar yang dirasakan oleh masyarakat secara cepat dan komunikasi sehingga aspirasi yang berkembang dalam masyarakat dapat langsung ditangkap.

Wilayah Kota Bekasi dengan masyarakatnya yang heterogen memerlukan kekhasan dalam melayaninya. Setiap Kelurahan berupaya memberikan tugas serta pengarahan satgas Pamor di lingkungan RW sesuai dengan karakteristik wilayahnya. Pelayanan dasar dilakukan dengan jemput bola secara terus menerus. Untuk melaksanakan kebijakan deteksi dini ini memerlukan kekuatan dari para pelaksana untuk menumbuhkan partisipasi dari RT/RW dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakatnya. Sebab itu, dengan kebijakan deteksi dini ini tidak ada di daerah di Kota Bekasi, maka Pamor harus selalu berhubungan dengan kelurahan dalam setiap tugas yang diemban, serta jika menemukan masalah di lapangan keterlibatan RT/RW serta kelurahan sangatlah penting. Karakteristik Kota

Bekasi memang berbeda jadi membutuhkan Satgas Pamor yang sesuai dengan karakteristik waga dan ligkungannya, sehingga dengan mudah dalam menyelesaikan masalah dengan cepat.

Satgas Pamor sebagai kepanjangan tangan kelurahan atau pemerintah ditengah tengah masyarakat sebagai implementasi dari Kebijakan Deteksi Dini yang digulirkan oleh pemerintah daerah Kota Bekasi membantu RW untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan ini tidak ada di daerah manapun. Melalui kebijakan Deteksi Dini ini merupakan ciri khas Kota Bekasi yang belum ada di daerah manapun, sehingga dengan adanya kebijakan ini, menjadi ciri khas Kota Bekasi bahwa masyarakat dibantu dengan pelayanan dasarnya melalui pemberdayaan sumber daya manusia setempat yakni dibentuk dengan nama Satgas Pamor.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa Satgas Pamor yang berada ditengah-tengah masyarakat keberadaannya masih dibutuhkan masyarakat. Berdasarkan penelitian bahwa keberadaan Pamor di Kota Bekasi, merupakan bentuk wujud aspirasi dari masyarakat dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan dasar masyarakat Kota Bekasi, yang dinilai sampai saat ini sangat signifikan. Pada pelaksanaan kebijakan ini, terkadang ada beberapa satgas pamor yang bekerja tidak aktif dalam mwmemberikan pelayanan kepada masyarakat tetapi sebagian besar satgas pamor di wilayah sudah bekerja dengan baik, karena ada kontrol dari masing-masing kelurahan, kelurahan biasanya setiap bulan mengadakan pertemuan daengan para satgas pamornya tersebut. Tidak semua satgas pamor ini bekerja sesuai dengan harapan pemerintah kota, namun pihak kecamatan berusaha untuk membentuk supaya satgas pamor dapat bekerja maksimal, kalau terdapat satgas pamor kurang patuh, artianya ketika dilakukan kontrol mereka tidak ada di posisinya, kita tidak segan untuk memberikan surat peringatan kepada mereka karena tidak disiplin dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Menurut Kepala Bagian Organisasi Kota Bekasi, bahwa;

“Proses rekrutmen Satgas Pamor diambil dari pegawai yg sudah ada (TKK yang ada di OPD jadi tidak khusus nambah pegawai baru), Secara struktur organisasi staf itu termasuk Eselon IV dikelurahan jabatannya pelaksana tetapi Satgas Pamor berada di

bawah pembinaan dibawah langsung kasie kasie yang ada di kelurahan”.

Keberadaan satgas pamor sebagai implementasi Kebijakan Deteksi Dini di Kota Bekasi sudah efektif, para satgas pamor bekerja sesuai perintah dalam membantu melayani kebutuhan dasar masyarakat yang tersebar di semua wilayah RW masing-masing. Mengenai respon pimpinan atau penguasa terhadap pelaksanaan Kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar masyarakat di Kota Bekasi, tentunya sangat bagus. Kebijakan Deteksi Dini pelayanan dasar masyarakat melalui pembentukan satuan petugas monitoring dan pengawasan (Pamor) di samping membantu dalam memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat juga efektif dalam menginformasikan program-program pemerintah daerah yang akan datang.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa Pamor yang berada ditengah-tengah warga masyarakat, sangat dibutuhkan. Berdasarkan penelitian pemerintah daerah Kota Bekasi, dalam menggulirkan implementasi kebijakan kepentingan deteksi dini pelayanan dasar masyarakat dirasakan manfaatnya dan sangat signifikan terhadap kebutuhan pelayanan dasar masyarakat Kota Bekasi.

#### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan bahwa Faktor-faktor Implementasi Kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat di Kota Bekasi belum berjalan secara efektif, dan ketidakefektifan ini mengganggu kepada tingkat pelayanan masyarakat yang prima dan berkualitas di Kota Bekasi. Terdapat beberapa hal yang menyebabkan Implementasi Kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat di Kota Bekasi belum berjalan secara efektif, antara lain oleh faktor *content of policy* berkaitan dengan parameter *resources commited* (sumber-sumber daya yang digunakan), dan juga faktor *context of implementation* berkaitan dengan parameter *institution and rezim characteristic* (lembaga dan karakteristik penguasa/pimpinan) sehingga

tujuan dari kebijakan Deteksi Dini Pelayanan Dasar di Kota Bekasi belum dapat berjalan sesuai harapan pemerintah dan masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. 2006. *Kebijakan Publik*. Jakarta : Suara Bebas.
- Al Rasyid, Harun. 1997. *Statistik Sosial*. Disunting oleh Teguh Kusmantoro Adji. Bandung : Program Pasca Sarjana Unpad.
- Dimock, Dimock. 1996. *Public Administration*. Terjemahan Husni Thamrin Pane. Jakarta Jakarta : PT Rineka Cipta
- Dye, Thomas R. 1992. *Understanding Public Policy (Six Edition)*. London : Englewood Cliff, Prentice Hall.
- \_. 1987. *Understanding Public Policy (Four Third Edition)*. Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice-Hall Inc.
- Edward III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington DC : Congressional Quarterly Press.
- Grindle, Merilee S (ed). 1980. *Politic and Apolicy Implementation in Third World*. New Jersey : Princetown University Press.
- Hancock, Jonathan. 2006. *Teknik-Teknik Analisis dalam Penelitian*. Jakarta: PT. Indeks.
- Harits, Benyamin. 2002. *Paradigma Baru Dimensi-Dimensi Prima Administrator Publik*. Bandung : Lemlit Unpas Press.
- Howlett, Michael & M Ramesh. 1995. *Studying Public Policy : Policy Cycles and Policy Subsystem*. Oxford University Press.
- Islamy, M. Irfan. 2001. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mazmanian, Daniel H & Paul A Sabatier (eds). 1983. *Effective Policy Implementation*. Lexington Mash DC, Heath.
- Meter, Donald Van and Van Horn. 1975. *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework*.
- Mustopadidjaja. 1998. *Kebijakan Administrasi Negara*. Jakarta : LAN RI.
- \_\_\_\_\_, 2003. *Manajemen Proses Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta : LAN RI – Duta Pertiwi Foundation.
- Nugroho Dwijowijoto, Riant. 2004. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Yogyakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Public Policy*. Jakarta : PT. Elek Media Komputindo.
- Pressman, Jeffrey, L. Wildavsky, Aaron, B. 1973. *Implementation*. Barkely California: University of California Press.

Thoha, Miftah. 1997. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : Rajawali.

\_\_\_\_\_ 2002. *Ilmu Administrasi Kontemporer*. Jakarta : Prenada Media.

Umar, Winarto. 1999. *Kebijakan Strategis Pengembangan Organisasi*. Jakarta : Haji Masagung.

Van Metter, Donalds & Carl E Van Horn. 2002. *The Policy Implementation Process : A Conceptual Framework Administration Society*. Vol. 6 No. 4 February.

Vigoda, Eran. 2002. *Public Administration, An Interdisciplinary Critical Analysis*, Marcell Decker Inc., New York. :

Wahab, Solichin Abdul. 2002. *Analisis Kebijakan, dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.

Zauhar Soesilo, 2007. *Reformasi Administrasi; Konsep, Dimensi dan Strategi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Med Press.

#### **Dokumen Lain :**

Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 92 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pada Kecamatan Kota Bekasi.

Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 93 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pada Kelurahan Kota Bekasi.

Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 65 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pembentukan Satuan Tugas Pemantauan dan Monitoring Deteksi Dini pada Pelayanan Dasar Masyarakat di Kota Bekasi.

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Gichoya. 2014. *Factors Affecting the Successful Policy Implementation of ICT Projects in Government*. *Research School of Informatics*