



## Pelayanan Sosial Dinas Penataan Ruang Kota Bandung Era Pandemi COVID-19

Fatya Ayu N'dari<sup>1\*</sup>, Nanih Machendrawaty<sup>2</sup>, Deden Sumpena<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

<sup>2</sup>Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

\*Email : fatyaandr@gmail.com

### ABSTRAK

Pemberdayaan role model top to down merupakan pemberdayaan yang dilakukan pemerintahan kepada masyarakat, dilakukan melalui pelayanan sosial berupa pengesahan kebijakan, pemberian perhatian, membantu kebutuhan masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi dari lembaga, namun saat ini terdapat permasalahan pada kesehatan masyarakat berupa pandemi Covid-19 yang mengganggu aktifitas, dengan melihat persoalan inilah maka pelayanan sosial di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung perlu memikirkan upaya bagi masyarakat. Tulisan ini bertujuan untuk mengutarakan program pelayanan sosial, proses pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penataan Ruang, dan manfaat dari program yang dilakukan. Metode yang digunakan yakni metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Penataan Ruang Kota Bandung melakukan program pelayanan sosial sesuai dengan fungsinya, yakni melakukan perencanaan, pemanfaatan, pengawasan pengendalian, serta melakukan pelayanan pemakaman bagi korban jiwa akibat terparap Covid-19. Proses pelayanan sosial disalurkan melalui E-Government, menghasilkan manfaat bagi masyarakat untuk terlibat dalam penataan ruang hingga memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan ruang lingkungan di Kota Bandung.

**Kata Kunci :** Covid-19; Pelayanan Sosial; Penataan Ruang

### ABSTRACT

*Empowerment of top to down role models is an empowerment carried out by the government to the community, carried out through social services in the form of ratifying policies, giving attention, helping community needs in accordance with the duties and functions of the institution, but currently there are problems with public health in the form of the Covid-19 pandemic which disrupting activities, by looking at this problem, social services at the Bandung City Spatial*

*Planning Office need to think about efforts for the community. This paper aims to describe the social service program, the service process carried out by the Spatial Planning Office, and the benefits of the program carried out. The method used is qualitative method. Based on the results of the study, the Bandung City Spatial Planning Service carried out social service programs according to their functions, namely planning, utilization, monitoring and control, as well as carrying out funeral services for victims of COVID-19 exposure. The social service process is channeled through E-Government, generating benefits for the community to be involved in spatial planning to meet community needs related to environmental space in the city of Bandung.*

**Keywords :** Covid-19; Social Services; Spatial Planning

## PENDAHULUAN

Pengembangan masyarakat memiliki konteks bahwa kesejahteraan masyarakat merupakan prioritas utama, dengan role model top to down pemberdayaan masyarakat diberikan melalui pelayanan sosial dengan adanya bentuk pemberian perhatian, pengesahan kebijakan, hingga adanya bantuan yang diberikan oleh instansi terkait kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya (Lasiman, 2014). Hal ini berkaitan dengan adanya strategi yang dirancang oleh para pemimpin di Indonesia baik kepemimpinan dalam level pemerintahan nasional, regional, maupun lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di tengah wabah Covid-19 (Sumpena, dkk 2020). Pelayanan di bidang sosial dapat dikatakan sebagai salah satu penunjang bahkan pendukung bagi masyarakat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pelayanan sosial dapat dikatakan sebagai salah satu bentuk support atau dukungan bagi masyarakat supaya masyarakat dapat meraih posisi yang berdaya sesuai dengan keinginan mereka (Tuwu, 2020). Pelayanan sosial juga dikatakan sebagai salah satu pendukung dalam pendampingan masyarakat untuk mencapai posisi yang lebih baik dari sebelumnya. Suatu hal yang menjadi permasalahan yang muncul di tengah masyarakat saat ini yakni adanya permasalahan pada bidang kesehatan, dengan adanya pandemi Covid-19 yang mengakibatkan adanya gangguan dalam proses interaksi sosial, sehingga pemerintah menetapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Berdasarkan pada hal inilah yang akhirnya menjadikan Dinas Penataan Ruang Kota Bandung harus memikirkan strategi yang tepat untuk menyampaikan pelayanannya di bidang penataan ruang sebagai salah satu upaya pemberdayaan dalam aspek lingkungan masyarakat agar pelayanan dapat tetap terselenggarakan dan tetap bisa menjangkau (klien) masyarakat, khususnya masyarakat Kota Bandung yang ingin membutuhkan pelayanan melalui Dinas Penataan Ruang.

Latar belakang sebagai bagian dari pendahuluan yang telah disusun mampu merumuskan rumusan masalah untuk mendukung penelitian ini yang terdiri dari 1) Apa saja program pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penataan Ruang

Kota Bandung? 2) Bagaimana proses pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung? 3) Bagaimana manfaat dari hasil program pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung bagi masyarakat di era pandemic Covid-19? Pertanyaan penelitian ini didasarkan pada pendahuluan yang dijadikan sebagai latar belakang penelitian untuk mencapai tujuan dari diselenggarakannya penelitian.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, dikarenakan adanya strategi Pelayanan Sosial terbaru sebagai strategi dari Dinas Penataan Ruang Kota Bandung yang dijadikan akses pelayanan bagi masyarakat Kota Bandung selama pandemi Covid-19, pemilihan lokasi penelitian ini didukung karena adanya data yang dibutuhkan dalam penelitian oleh peneliti misalnya adanya narasumber yang sesuai kebutuhan penelitian, proses dokumentasi sebagai salah satu bentuk dalam pengambilan data, dan lokasi penelitian termasuk ke dalam kawasan strategis di pusat Kota Bandung.

Hasil penelitian relevan sebelumnya mendukung landasan pemikiran dari penelitian ini, hasil penelitian terdahulu yang dijadikan landasan pemikiran diantaranya sebagai berikut *pertama* Nahdiyana Fitri (2021), yang berjudul Strategi Adaptif NGO saat pandemi Covid-19, yang menghasilkan adanya proses pemberdayaan bagi kaum Wanita melalui lembaga non pemerintah, untuk mendukung para Wanita belajar melalui media daring dengan memanfaatkan waktu di tengah situasi pandemi, penelitian *pertma* dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, dokumentasi, dan observasi, *kedua* Asri B (2020), yang berjudul Implementasi Kebijakan Pelayanan Sosial berbasis Aplikasi di Era Pandemi Covid-19 di Kota Cimahi, IPDN.

Perbedaan dari penelitian terdahulu terdapat pada objek penelitian. Penelitian yang dilakukan ada di pemerintahan dan adapula yang dilakukan di *Non Government Organization (NGO)*, selain itu adapula perbedaan dari cara pengumpulan data, dan tentunya ada hasil dan pembahasan penelitian yang berbeda pula, namun masih berkaitan tentang pelayanan sosial kepada masyarakat di era pandemi covid-19.

Metode penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan artian peneliti melakukan penelitian pada objek yang akan diteliti (Sugiyono, 2012), yakni Dinas Penataan Ruang Kota Bandung dan melakukan penafsiran atas fakta yang terjadi dalam proses pelayanan sosial di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung sebagai hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Data yang dihasilkan merupakan data kualitatif naturalistik, dengan data yang alami tanpa penambahan maupun pengurangan kehendak pribadi. Tidak hanya jenis data, penelitian ini memiliki paradigma dan pendekatan secara paradigma positivisme. Paradigma positivisme yang merupakan suatu paradigma dalam metode penelitian kualitatif yang bisa

diamati berdasarkan adanya kebiasaan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Dalam penggunaan metodologi positivisme ini tentunya terdapat beberapa pengutaraan terkait adanya perubahan kebiasaan hidup masyarakat yang disebabkan oleh adanya pandemi COVID-19 ini yang menyebabkan masyarakat harus meningkatkan kesadaran dari dalam dirinya yang berupa adanya permasalahan dalam interaksi sosial, kemudian untuk pendekatan yang digunakan dalam penelitian yakni yang tentunya mengharuskan dan menuntut peneliti untuk mampu mengetahui berbagai macam peristiwa berdasarkan fenomena- fenomena yang terjadi dalam pelayanan sosial di era pandemi seperti saat ini.

Pengumpulan data penelitian didapatkan dari observasi dengan melakukan observasi mendalam di lokasi penelitian dengan ikut terjun langsung ke lapangan bersama tim distaru, wawancara, dan dokumentasi dengan Sub Bagian yang ada di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung yang terdiri dari sub bagian perencanaan ruang, pemanfaatan ruang, pengawasan dan pengendalian ruang, hingga sub bagian pelayanan pemakaman. Sumber data terdiri dari dua bagian yakni primer dan sekunder, yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara pada beberapa informan, dan dokumentasi. Teknik analisa data dalam penelitian menggunakan beberapa langkah yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan sebagai tahapan terakhir dalam penelitian yang dilakukan.

## LANDASAN TEORITIS

Landasan teori yang dijadikan sebagai landasan maupun pondasi dalam penelitian ini ialah teori pelayanan sosial, yang dimana pelayanan sosial merupakan konsep untuk memberikan sesuatu yang terbaik pada individu, kelompok serta masyarakat yang memiliki permasalahan secara internal maupun eksternal pada diri mereka sebagai dampak dari lingkungan sosialnya amupun lingkungan dimana mereka berada, dalam hal ini pelayanan sosial itu dikerjakan atau dilakukan oleh pekerja sosial (Fahrudin, 2018) untuk memberikan pertolongan kepada siapapun yang membutuhkan. Pada dasarnya pelayanan sosial dibagi menjadi dua kategori yakni, *pertama* pelayanan sosial dalam arti luas, dalam hal ini pelayanan sosial yang diberikan mencakup pada aspek yang dalam artian belum spesifik dan butuh pengertian khusus untuk menfasirkannya, pelayanan sosial mencakup aspek besar di tengah masyarakat, misalnya seperti bidang pendidikan, kesehatan masyarakat, pemberdayaan dan pengaturan lingkungan atau bisa disebut sebagai pelayanan yang mencakup semua bidang sosial, *kedua* Pelayanan Sosial dalam arti sempit, pelayanan tipe ini cukup jelas sasarannya dikarenakan bersifat langsung kepada individu yang terkait misalnya adanya pemberian rehabilitasi sosial, jaminan sosial pada korban kekerasan atau bisa dikatakan pelayanan sosial dalam arti sempit ialah pelayanan yang diberikan hanya kepada jenis individunya saja Alfred J. Kahn

dalam (Fahrudin, 2018) Alfred J. Kahn mengemukakan pendapatnya dalam (Diyananti, 2016) bahwa pelayanan memiliki fungsi dan tujuan yakni: 1) Pengembangan masyarakat melalui sosialisasi sebagai upaya untuk mencapai tujuan ke arah yang lebih baik 2) Pelayanan Sosial untuk memberikan penyembuhan, 3) Pelayanan Sosial untuk akses masyarakat.

Friedlander mengemukakan pendapatnya yang dimulai dari kesejahteraan masyarakat yang berartikan sebagai suatu sistem yang teroganisir merupakan wujud dari pelayanan-pelayanan yang dilakukan oleh lembaga sosial sebagai suatu upaya membantu masyarakat itu sendiri, baik masyarakat dalam bentuk kelompok maupun individu untuk mencapai standar kehidupan yang memuaskan yang dibutuhkan oleh mereka (Edi, 2004)

*Social Service* merupakan istilah Bahasa Inggris yang bila diterjemahkan tidak mudah untuk diterangkan. Kesulitan dalam pengartian ini disebabkan adanya kata pelayanan (*service*) yang memiliki banyak arti serta makna maka, pelayanan sendiri bisa diartikan sebagai suatu pekerjaan atau kewajiban, kata pelayanan dapat diartikan tergantung dengan kata bagiannya dari kata “pelayanan (*service*)” itu sendiri. Dari definisi yang dipaparkan oleh para ahli, secara tidak langsung terdapat benang merah pada pelayanan sosial dalam artian sempit. Salah satu definisi seorang ahli yang bernama Kahn (1979) dalam Fahrudin (2018) berpatokan pada pengertian pelayanan sosial dalam arti luas.

Kahn menyatakan bahwa: "In an institutional context, social service may be defined as programs made available by means other than market criteria to ensure a basic level of health-education-welfare provision, to improve communal living and individual functioning, to facilitate access to services and institutions in general, and to assist those in difficulty and need." (Fahrudin, 2018)"

Kelembagaan sosial pun menafsirkan bahwa pelayanan sosial merupakan implementasi sebagai bentuk wujud adanya kegiatan yang terlaksana dari program-program yang disediakan oleh lembaga sosial tersebut dengan berdasarkan pada kriteria kebutuhan masyarakat dalam cakupan yang sempit maupun yang luas, pelayanan sosial diberikan pada keberfungsian individual, hingga kelompok masyarakat untuk memudahkan akses pada pelayanan lembaga yang pada umumnya memiliki kaitan tidak langsung dengan masyarakat, dan pelayanan sosial pun diselenggarakan dalam rangka untuk meringankan mereka yang berada dalam kesulitan pemenuhan kebutuhan hidup.

Dilihat dari sasaran perubahan inilah, maka sasaran dari pelayanan sosial adalah sumber daya manusia dan sumber-sumber pendukung kegiatan hidup bersosial dari masyarakat. Pelayanan sosial tidak hanya mengganti atau berusaha

memperbaiki keluarga dan bentuk-bentuk organisasi sosial, tetapi juga merupakan penemuan dari bidang sosial yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan manusia di era modern seperti saat ini dalam menjalankan berbagai permasalahan keidupan yang saling berhubungan dan membina masyarakat untuk menjalankan peran-perannya saat ini, hal ini sama seperti sebuah inovasi teknologis yang berkembang dan memiliki fungsi sebagai tanggapan terhadap persyaratan fisik dari kehidupan modern dan masa globalisasi. Tahapan pelayanan sendiri terdiri dari beberapa langkah atau strategi pemberdayaan masyarakat yang dimulai strategi dari 1) Pendekatan kepada khalayak, 2) Penyusunan Perencanaan, 3) Proses Implementasi, 4) Proses Implementasi 5) Proses Evaluasi (Machendrawati & Safei, 2001).

Ruang yang meliputi seluruh aspek kegiatan makhluk hidup dan aspek lainnya mencakup aktifitas dari semua kegiatan makhluk hidup, diantaranya aktivitas manusia sehari-hari dan aspek yang mengakibatkan hal lainnya yang terjadi secara hubungan sosial antara makhluk hidup (Undang-Undang No. 26 Tahun 2007). penataan ruang merupakan suatu sistem yang terdiri dari perencanaan tata ruang, pemanfaatan ruang, dan pengawasan serta pengendalian ruang. Pelaksanaan penataan ruang adalah kegiatan yang meliputi pengaturan ruang, pembinaan masyarakat terkait tata ruang, hingga proses implementasinya berupa pelaksanaan yang dilalui, hingga proses yang terakhir yakni adanya pengenalan dan pengawasan terhadap ruang yang ada.

Penataan Ruang merupakan sistem yang terdiri dari perencanaan ruang, pemanfaatan ruang, pengawasan dan pengendalian ruang. Pelaksanaan penataan ruang adalah kegiatan pengaturan ruang, pembinaan terhadap masyarakat terkait tata ruang, hingga proses implementasinya berupa pelaksanaan yang dilalui hingga proses terakhir (UU No. 26 Tahun 2007). Tujuan dari penataan ruang itu sendiri ialah untuk mewujudkan pembangunan lingkungan yang berjalan secara terus-menerus hingga prosesnya berjalan sesuai dengan capaian maupun target program pemerintah SGDs (*Sustainable Development Goals*), oleh karena hal inilah maka penataan ruang harus dilakukan (Sinaga, E.J., 2020).

Penyusunan Rencana Tata Ruang dimulai dari perencanaan pada Wilayah Kota (RTRWK) yang berjalan berdasar pada Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional (RTRWN) serta adanya acuan pada Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi (RTRWP) hal hal inilah yang kemudian akan menjadi suatu acuan serta arahan dalam proses berjalannya penataan ruang dan rencana pembangunan jangka panjang daerah menjadi salah satu tahapan awal yang dijalankan untuk melakukan fungsi dan prinsip dari penataan ruang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, yang berlokasi di Jl. Cianjur No. 34, Kacapiring, Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat. Lokasi penelitian terletak di pusat Kota Bandung, dan keberadaan Dinas Penataan Ruang Kota Bandung tidak jauh dengan keberadaan beberapa instansi pemerintahan lainnya. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menemukan ada beberapa program yang diselenggarakan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, serta adanya proses pelayanan yang berjalan menggunakan metode E-Government, hingga adanya manfaat dari hasil pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung kepada masyarakat di era pandemi Covid-19.

Visi Misi Dinas Penataan Ruang yang selaras dengan tujuan pandangan Kota Bandung, yaitu: “Terwujudnya Kota Bandung yang Unggul, Nyaman, Sejahtera, dan Agamis” serta sesuai dengan misi dari Kepala Daerah Kota Bandung, yaitu: 1) Menciptakan pemikiran masyarakat yang Humanis, Agamis, Berkualitas dan Berdaya Saing. 2) Merealisasikan proses Tata Kelola Pemerintahan yang melayani masyarakatnya secara, Efektif, Efisien, dan Bersih. 3) Merancang Perekonomian di Masyarakat yang Mandiri, Kokoh, dan Berkeadilan. 4) Menciptakan Bandung Nyaman diantaranya, melalui proses Perencanaan Tata Ruang Kota, Pembangunan Infrastruktur Wilayah Kota, serta Pengendalian Pemanfaatan Ruang yang Berkualitas dan Berwawasan Ramah Lingkungan. 5) Mengembangkan Pembangunan Kota yang Partisipatif, Kolaboratif dan Terintegrasi.

Ibu kota Provinsi Jawa Barat yang luasnya sekitar 16.729,65 hektar adalah kota Bandung. Salah satu kota dataran tinggi yang terletak antara 675-1.050 meter di atas permukaan laut. Secara geografis, kota Bandung terletak relatif dekat dengan ibu kota Indonesia, yaitu kota Jakarta yang merupakan kota metropolitan dengan komunitas kota tersibuk di negara ini. Alhasil, Bandung otomatis memiliki kelebihan dengan pesatnya perkembangan Indonesia di berbagai bidang. Berdasarkan Rencana Tata Ruang Wilayah Negara (RTRWN), Kota Bandung merupakan bagian yang strategis, hal ini didasarkan dengan pertimbangan terkait pertahanan dan keamanan, pertumbuhan ekonomi masyarakatnya, kehidupan bersosial, budaya masyarakat, hingga adanya pengembangan pada potensi sumber daya alam serta pemanfaatan teknologi yang tinggi, dan yang terakhir adanya daya dukung dari lingkungan hidup masyarakat di Kota Bandung. Nilai strategis ini mencakup kemampuan kawasan dalam pertumbuhan ekonomi dalam pemerataan perkembangan wilayah. Wilayah ruang yang dikelola oleh Dinas Tata Ruang Kota Bandung sesuai dengan Peraturan Kota Bandung Nomor 6 Tahun 2006 tentang Pemekaran dan Pembentukan Wilayah Kerja Kecamatan dan Keluaran di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung, yang terbagi atas: 1.558 Rukun Warga

(RW) yang diketuai oleh seorang RW; 30 Kecamatan, dipimpin oleh seorang Camat; 151 Kelurahan, dipimpin oleh seorang Lurah. 9.678 Rukun Tetangga (RT), dipimpin oleh seorang RT.

### **Program Pelayanan Sosial Dinas Penataan Ruang Kota Bandung**

Program pelayanan sosial di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung disusun berdasarkan sub bagian dan fungsi serta tujuan dari Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, dimulai dari program perencanaan, program pemanfaatan, hingga program pengawasan serta pengendalian ruang, hingga program pelayanan pemakaman di saat pandemi Covid-19. Program tersebut dirancang sesuai dengan isu strategis kota, misalnya terkait dengan faktor daya tampung kota dengan masyarakat, peranan ruang-ruang publik, pelestarian kawasan hijau, serta ruang lainnya yang digunakan oleh masyarakat (Suharto, 2011), oleh karena itulah Dinas Penataan Ruang membagi program sesuai dengan sub bagian kepegawaian yang ada 1) Program Perencanaan Ruang Kota Bandung, merupakan program yang dilakukan oleh Subbag Perencanaan yang bertugas untuk membuat Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) sebagai *Guidance of Future in Action* (Sitorus, 2019). Pedoman RTRW ini disusun agar penataan ruang dapat tersusun secara selaras, sesuai bagi kebutuhan lingkungan masyarakat perkotaan. 2) Program Pemanfaatan Ruang, program ini dirancang oleh Sub Bagian Pemanfaatan Ruang yang beroperasi dalam mewujudkan pembangunan-pembangunan wilayah kota, program pemanfaatan ini juga bisa dikatakan sebagai proses Kerjasama antara Dinas Penataan Ruang Kota Bandung dengan masyarakat, pengusaha swasta, dan sebagainya. 3) Program Pengawasan dan Pengendalian Ruang, program ini diselenggarakan oleh Sub Bagian Wasdal dengan menetapkan perizinan kepada masyarakat untuk menggunakan ruang sesuai dengan Rencana Tata Ruang Wilayah Kota (RTRWK) yang telah disusun oleh bidang perencanaan, selain RTRWK program Wasdal mengacu pada Rencana Detail Tata Ruang Kota (RDTRK) yang sesuai dengan Peraturan Zonasi (PZ), maka pihak wasdal tidak akan segan kepada masyarakat yang menggunakan ruang wilayah tidak sebagaimana mestinya, hingga akhirnya sanksi pun dijatuhkan. 4) Program Pelayanan Pemakaman yang merupakan layanan bagi masyarakat dalam rangka menyediakan lahan makam, penggalian, pengurugan, hingga menyediakan fasilitas *ambulance* untuk korban jiwa terdampak Covid-19 yang terbagi menjadi menjadi UPT Pemakaman Wilayah I, II, III, IV.





Sumber: Dokumentasi Pribadi

Gambar 1. Kepala Dinas Penataan Ruang dan para Staff sedang melangsungkan Rapat mengenai Program Pelayanan

Gambar 1 menunjukkan adanya kegiatan dalam merancang perencanaan mengenai tugas dan fungsi maupun program kerja yang akan dilakukan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh William F. Glueck terkait strategi yang merupakan suatu rencana menyeluruh yang dilakukan secara terpadu, berkaitan dengan keunggulan dari perusahaan tersebut dengan menyesuaikan pada tantangan yang ada di lingkungan, maka strategi dirancang untuk memastikan bahwa tujuan dari perusahaan dapat dilalui secara tepat, strategi juga dikatakan sebagai suatu pendekatan yang menyeluruh terkait pelaksanaan gagasan, perencanaan-perencanaan yang dilakukan, dan adanya sebuah eksekusi dalam kurun waktu tertentu (Glueck, 1995).

Program di Dinas Penataan Ruang disusun berdasarkan fungsi dan tujuan dari Dinas Penataan Ruang itu sendiri, dimulai dari adanya fungsi Perencanaan Tata Ruang Kota Bandung, Pemanfaatan Ruang Kota Bandung, hingga melakukan Pengawasan dan Pengendalian terhadap Ruang di Kota Bandung, hingga melakukan pelayanan berupa pemakaman bagi masyarakat yang membutuhkan (Sinaga, E.J., 2020).

Beberapa program dirancang mengikuti beberapa isu-isu strategis kota misalnya adanya faktor dari daya tampung kota, peran dan fungsi kota, struktur ruang kota, pola ruang kota, pelestarian kawasan dan bangunan, ruang publik, fasilitas-fasilitas publik yang digunakan oleh masyarakat, peraturan jalur

transportasi, ketersediannya infrastruktur bagi masyarakat Kota Bandung, pengendalian bangunan dan isu mengenai permasalahan lainnya.

Kebijakan dan strategi penataan ruang tersebut dibagi menjadi tiga kategori rencana: (1) Kebijakan yang berkaitan dengan kawasan strategis perkotaan; (2) Kebijakan yang berkaitan dengan tata ruang; dan (3) Kebijakan yang berkaitan dengan pola tata ruang. (Wawancara Kasubbag Perencanaan Dinas Penataan Ruang Kota Bandung pada tanggal 13 Mei 2022)

Program pemanfaatan ruang merupakan wujud dari operasionalisasi rencana tata ruang dalam pelaksanaan pembangunan wilayah kota, program pemanfaatan ruang juga bisa dikatakan sebagai program untuk mewujudkan tata ruang yang dalam pelaksanaan pemanfaatan ruang ini diharuskan adanya kerjasama dan kemitraan antara pihak pemerintah, pihak swasta, serta peran masyarakat di dalamnya. Kasubbag Pemanfaatan Ruang menjelaskan:

Dalam program pemanfaatan ruang, dibutuhkan kerjasama tim subbag pemanfaatan ruang di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung ini dalam menyusun tahapan apa saja yang akan dibuat, kemudian kita harus mementingkan prioritas masyarakat yang menjadi hal mendesak yang harus ditangani, serta kita harus membuat antisipasi bahkan arahan pengembangan lingkungan untuk masa mendatang (Wawancara Kasubbag Pemanfaatan Ruang Dinas Penataan Ruang Kota Bandung Tanggal 17 Mei 2022)

Program Pengawasan dan Pengendalian Penataan Ruang adalah mekanisme perijinan dan pengendalian pelaksanaan pembangunan yang harus sesuai dengan Rencana Tata Ruang Wilayah Kota (RTRWK), tujuan penataan ruang kota, atau Rencana Detail Tata Ruang Kota (RDTRK) harus sesuai dengan Peraturan Zonasi yang berlaku (PZ) (Sugandhi, 1999). Hal ini dilakukan dengan mempertimbangkan ketentuan yang ada, standar teknis, kelengkapan prasarana, kualitas ruang yang tersedia dapat diprimalkan, dan kinerja kegiatan yang telah ditetapkan. Program Wasdal ini dilaksanakan oleh subbagian Pengawasan dan Pengendalian Tata Ruang Kota Bandung. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Kasubbag Pengawasan dan Pengendalian Dinas Penataan Ruang Kota Bandung kepada peneliti yakni:

“Subbag Pengawasan dan Pengendalian dalam melakukan pekerjaannya melalui tahapan untuk melakukan pengendalian dari pemanfaatan ruang secara tegas dan konsisten, dengan menjadikan ketentuan serta peraturan untuk menindak sanksi kepada para pelanggar terkait tata ruang kota, jika terdapat pelanggar yang memakai ruang kota Bandung untuk digunakan tidak sebagaimana mestinya maka dipastikan kami akan menindaknya. (Wawancara Kasubbag Pengawasan dan Pengendalian Dinas Penataan

Ruang Kota Bandung Tanggal 17 Mei 2022)”

Program Pelayanan Pemakaman yang merupakan layanan bagi masyarakat dalam rangka menyediakan pelayanan penyediaan lahan makam, penggalian, pengurusan makam, makam tumpang dan juga ambulance. Program Pelayanan Pemakaman ini dilaksanakan oleh Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Dinas Penataan Ruang yang terbagi menjadi UPT Pemakaman Wilayah I, II, III, dan IV.

Hal ini sebanding dengan hasil penelitian bahwa Dinas Penataan Ruang telah menetapkan strategi dengan tepat berdasarkan teori dari unsur-unsur strategi yang dijelaskan sebagai berikut, 1) Dinas Penataan Ruang Kota Bandung memiliki gelandang aktivitas di wilayah Kota Bandung khususnya, melakukan fungsi dan tugasnya untuk melakukan penataan ruang di masyarakat yang terdiri dari 30 Kecamatan di Kota Bandung 2) Sarana yang digunakan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung ini dibuktikan dengan adanya SDM internal yang membantu proses pelayanan dengan menggunakan bantuan teknologi tentunya. 3) Dinas Penataan Ruang telah menyusun strategi dengan menerapkan unsur pembeda di dalamnya, yang bermula pelayanan dilakukan secara langsung atau tatap muka, hingga ketika terjadi pandemi pelayanan dilakukan secara daring melalui beberapa aplikasi yang membantu agar kebutuhan masyarakat bisa tetap tersalurkan, 4) Proses Penyusunan Tahapan Rencana dilakukan oleh Dinas Penataan Ruang melalui waktu yang singkat dengan diadakannya rapat oleh Kepala Dinas beserta jajarannya, yang membahas tentang strategi pelayanan masyarakat di masa pandemi, hingga adanya proses ide strategi diserahkan kepada Walikota Bandung dan disetujui kemudian program-program tersebut dilandaskan. 5) Strategi yang terakhir tentunya harus memiliki pemikiran yang simple namun logic, hal ini sebanding dengan program yang dilakukan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, yang akhirnya dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat khususnya di wilayah Kota Bandung (Siagian, 2007).

### **Proses Pelayanan Sosial Dinas Penataan Ruang Kota Bandung**

Proses pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penataan Ruang di era pandemi Covid-19 disalurkan melalui metode daring (*Online*) dengan memaksimalkan strategi *E-Government*. Berdasarkan data dari *We Are Social* (2021) hingga Januari 2021, ada adalah 202 juta pengguna internet aktif di Indonesia dengan 170 juta aktif pengguna media sosial. Dari data ini, beberapa platform media sosial secara luas digunakan termasuk Facebook dengan 140 juta pengguna, YouTube dengan 107 juta pengguna, Instagram dengan 85 juta pengguna, LinkedIn dengan 17 juta pengguna, Twitter dengan 14 juta pengguna, dan platform media lainnya. Data ini menunjukkan tingkat signifikansi media sosial yang dapat digunakan sebagai sarana bersosialisasi dan salah satunya menjadi bagian dalam dakwah bagi masyarakat Indonesia (Nuraeni & Kurniasih, 2021)

Penggunaan sistem E-Government ini merupakan sebuah upaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi sehubungan dengan adanya pandemic Covid-19. Hal inilah yang menjadikan suatu kebaruan dalam pelayanan sosial yang dilakukan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, dengan memanfaatkan SDM, sarana dan prasarana kantor yang biasanya melakukan pelayanan secara tatap muka, langsung turun ke lapangan membantu masyarakat harus dialihkan.



Sumber: Web Resmi Distaru Bandung

Gambar 2. Tampilan Web Resmi Dinas Penataan Ruang Kota Bandung yang bisa diakses oleh Masyarakat

Gambar 2 menjelaskan adanya beberapa hal terkait proses pelayanan e-government pun terbagi sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Sub Bagian. Pertama, Proses Pelayanan Sosial melalui E-Government Perencanaan Tata Ruang Kota yang terdiri dari Informasi Rencana Tata Ruang Kota (IRK) hingga Keterangan Rencana Tata Ruang Kota (KRK) pelayanan ini dapat diakses pada web yang telah dirancang dan dinamai Sistem Perencanaan Tata Ruang Kota (SI PETRUK). Kedua Proses Pelayanan Sosial melalui E Government Pemanfaatan Ruang dengan membagi wilayah kota Bandung menjadi beberapa bagian yakni; Eksibipolis, Teknopolis, Sundapolis, Sportipolis, Travelapolis, Karyapolis, Mediapolis. Ketiga Proses Pelayanan Sosial E-Government Pengawasan dan Pengendalian Ruang yang dilakukan dengan memberikan sanksi terhadap para pelanggar penggunaan ruang, penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL) yang ada untuk ditertibkan dan direlokasi. Keempat Proses Pelayanan Pemakaman melalui aplikasi SIMPELMAN yang dirancang ketika banyaknya korban jiwa akibat Covid-denga19, pelayanan ini dapat diakses secara daring dan gratis untuk memudahkan masyarakat, selain berhubungan dengan penataana ruang dan wilayah pemakaman, proses pelayanan ini berkesinambungan denganadanya pengangkatan warga sekitar untuk menjadi Pegawai Harian Lepas (PHL) sebagaibuktu adanya pemberdayaan kepada masyarakat.

“Di situasi pandemi saat ini, pemerintah mengoptimalkan pelayanan bagi masyarakat melalui jejaring media sosial, pelayanan yang dilakukan lebih mengandalkan media online, hal ini dikarenakan dengan adanya media sosial masyarakat mampu menginformasikan kebutuhan mereka pada kami (pihak pemerintah) dan kami (pemerintah) pun dapat menyampaikan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.” (Wawancara Tanggal 20 Mei 2022)

Penggunaan sistem E-Government ini merupakan sebuah upaya sebagaimana peran dari pihak pemerintah kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan dan berkaitan juga sebagai suatu cara pihak pemerintah dalam menjalankan fungsi serta tugas-tugasnya sehubungan dengan adanya pandemi COVID-19.

“Jadi seperti ini proses pelayanan yang kami berikan di era pandemi, pertama: proses pelayanan sosial yang dilakukan oleh kita disesuaikan dengan beberapa fungsi dan tugas dari Dinas Penataan Ruang Kota Bandung atau Distaru ini yang dimulai dari adanya Bidang Perencanaan Ruang, Bidang Pemanfaatan Ruang, Bidang Pengawasan serta Pengendalian Ruang, hingga Pelayanan Pemakaman, jadi semua fungsi tersebut memberikan pelayanannya bagi masyarakat melalui metode E-Government, baik dalam penggunaan seluruh social media hingga web resmi milik Distaru Kota Bandung, yang dapat diakses di situs resmi milik Distaru. Pada web tersebut masyarakat bisa langsung memilih terkait pelayanan apa yang mereka butuhkan apakah terkait perencanaan, pemanfaatan, pengendalian dsb,” (Wawancara Sub Bagian Data dan Informasi Dinas Penataan Ruang Kota Bandung Tanggal 19 Mei 2022)

Pembahasan selanjutnya yang dipaparkan oleh peneliti yakni terkait dengan adanya relevansi dengan teori penataan ruang sebagai salah satu upaya untuk memberdayakan lingkungan masyarakat melalui proses perencanaan, menyusun strategi yang akan dirancang untuk masyarakat di masa ini dan dimasa yang akan datang, kemudian dilakukannya pemanfaatan ruang dengan mengoptimalkan ruang yang ada guna mendapatkan nilai yang berlebih sebagai upaya pemberdayaan lingkungan bagi masyarakat khususnya masyarakat Kota Bandung. Hal ini juga sejalan dengan teori penataan ruang yang ada di dalam Undang - Undang No. 26 Tahun 2007 yang mendefinisikan penataan ruang sebagai suatu sistem atau proses pengelolaan penataan ruang, pemanfaatan ruang, dan pemanfaatan ruang. Dengan memperhatikan keadaan fisik wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang rawan bencana, potensi sumber daya alam, sumber daya manusia, dan sumber daya buatan seperti: ekonomi, sosial, budaya, politik, hukum, pertahanan dan keamanan, lingkungan hidup, IPTEK sebagai bagian integral dari geostrategy, geopolitics, dan geoeconomics.

Keterkaitan penelitian ini dengan teori pelayanan sosial (social service) yang dikatakan oleh seorang penulis di Inggris yakni Spicker dalam buku Fahrudin yang menyatakan bahwa pelayanan sosial meliputi jaminan sosial, perumahan, kesehatan, dan pendidikan. Kahn pun menyatakan bahwa pelayanan sosial merupakan implementasi dari lembaga-lembaga yang berkaitan dengan masyarakat (lembaga sosial) yang muncul berdasarkan dengan kriteriaa kebutuhan masyarakat dari individu, hingga kelompok yang membutuhkan.

Berdasarkan jenisnya yang dikemukakan oleh Alfred J. Kahn dalam (Fahrudin, 2018) bahwa pelayanan sosial terbagi menjadi 2 aspek, yakni 1) Aspek luas yang sifatnya masih mencakup hal-hal dalam ruang lingkup luas, seperti adanya layanan sosial yang dilakukan pada aspek pendidikan, bantuan sosial yang diberikan pemerintah dalam bentuk uang maupun barang, perawatan di bidang kesehatan masyarakat, hingga pada bidang lingkungan yang salah satu aspeknya yakni penataan ruang di masyarakat.

Hingga tahapan pelayanan sosial di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung telah dilaksanakan sesuai dengan teori yang menunjukkan adanya korelasi antara teori dan hasil penelitian di lapangan termasuk 1) Tahapan Pendekatan Awal hal ini dilakukan oleh Dinas Penataan Ruang untuk bertukar ide, adanya pembentukan tim SDM untuk menunjang pelaksanaan program 2) Mengutarakan dan memahami permasalahan yang dibutuhkan oleh masyarakat, salah satunya yakni pada pelayanan pemakaman di masa pandemic Covid-19 tentunya masyarakat membutuhkan lahan untuk para kerabat yang menjadi korban jiwa dari adanya pandemi tersebut. 3) Perencanaan dilakukan berdasarkan dengan pedoman-pedoman pembangunan wilayah, 4) hingga adanya proses implementasi yang dimana program yang telah direncanakan mulai berlangsung dan dijalankan, 5) adanya tahapan bimbingan terkait pemanfaatn ruang, 6) Tahapan evaluasi untuk memastikan kembali bahwa program yang dijalankan harus mencapai sasaran sebagai suatu proses keberhasilan program.

Teori selanjutnya yakni dengan kaitan yang sangat erat hubungannya dengan adanya pelayanan sosial bagi masyarakat yang di jelaskan oleh J.P. Gillin dalam (Koentjaraningrat, 2013) bahwa masyarakat merupakan sekelompok manusia yang memiliki kebiasaan hidup atau tradisi, sikap, hingga perasaan atas persatuan yang sama. Dengan adanya suatu sistem bagi masyarakat, yang dimana masyarakat berfungsi sebagai khalifah dimuka bumi terbagi menjadi dua golongan yakni penguasa dan pengeksploitasi dan masyarakat yang dikuasai atau di eksploitasi hal ini dikemukakan oleh Saebani.

Internet telah menjadi elemen penting dari kehidupan sehari-hari dalam beberapa tahun terakhir, khususnya di Indonesia (Juriens & Tapsell, 2017) terutama di era pandemi COVID-19, yang telah menyebar sejak akhir Desember

2019 dan telah menyebabkan sebagian besar individu melakukan aktivitas sehari-hari kegiatan dari rumah dalam rangka memutus mata rantai penularan ini. Semua perilaku tersebut kemudian menciptakan “new normal” dalam yang orang terus terlibat dalam kegiatan bahkan dalam pandemi situasi.

Perubahan-perubahan ini terjadi di hampir setiap aspek kehidupan sosial; pendidikan, ekonomi, politik, budaya, dan bahkan praktik keagamaan, yang pada Konteks Indonesia juga memunculkan kampanye #prayfromhome, yang dikembangkan di media sosial setelah kampanye sebelumnya #workfromhome atau #dirumahaja yang juga digaungkan di berbagai media sosial media dan media mainstream di seluruh Indonesia bahkan global. Semua jenis layanan publik harus disampaikan secara online, dan beberapa disampaikan secara hybrid (Fakhruroji & Nunung, 2022). Demikian pula sekolah dan lembaga pendidikan formal didorong untuk menyusun langkah-langkah untuk menangani krisis yang disebabkan oleh pandemic.

### **Manfaat Pelayanan Sosial Dinas Penataan Ruang Kota Bandung**

Penataan ruang pada dasarnya merupakan suatu upaya untuk mengatur kegiatan masyarakat dalam aspek lingkungan (Sinaga, E.J., 2020). Berdasarkan wawancara dengan Staff Data dan Informasi Dinas Penataan Ruang Kota Bandung memaparkan statementnya bahwa masyarakat merasakan manfaat dari adanya pelayanan yang diselenggarakan dimulai dari program perencanaan, pemanfaatan, hingga pengawasan serta pengendalian ruang di Kota Bandung.

Pengertian tata ruang, diambil dari buku Pengantar Hukum Tata Ruang (2016) karya Yunus Wahid, merupakan ekspresi geografis yang merupakan cermin lingkup kebijakan yang dibuat masyarakat terkait dan langsung berhubungan dengan ekonomi, sosial dan kebudayaan yang ada di masyarakat (Wahid, 2016).

Masyarakat dapat menikmati pelayanan yang ditawarkan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung dalam pelaksanaannya, mulai dari manfaat ekonomi, sosial, dan lingkungan yang dilakukan atas dasar pemilikan, penguasaan, atau pemberian hak tertentu berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tidak hanya itu, masyarakat pun berhak memberikan masukannya jika terjadi kegiatan pembangunan yang dilakukan diluar kebijaksanaan RTRW yang menyebabkan kerugian di masyarakat, dan pemerintah daerah harus memberikan penggantian secara adil dan dilakukan musyawarah dengan tetap memperhatikan kepentingan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang, yang selanjutnya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 2010 Tentang Bentuk dan Tata Cara Peran Masyarakat dalam Penataan Ruang, mengamanatkan keterlibatan masyarakat dalam kegiatan penataan ruang ini.

Secara alami, pelibatan masyarakat ini berlangsung sesuai dengan kerangka dan proses yang ditetapkan oleh ketentuan hukum yang sesuai. Berikut ini adalah hak masyarakat dalam penataan ruang sebagai tujuan pencapaian dari Dinas Penataan Ruang Kota Bandung; 1) Menggunakan saluran komunikasi untuk mencari dan memperoleh informasi tentang pemanfaatan ruang. 2) Mendapatkan sosialisasi tentang penataan ruang yang dipilih; 3) Memanfaatkan ruang sesuai dengan peruntukan yang ditetapkan dalam rencana tata ruang; 4) Memberikan komentar berupa masukan untuk pemerintah daerah tentang cara pemanfaatan kawasan harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 5) Menghargai pentingnya ruang dengan turut menyertai dan menjaga hasil dari pemanfaatan tata ruang; 6) Mendapatkan ganti rugi yang tepat atas kerugian yang ditimbulkan oleh adanya kegiatan pembangunan yang mengikuti rencana tata ruang. 7) Mengajukan saran terhadap pembangunan yang menurut masyarakat tidak sesuai dengan rencana tata ruang wilayah kepada aparat pemerintah daerah; 8) Mengajukan gugatan pembatalan izin dan penghentian pembangunan; dan 9) Mengajukan gugatan kepada pemerintah dan/atau pemegang izin apabila ada kegiatan pembangunan tidak sesuai dengan rencana tata ruang wilayah (Sitorus, 2019).

Hal yang dilakukan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung dalam memberikan pelayanan sosialnya memanfaatkan teknologi di masa kini, untuk menjangkau masyarakat yang memerlukan informasi ataupun bantuan lainnya. Hal ini dipaparkan oleh seorang Staff Data dan Informasi Dinas Penataan Ruang Kota Bandung.

Tim Data dan Informasi Kota Bandung bergerak dalam rangka mendukung supaya masyarakat lebih mengetahui persoalan rencana tata ruang di wilayah Kota Bandung, kami menggunakan metode untuk memberikan pengumuman atau penyebarluasan informasi tersebut melalui penempelan/pemasangan peta rencana tata ruang yang bersangkutan di tempat lokasi pembangunan, tempat-tempat umum, kantor Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, melalui booklet maupun brosur, pengunggahan pada situs pemerintah daerah, melalui Account Instagram yang sah yang dikelola oleh instansi pemda khususnya, apalagi ketika pandemi hampir semua orang mengakses media sosialnya untuk mendapatkan segala bentuk informasi, nah kami manfaatkan situasi tersebut (Wawancara Tanggal 31 Mei 2022)

Berkaitan dengan hal ini tentunya, masyarakat mampu merasakan manfaat atas pelayanan yang telah diselenggarakan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, dimulai dari program perencanaan tata ruang, pemanfaatan, hingga pengawasan terkait ruang di Kota Bandung

Masyarakat dapat memanfaatkan pelayanan yang ditawarkan oleh Dinas



Tata Ruang Kota Bandung dalam pelaksanaannya, mulai dari manfaat ekonomi, sosial, dan lingkungan yang dilakukan atas dasar pemilikan, penguasaan, atau pemberian hak tertentu berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tidak hanya itu, masyarakat pun berhak memberikan masukannya jika terjadi kegiatan pembangunan yang dilakukan diluar kebijakan Rencana Tata Ruang Wilayah yang menyebabkan kerugian disakah satu pihak dan menimbulkan kerugian bagi masyarakat, dan pemerintahan daerah harus memberikan penggantian secara adil dan dilakukan musyawarah dengan tetap memperhatikan kepentingan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 (UU No. 26 Tahun 2007) Tentang Penataan Ruang yang selanjutnya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 2010 Tentang Bentuk dan Tata Cara Peran Masyarakat dalam Penataan Ruang, mengamanatkan keterlibatan masyarakat dalam kegiatan penataan ruang ini. Secara alami, pelibatan masyarakat ini berlangsung sesuai dengan kerangka dan proses yang ditetapkan oleh ketentuan hukum yang sesuai (UU No. 26 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang)

Di Indonesia, konsep perencanaan tata ruang dikembangkan dari masa ke masa. Dengan gagasan bahwa pembangunan infrastruktur akan mampu mempercepat terjadinya pengembangan wilayah lingkungan masyarakat (Setiawan, 2006). Penataan ruang jika dilakukan sesuai dengan asas dan tujuannya adalah mewujudkan keserasian pemanfaatan sumberdaya alam dan kepentingan kesejahteraannya, harus dilaksanakan sejalan dengan tatanan nilai masyarakatnya yang arif terhadap etika lingkungan. Pemasarakatan penataan ruang harus dianggap sebagai suatu proses belajar sosial masyarakat (social learning) secara berkesinambungan dalam seluruh sistem yang ada. Proses-proses inovatif yang bersifat menyesuaikan harus dimiliki oleh para konsultan pendamping maupun pihak pemerintahan untuk mewujudkan penataan ruang yang lebih baik (Rohiani, 2021)

## **PENUTUP**

Dinas Penataan Ruang Kota Bandung merupakan salah instansi pemerintahan yang melayani masyarakat dalam hal penataan ruang kota. Kota Bandung yang terdiri dari 30 Kecamatan dan terbagi menjadi wilayah seperti industri, pendidikan, pemukiman. Sebagai fungsi dan peranannya dalam Undang-Undang No. 26 Tahun 2007, pelayanan yang diberikan terbagi menjadi perencanaan, pemanfaatan, pengawasan serta pengendalian ruang. *Pertama* perencanaan ruang yang merupakan proses disusunnya agenda-agenda terkait hal apa saja yang akan dibangun, *kedua* merupakan fungsi dalam pemanfaatan ruang yang di dalamnya merupakan proses memaksimalkan ruang agar menambah nilai yang lebih, *ketiga*

merupakan pengawasan dan pengendalian yang menindaklanjuti bangunan yang keberadaannya tidak sesuai. *Keempat* pelayanan pemakaman untuk membantu masyarakat yang menjadi korban jiwa akibat pandemi Covid-19. Proses pelayanan disalurkan melalui *e-government*, Pelayanan sosial yang dilaksanakan oleh Dinas Penataan Ruang masih sesuai dengan fungsinya, dengan tahapan proses pelayanan yaitu pertama merupakan proses perencanaan, proses perencaan dilakukan dengan adanya beberapa hal dalam penetapan kebijakan-kebijakan bagi masyarakat misalnya adanya kebijakan berupa Strategi Kawasan Kota yang meliputi pengembangan ruang untuk masyarakat dalam sudut pandang ekonomi, sosial-budaya dan pelestarian yang ditetapkan berdasarkan kebijakan-kebijakan yang dilihat melalui sudut pandang lingkungan hidup. Strategi yang dilakukan dalam proses pelayanan sosial pada perencanaan ruang merupakan program KRK (Keterangan Rencana Kota) yang diakses melalui laman resmi milik Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, prosesnya berjalan dengan ketika ada masyarakat yang akan membangun suatu kegiatan dengan memanfaatkan ruang, maka masyarakat diharuskan melakukan konsultasi demi mendapatkan materi yang terbaik dari Dinas Penataan Ruang Kota Bandung. Kedua adanya proses pelayanan dalam pemanfaatan ruang yang didalamnya terdapat beberapa program seperti pembangunan Kawasan Eksiobiopolis, Teknopolis, Sundapolis, Sportipolis, Travelapolis, Karyapolis, Mediapolis. Ketiga, merupakan proses pelayanan sosial yang diberikan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung pada masyarakat, yakni adanya proses pelayanan berupa pengawasan dan pengendalian ruang, salah satu programnya yakni penertiban para Pedangan Kaki Lima (PKL) hal ini sejalan dengan adanya fungsi penataan ruang yang berupa adanya peranan dari segi geoekonomi, bahwa ruang sangat erat kaitannya dengan kegiatan ekonomu masyarakat. Keempat adanya fungsi dari Dinas Penataan Ruang Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pemakaman yang pada prosesnya juga berjalan melalui aplikasi yang dirancang, hal ini memudahkan masyarakat yang kehilangan kerabat akibat adanya pandemi COVID-19, yang menimbulkan banyaknya korban jiwa berjatuh di masa puncak pandemi.

Keberhasilan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap strategi yang diberikan oleh Dinas Penataan Ruang diantaranya : 1) Masyarakat mendapatkan informasi dan akses informasi untuk melakukan interaksi dengan instansi pemerintahan terkait penataan ruang melalui media komunikasi, 2) Menerima sosialisasi terkait rencana tata ruang yang telah ditetapkan, 3) Melaksanakan pemanfaatan ruang yang sesuai dengan sebagaimana peruntukannya yang telah ditetapkan di dalam Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW), 4) Menikmati pertambahan nilai ruang sebagai dari manfaat terselenggaranya penataan ruang di Kota Bandung, hingga 5) Mengajukan gugatan kepada pihak pemerintah ketika adanya kegiatan serta pembangunan yang diluar rencana. Hal ini ditunjang dengan

adanya penghargaan yang diberikan kepada Kota Bandung, bahwa Kota Bandung merupakan salah satu Kota terbaik di Indonesia dalam hal penataan ruang, bukti ini menunjukkan pemerintah Kota Bandung, khususnya Dinas Penataan Ruang Kota Bandung yang telah berhasil dan *on the right track*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asri, B. (2020) Implementasi Kebijakan Pelayanan Sosial berbasis Aplikasi di Era Pandemi Covid-19 di Kota Cimahi di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat. *Visioner : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(4), 695-712. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i4.330>
- Diyananti, P. (2016). Analisis Implementasi Pelayanan Sosial. *Jurnal Balai Besar Penelitian Pengembangan Pelayanan Kesejahteraan Sosial*, 2.
- Edi, S. (2004). *Isu-Isu Tematik Pembangunan Sosial: Konsepsi dan Strategi*. Jakarta: Badan Pelatihan dan Pengembangan Sosial.
- Fahrudin, A. (2018). *Pengantar Kesejahteraan Sosial*. Bandung : Refika Aditama.
- Fakhruroji, M., & Nunung, N. (2022). Utilizing WhatsApp for Mutaba'ah during the Covid-19 pandemic : Experiences of Ruquu Community Members in Bandung. *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies*, 01-18.
- Glueck, L. (1995). *Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Hidayah, N.F (2021). Strategi Adaptif NGO saat pandemi Covid-19. *Publisitas Journal Of Social Sciences and Politics Vol 8. No 1*
- Juriens, E., & Tapsell, R. (2017). *Digital Indonesia: Connectivity and Divergence*. Singapore: Yosuf Ishak Institute.
- Koentjaraningrat, P. D. (2013). *Pengantar Ilmu Antropologi* . Jakarta : Rineka.
- Lasiman, S. (2014). Peranan Pemerintah dalam Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Makassar*, 1-2.
- Machendrawati, N., & Safei, A. (2001). *Pengembangan Masyarakat Islam dari Strategi dan Ideologi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nuraeni, A. N., & Kurniasih. (2021). The Role of Social Media Da'wah in Improving Individual Picty during the Covid-19 Pandemic. *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies*, 343-364.

- Rohiani, A. (2021). Perencanaan Penataan Ruang Desa berbasis Potensi Desa sebagai Kendali Pembangunan Desa yang Terarah dan Berkelanjutan. *Journal of Regional and Rural Development Planning*, 15-27.
- Setiawan, M. (2006). Resolusi Sengketa Kolektif di Bidang Pertanahan dalam Perspektif Hukum dan Sosial. *Jurnal Hukum Ius Qula Iustum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia*, 300.
- Siagian, S. (2007). *Manajemen Strategik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sinaga, E. (2020). Penataan Ruang dan Peran Masyarakat dalam Pembangunan Wilayah. *Journal Unnes Pandecta*, 242-260.
- Sinaga, E.J. (2020). Penataan Ruang dan Peran Masyarakat dalam Pembangunan Wilayah. *Jurnal Unnes Pandecta*, 242-260.
- Sitorus, S. R. (2019). *Penataan Ruang*. Bogor : IPB Press.
- Sugandhi, A. (1999). *Tata Ruang dalam Lingkungan Hidup*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, E. (2011). *Kebijakan Sosial sebagai Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Sumpena, D., & dkk. (2020). Analisis Kepemimpinan di Indonesia dalam Kerangka Tanggap Darurat Covid-19. *Jurnal Tamkin Pengembangan Masyarakat Islam*, 1-2.
- Tuwu, D. (2020). Kebijakan Pemerintah dalam Penanganan Covid-19. *Kesehatan Masyarakat*, 1-2.
- Wahid, Y. (2016). *Pengantar Hukum Tata Ruang*. Jakarta: Kencana.