

Evaluasi Kebijakan Iklan Layanan Masyarakat Terhadap Ketaatan Masyarakat Terkait Covid-19 di Surabaya

Eureka Ratna Nirmala¹, Bagoes soenarjanto², Anggraeny Puspaningtyas³

^{1,2,3}Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

eurekarn23@gmail.com¹, bagoes97.bb@gmail.com², anggraenypuspa@untag-sby.ac.id³

Abstract

The Surabaya City Government has implemented various policies to deal with the Covid-19 virus. The policy regarding the Covid-19 pandemic is in the Surabaya Mayor Regulation No. 67 of 2020 and then changed to Surabaya Mayor Regulation No. 10 of 2021. The policies that have been made must be known by all related parties so that the output is optimal. Information dissemination related to the policy was implemented at 22 traffic light points on the protocol road in the city of Surabaya in the form of audio from the Mayor of Surabaya, Eri Cahyadi. The results of the research using this qualitative method describe the facts based on the policy evaluation indicators belonging to Rendall B. Ripley and Grace A. Franklin. Procurement of public advertisements located on protocol roads in Surabaya, so that access is easy and can cover the community on a daily basis. The function of traffic light as a means of road infrastructure and facilities is increasing. The procurement of this policy is in accordance with the main duties and functions of each OPD with the direction of the Surabaya City Level Covid-19 Task Force. Public complaints related to public service advertisements are handled by the Surabaya City Transportation Service as a form of accountability. The public has implemented health protocols since the beginning of the pandemic, so they don't really care about the context of this public service advertisement.

Keywords: Policy Evaluation, Performance Measurement

Abstrak

Pemerintah Kota Surabaya melakukan berbagai kebijakan untuk menanggulangi virus Covid-19. Kebijakan mengenai pandemi Covid-19 ada pada Peraturan Walikota Surabaya No. 67 Tahun 2020 lalu diubah ke Peraturan Walikota Surabaya No. 10 Tahun 2021. Kebijakan yang telah dibuat harus diketahui oleh seluruh pihak terkait agar *output* optimal. Sosialisasi informasi terkait kebijakan tersebut diimplementasikan pada 22 titik *traffic light* jalan protokol di Kota Surabaya yang berupa audio Walikota Surabaya, Eri Cahyadi. Hasil penelitian dengan menggunakan metode kualitatif ini menjabarkan fakta berdasarkan indikator evaluasi kebijakan milik Rendall B. Ripley dan Grace A. Franklin. Pengadaan iklan masyarakat yang berada di jalan-jalan protokol di Surabaya, sehingga aksesnya mudah dan dapat mencakup masyarakat dalam frekuensi setiap hari. Fungsi *traffic light* sebagai alat sarana dan prasarana jalan menjadi bertambah. Pengadaan kebijakan ini sudah sesuai dengan tupoksi masing-masing OPD dengan arahan dari Satuan Tugas Covid-19 Tingkat Kota Surabaya. Pengaduan masyarakat terkait iklan layanan masyarakat ini diurus oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai bentuk akuntabilitas. Masyarakat telah melakukan protokol kesehatan sejak awal pandemi, sehingga tidak terlalu menghiraukan konteks iklan layanan masyarakat ini.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan, Pengukuran Kinerja

Pendahuluan

Virus Corona SARS-CoV-2, penyebab pandemi Covid-19 pertama kali terdeteksi di Wuhan, China pada akhir Desember 2019. Beberapa pekan setelah itu, dengan cepat wabah Covid-19 menyebar dan topik corona mulai menjadi pembahasan berbagai media seluruh dunia. World Health Organization (WHO) dan pemerintah di setiap negara berusaha semaksimal mungkin untuk meminimalisir penularan dengan berbagai upaya. Pemerintah Kota Surabaya melakukan berbagai kebijakan untuk menanggulangi virus Covid-19. Hasil dari pengimplementasian kebijakan tersebut adalah pada Bulan April 2022, Kota Surabaya telah memasuki Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) level satu. Pengimplementasian tersebut tertuang pada Intruksi Menteri Dalam Negeri No. 57 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 3, 2, dan 1 Corona Virus Disease 2019 di Wilayah Jawa-Bali. Penurunan level PPKM di Surabaya dikarenakan kota ini telah memenuhi syarat.

Pemerintah Kota Surabaya memperbarui peraturan mengenai pandemi Covid-19 dalam Peraturan Walikota Surabaya No. 67 Tahun 2020 ke Peraturan Walikota Surabaya No. 10 Tahun 2021. Kebijakan tersebut salah satunya berisi tentang penerapan protokol kesehatan (prokes) yang harus ditaati oleh masyarakat. Kebijakan yang telah dibuat harus diketahui oleh seluruh pihak yang terkait agar *output* dapat terjadi dengan optimal. Sosialisasi informasi terkait kebijakan dapat berupa iklan layanan masyarakat, sehingga dapat dijumpai di ruang-ruang publik. Trianggono & Suratnoaji (2016) pada penelitiannya menjelaskan bahwa iklan layanan masyarakat pada *traffic light* merupakan iklan yang efektif karena berhasil mempersuasi, menginformasikan, memotivasi, serta menghimbau terkait kebijakan atau program yang sedang disosialisasikan kepada masyarakat, meskipun belum tentu mengurangi jumlah kasus isunya. Dirangkum dari Ginanjar (2021), sosialisasi protokol kesehatan salah satunya diimplementasikan pada iklan layanan masyarakat di *traffic light* Kota Surabaya.

Terdapat 22 titik iklan layanan masyarakat yang tersebar pada *traffic light* dan *pedestrian control traffic light*, terutama di jalan-jalan protokol yang padat lalu lintas. *Traffic light* dan *pedestrian control traffic light* merupakan fasilitas publik yang diwenangi oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya, sehingga penerapan iklan layanan masyarakat ini adalah hasil kolaborasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya, Hubungan Masyarakat Kota Surabaya, Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya, dan Walikota Surabaya. Penyebaran iklan layanan masyarakat pada *traffic light* di jalan protokol dikarenakan menjadi pusat keramaian lalu lintas, sehingga lebih banyak masyarakat yang mengetahui perihal sosialisasi tersebut.

Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat di Kota Surabaya yang memasuki level satu, bukan berarti pandemi telah usai. Masyarakat tetap harus menjalankan protokol kesehatan. Kurang lebih 24.000 masyarakat yang tidak patuh dalam menjalankan protokol kesehatan merupakan sebuah isu yang harus diselesaikan. Masyarakat harus menyadari bahwa pandemi akan lebih cepat usai jika mereka turut berkontribusi. Oleh karena itu, Peraturan Walikota Surabaya No. 10 Tahun 2021 tentang Penerapan Protokol Kesehatan Dalam Rangka Pencegahan dan Memutus Mata Rantai Penyebaran Covid-19 di Kota Surabaya yang telah dibuat harus dijalankan dengan optimal. Publik yang mengetahui informasi kebijakan yang disiarkan pada iklan layanan masyarakat di *traffic light* diharapkan lebih taat agar *policy output* tercapai.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah evaluasi kebijakan iklan layanan masyarakat pada *traffic light* dan *pedestrian control traffic light* mengenai sosialisasi Covid-19 di Surabaya? Untuk menjawab rumusan masalah ini, peneliti menggunakan pendekatan evaluasi kebijakan milik Ripley & Franklin (1986) dengan tujuh indikator yaitu, akses, cakupan, frekuensi, bias, ketepatan layanan, akuntabilitas, dan kesesuaian program dengan kebutuhan. Penelitian ini diharapkan

dapat mengevaluasi kebijakan iklan layanan masyarakat pada *traffic light* terkait Covid-19 di Kota Surabaya.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, sehingga akan menghasilkan data deskriptif. Metode penelitian kualitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Arikunto (1998) dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Oleh karena itu, penelitian kualitatif mampu mengungkap fenomena-fenomena pada suatu yang ingin diteliti secara mendalam. Fokus penelitian digunakan untuk memberikan batasan pada proses penelitian, sehingga tidak mengalami penyimpangan dari rumusan masalah. Fokus penelitian pada penelitian kali ini adalah akses, cakupan, frekuensi, bias, ketepatan layanan, akuntabilitas, dan kesesuaian program. Penelitian dilakukan dengan teknik wawancara dan studi dokumen. Sumber data ditentukan oleh beberapa pertimbangan yang mencakup enam informan di Jalan Tunjungan Surabaya dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya; staf bidang lalu lintas.

Hasil Dan Pembahasan

1. Akses

Surabaya memiliki 328 jalan yang berstatus jalan kota, provinsi, maupun nasional. Iklan layanan masyarakat sosialisasi mengenai mencegah dan mengendalikan virus Covid-19 disebar pada 22 titik *traffic light* dan *pedestrian control traffic light* jalan protokol besar. Lokasi yang menjadi letak iklan layanan masyarakat tersebut merupakan jalan yang padat lalu lintas, di mana mayoritas masyarakat yang berdomisili Surabaya akan melewati jalan-jalan itu untuk sampai ke tempat tujuan mereka. Jalan-jalan tersebut juga merupakan tempat di mana perekonomian berjalan. Masyarakat dari luar Surabaya yang sedang melintasi jalan-jalan protokol tersebut juga berpotensi mendengarkan iklan layanan masyarakat yang disiarkan pada *traffic light* ketika mereka berhenti saat lampu merah. Kemudahan akses dipengaruhi oleh lokasi strategis yang mudah dijangkau. Dan kebijakan ini memenuhi kemudahan akses karena program atau pelayanan mudah dijangkau oleh kelompok sasaran.

2. Cakupan

Kelompok yang menjadi sasaran utama dari kebijakan iklan layanan masyarakat ini adalah masyarakat Surabaya dengan segala latar belakang. Dikutip dari databoks (2020), Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat jumlah penduduk Kota Surabaya sebanyak 2,87 jiwa pada tahun 2020. Dikutip dari Rafika (2021), Dinas Perhubungan Kota Surabaya mencatat kendaraan yang melintas di Jalan Tunjungan pada November 2021 dalam sehari masyarakat yang melewati Jalan Tunjungan Surabaya dapat mencapai kurang lebih 18.000, belum termasuk 21 jalan protokol lainnya yang menyiarkan iklan layanan masyarakat pada *traffic light* dan *pedestrian control traffic light*-nya. Selain masyarakat yang berdomisili di Surabaya, masyarakat dari luar Surabaya yang datang dengan tujuan berwisata, bekerja, atau hanya melintasi Surabaya untuk menuju kota lainnya juga menjadi kelompok sasaran secara umum yang menjadi cakupan untuk mendapatkan sosialisasi mengenai Covid-19. Semakin luas masyarakat yang mendapatkan sosialisasi ini diharapkan kesadaran mereka tentang Covid-19 semakin meningkat.

3. Frekuensi

Surabaya adalah ibu kota serta menjadi kota metropolitan terbesar di Jawa Timur. Dilihat dari hasil wawancara informan yang datang di Jalan Tunjungan Surabaya,

menggambarkan bahwa Surabaya menjadi kota yang dikunjungi oleh masyarakat dari daerah lain juga. Dikutip dari Jawa Pos (2021), penduduk Surabaya meningkat sebesar 3,94 persen disbanding saat sensus tahun 2010, yaitu sebesar 108,8 jiwa. Salah satu faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah masyarakat Surabaya adalah urbanisasi. Seluruh masyarakat Surabaya maupun luar Surabaya yang sedang berada atau melintasi jalan-jalan Surabaya dapat memperoleh sosialisasi tentang penanganan Covid-19 pada *traffic light* dan *pedestrian control traffic light* yang disiarkan dengan frekuensi setiap hari.

4. Bias

Indikator bias digunakan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan oleh implementator terdapat penyimpangan. Terkait fungsi dari iklan layanan masyarakat yang ada di *traffic light* dan *pedestrian control traffic light* adalah sebagai media untuk menghimbau agar masyarakat menaati protokol kesehatan. Meskipun untuk mendapatkan hal tersebut menjadikan fungsi dari *traffic light* dan *pedestrian control traffic light* bertambah, yang mana fungsi utama dari kedua media tersebut adalah sebagai alat sarana dan prasarana jalan dengan tujuan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas.

Dalam implementasinya, penyediaan iklan layanan masyarakat yang berada di jalan nasional, provinsi, maupun kota juga fleksibel. Jalan-jalan tersebut merupakan tupoksi bagi masing-masing pemerintah pusat, daerah provinsi, dan daerah kota/kabupaten. Namun, pengadaan kebijakan iklan layanan masyarakat tentang sosialisasi terkait Covid-19 di seluruh jalan Surabaya hanya dijalankan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Hal tersebut dikarenakan dalam hal kebaikan seluruh masyarakat tidak menepati kebijakan tertulis.

5. Ketepatan Layanan

Program yang dibuat harus dijalankan oleh masing-masing OPD sesuai dengan tupoksinya. Satuan Tugas Penanganan Covid-19 pada tingkat kota memberi intruksi agar seluruh OPD berperan aktif dalam penanganan pandemi ini. Dinas Perhubungan Kota Surabaya memiliki kewenangan dalam *traffic light* dan *pedestrian control traffic light* sehingga menempatkan sosialisasi terkait hal tersebut di sana. Kebijakan ini juga berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya serta Hubungan Masyarakat Kota Surabaya. Dalam kebijakan ini, seluruh OPD berperan sesuai dengan tugas dan wewenangnya masing-masing, sehingga program yang diberikan tepat.

6. Akuntabilitas

Masalah yang ditimbulkan dari adanya kebijakan ini disampaikan masyarakat melalui Wargaku Surabaya, yaitu aplikasi pengaduan masyarakat Surabaya, maupun lewat surat yang dikirimkan ke Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Program yang dijalankan harus dapat dipertanggungjawabkan. Bentuk pertanggungjawaban Dinas Perhubungan Kota Surabaya terkait masyarakat yang merasa terganggu dengan suara sosialisasi yang ada di *traffic light* dan *pedestrian control traffic light* adalah mendatangi mereka dan memberikan pengertian bahwa kebijakan ini bertujuan untuk kebaikan bersama. Penyelesaian yang ditawarkan adalah mengurangi durasi dan mengecilkan suaranya pada saat malam hari. Hal-hal tersebut tidak dapat dilakukan pada jam-jam masyarakat masih aktif berada di jalan karena mempertimbangkan efektivitas.

7. Kesesuaian Program

Masyarakat tidak terlalu menghiraukan adanya iklan layanan masyarakat yang berada di *traffic light* dan *pedestrian control traffic light*, meskipun mereka tahu secara garis besar isi dari sosialisasi tersebut. Kebijakan mengenai pencegahan dan pengendalian Covid-19 masih

berlaku, sehingga pengadaan sosialisasi terkait Covid-19 masih relevan hingga sekarang. Namun, Surabaya telah memasuki PPKM level satu dan Presiden Joko Widodo telah memberikan pernyataan bahwa masyarakat boleh tidak memakai masker di luar ruangan. Meski konteks pandemi masih relevan, namun isi dari sosialisasi yang berupa penerapan protokol kesehatan sudah terlalu umum disuarakan.

Penutup

Berdasarkan pada hasil yang telah diperoleh, terdapat rekomendasi yang diajukan untuk meningkatkan kualitas iklan layanan masyarakat yang berada di *traffic light* dan *pedestrian control traffic light*. Konteks pada konten yang digunakan pada iklan layanan masyarakat dapat dikembangkan. Namun, sebelum melakukan pembuatan konten baru, perlu diadakan pembaruan terkait perwali yang membahas tentang pencegahan dan pengendalian Covid-19. Penyelarasan kebijakan dari pusat hingga daerah diperlukan agar persepsi yang ditujukan kepada masyarakat dapat sama. Sosialisasi yang ada sampai sekarang lebih relevan ketika kasus positif Covid-19 naik, bukan ketika sekarang sudah ada pelanggaran pemakaian masker dan kerumunan. Pengadaan iklan layanan masyarakat pada *traffic light* tetap dapat dilanjutkan karena masih efektif untuk memberikan sebuah informasi terkait isu yang ada.

Daftar Pustaka

- databoks. (2020). *Jumlah Penduduk Kota Surabaya 2,87 Juta Jiwa pada 2020*.
[https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/07/jumlah-penduduk-kota-surabaya-287-juta-jiwa-pada-2020#:~:text=Jumlah Penduduk Kota Surabaya Menurut Kecamatan \(2020\)&text=Hasil Sensus Penduduk 2020 menunjukkan,di kota tersebut adalah perempuan.](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/07/jumlah-penduduk-kota-surabaya-287-juta-jiwa-pada-2020#:~:text=Jumlah Penduduk Kota Surabaya Menurut Kecamatan (2020)&text=Hasil Sensus Penduduk 2020 menunjukkan,di kota tersebut adalah perempuan.)
- Ginanjari, D. (2021). *Dishub Surabaya Perbanyak Woro-Woro Disiplin Prokes di TL*. Jawa Pos. <https://www.jawapos.com/surabaya/07/09/2021/dishub-surabaya-perbanyak-woro-woro-disiplin-prokes-di-tl/>
- Humas Surabaya. (2021). *Selama Pandemi, Satgas Covid-19 Surabaya Jaring 24 Ribu Pelanggar Protokol Kesehatan*. Bangsa Surabaya. <https://humas.surabaya.go.id/2021/10/14/selama-pandemi-satgas-covid-19-surabaya-jaring-24-ribu-pelanggar-protokol-kesehatan/>
- Jawa Pos. (2021). *Jumlah Penduduk Surabaya Capai 2.874.314 Jiwa*. <https://www.jawapos.com/surabaya/02/02/2021/jumlah-penduduk-surabaya-capai-2-874-314-jiwa/>
- Rafika. (2021). *Selama Seminggu Terakhir, Jalan Tunjungan Dipadati 17 Ribu Kendaraan*. Jawa Pos. <https://www.jawapos.com/surabaya/23/11/2021/selama-seminggu-terakhir-jalan-tunjungan-dipadati-17-ribu-kendaraan/>
- Trianggono, D., & Suratnoaji, C. (2016). *EFEKTIVITAS PESAN SUARA “ TRAFFIC ANNOUNCER POINT SYSTEM ” DALAM TERTIB BERLALU LINTAS PENGENDARA MOTOR RODA DUA DI SURABAYA Oleh Didiek Tranggono dan Catur Suratnoaji Prodi Ilmu Komunikasi FISIP-UPN ” Veteran ” Jawa Timur Email : didiektranggono@yahoo.co. 8(1), 111–113.*