

ANALISIS PENGARUH INTENSITAS KOMUNIKASI DAN *AFTER SALES SERVICE* TERHADAP PENINGKATAN LOYALITAS KONSUMEN SEPEDA MOTOR MEREK YAMAHA (Studi Kuantitatif Pada Konsumen Bagian *Service Sepeda Motor Yamaha Di Wilayah Banjarbaru dan Martapura*)

Ayu Purnama Sari^{*1}, Muzahid Akbar Hayat², Khuzaini²

¹Mahasiswa, Strata Dua (S2) Program Pascasarjana Magister Ilmu Komunikasi

²Dosen, Program Pascasarjana Magister Ilmu Komunikasi

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

*Korespondensi Penulis: No. Telp: 081222027408. Email: ayu_purnamasari@gmail.com

Abstract: This study aims to analyze the effect of Communication Intensity on Consumer Loyalty, analyze the effect of After Sales Service on Consumer Loyalty and analyze the significant effect simultaneously of Communication Intensity and After Sales Service on Consumer Loyalty.

The research method uses quantitative methods through multiple linear regression statistical tests on 100 respondents with a significance value of 5% with a sampling technique using the Lemeshow formula from an unlimited population with data analysis techniques with research instruments Validity, Reliability, Classical Assumptions and using Multiple Linear Regression.

The results showed that there was a positive and significant effect of Communication Intensity on Increasing Customer Loyalty for Yamaha Motorcycle Service Parts in the Banjarbaru and Martapura Regions with a tcount of 7.962 > ttable of 1.985 and a significant 0.000 < 0.05 and a significant effect of 0.667 or 66.7%. there is a positive and significant effect of After sales Service on Increasing Consumer Loyalty for Yamaha Motorcycle Service Parts in the Banjarbaru and Martapura Regions with a tcount of 3.138 > ttable 1.985 and a significant 0.002 < 0.05 and a large effect of 0.263 or 26.3% and analysis of Communication Intensity and After Sales Service on Increasing Consumer Loyalty for Yamaha Motorcycle Service Parts in the Banjarbaru and Martapura Regions through simultaneous tests shows significant results with a Fcount of 0.000 < 0.05 and the calculated F value > F table = 210.013 > 3.09 and an effect of 0.812 or 81.2%. R Square is 0.812 which means that the magnitude of the variation in the contribution of all independent variables to the dependent variable is 81.2 while the remaining 18.8% is explained by other reasons outside of this study.

Keywords: *Communication Intensity, After Sales Service and Increased Consumer Loyalty*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Intensitas Komunikasi terhadap Loyalitas Konsumen. menganalisis pengaruh *After sales Service* terhadap Loyalitas Konsumen dan menganalisis pengaruh signifikan secara simultan Intensitas Komunikasi dan *After sales Service* terhadap Loyalitas Konsumen.

Metode Penelitian menggunakan metode kuantitatif melalui uji statistik regresi linear berganda terhadap 100 orang responden dengan nilai signifikansi 5% dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Lemeshow dari populasi yang tidak terbatas dengan teknik analisis data dengan instrument penelitian Validitas, Reliabilitas, Asumsi Klasik dan menggunakan Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Intensitas Komunikasi terhadap Peningkatan Loyalitas Konsumen Bagian *Service Sepeda Motor Yamaha Di Wilayah Banjarbaru dan Martapura* dengan nilai $t_{hitung} 7,962 > t_{tabel} 1,985$ dan signifikan $0,000 < 0,05$ dan besar pengaruh sebesar 0,667 atau 66,7%. terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari *After sales Service* terhadap Peningkatan Loyalitas Konsumen Bagian *Service Sepeda Motor Yamaha Di Wilayah Banjarbaru dan Martapura* dengan nilai $t_{hitung} 3,138 > t_{tabel} 1,985$ dan signifikan $0,002 < 0,05$ dan besar pengaruh sebesar 0,263 atau 26,3% dan analisis Intensitas Komunikasi Dan *After Sales Service* Terhadap Peningkatan Loyalitas Konsumen Bagian *Service Sepeda Motor Yamaha Di Wilayah Banjarbaru dan Martapura* melalui uji simultan menunjukkan hasil signifikan dengan nilai F_{hitung} sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel} = 210,013 > 3,09$ dan besar pengaruh sebesar 0,812 atau 81,2%. R Square sebesar 0,812 yang berarti besarnya variasi sumbangan seluruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya adalah 81,2 sedangkan sisanya 18,8% dijelaskan oleh sebab lain diluar dari penelitian ini

Kata kunci: *Intensitas Komunikasi, After sales Service dan Peningkatan Loyalitas Konsumen*

Latar Belakang

Komunikasi adalah salah satu dari kegiatan sehari-hari yang benar terhubung dengan semua kehidupan kemanusiaan, sehingga kadang-kadang kita mengabaikan penyebaran kepentingan dan kerumitannya (Little Jhon, StephenW 2009: 3). Komunikasi juga selalu ada dalam setiap kehidupan manusia, yang pada dasarnya manusia yaitu makhluk sosial yang bergantung dengan manusia lain. Sehingga tidak ada cara lain selain pun berkomunikasi dengan langsung maupun tidak langsung.

Dalam penelitian ini yang akan menjadi objek penelitian adalah 3 (tiga) perusahaan jasa *Service* kendaraan roda 2 (dua) merek Yamaha yaitu (1) Surya Prima Banjarbaru, (2) Banjarbaru Motor dan (3) Prima Gambut dimana Intensitas Komunikasi dalam keseharian aktivitasnya sangat diperlukan agar loyalitas konsumen tetap tinggi mengingat saat ini banyaknya bermunculan bengkel di luar Yamaha yang menyediakan jasa *Service* Yamaha, sehingga kebanyakan konsumen *Service* sepeda motor Yamaha hanya memanfaatkan *Service* gratis serta ganti oli yang biasanya diberikan kepada konsumen yang membeli sepeda motor Yamaha baru yaitu gratis *Service* serta 2 (dua) kali ganti oli gratis setelah itu diberlakukan *Service* berbayar dan ganti oli berbayar dari tahap *Service* ke 4 (empat) inilah banyak konsumen yang beralih ke *service* tidak pada bengkel resmi karena menganggap lebih cepat pengerjaannya tanpa antrian dan biaya yang murah juga, sehingga loyalitas konsumen terus menurun pada masa *Service* ke 4 (empat) hingga selanjutnya, disinilah perlunya intensitas komunikasi perusahaan *Service* untuk selalu menyakinkan konsumennya baik secara langsung pada saat melakukan *Service* juga secara tertulis melalui pesan WA (*WhatsApp*), media sosial dan lain sebagainya.

lain Intensitas Komunikasi, *After sales Service* juga merupakan variabel yang berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen Ferri (2013) Menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan oleh perusahaan kepada konsumen setelah terjadinya transaksi penjualan. Setiap produk jasa yang akan didapatkan konsumen diharapkan sudah diberikan sempurna tidak ada keurangan yang dilakukan pegecekan kualitas oleh perusahaan sehingga setelah dilakukan *Service* kendaraan

bermotor pada dealer Yamaha konsumen tidak kembali lagi dan bertahan dengan baik sampai waktu *Service* berikutnya, ketika hal itu terjadi, maka pentingnya peran *After sales Service*. Apabila *After sales Service* yang diberikan produsen atau perusahaan kepada konsumen berjalan dengan baik dan benar bahkan melebihi harapan konsumen maka akan timbul loyalitas konsumen yang membuat konsumen ingin kembali lagi karena sudah merasa nyaman.

Layanan purna jual harus menjadi perhatian serius perusahaan, fenomena saat ini banyak konsumen terlupakan untuk melakukan perawatan kendaraannya dikarenakan tidak adanya waktu untuk melakukan perawatan ke dealer resmi dikarenakan banyaknya waktu yang diperlukan untuk melakukan perawatan di dealer dikarenakan antrian yang panjang disisi lain konsumen harus bekerja di jam yang sama, hal ini harus menjadi perhatian serius pada layanan purna jual dealer yaitu bisa memberikan informasi perawatan kepada konsumen sehingga bisa melakukan *Service* pada waktu yang tidak ada antrian dan memberikan jadwal dan jam jauh – jauh hari sehingga konsumen bisa mengatur waktu dan tidak tergesa – gesa dan ketika sampai di dealer sudah langsung bisa terlayani.

Loyalitas Konsumen dalam mendapatkan jasa *service* dari Surya Prima Banjarbaru, Banjarbaru Motor dan Prima Gambut menurun hal ini dikarenakan banyaknya konsumen yang melupakan jadwal kendaraannya kapan harus di lakukan perawatan dan tidak adanya waktu untuk melakukan *service* ke dealer karena kendaraan selalu dilakukan untuk aktivitas kerja sehari – hari dan hanya hari libur konsumen mempunyai waktu dan pada waktu libur dealer resmi Surya Prima Banjarbaru, Banjarbaru Motor dan Prima Gambut juga libur sehingga konsumen akan memilih perawatan kendaraannya ke bengkel terdekat tempat tinggalnya, untuk itu Surya Prima Banjarbaru, Banjarbaru Motor dan Prima Gambut harus melakukan komunikasi inten kemudian melakukan analisa dari hasil komunikasi apa yang menjadi kendala konsumen dalam melakukan perawatan di dealer resmi dan layanan purna jual yang baik melakukan survey secara berkala sehingga hasil survey akan dijadikan bahan evaluasi apa saja yang harus dilakukan Surya Prima Banjarbaru, Banjarbaru Motor dan Prima Gambut agar peningkatan loyalitas konsumen

terus meningkat yang mana selama ini tidak dilakukan sehingga banyaknya konsumen yang setiap bulannya berganti - ganti.

Kurangnya peranan pemerintah dalam Hal tersebut berdampak pada penurunan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh Anggota Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah, tampak terlihat penurunan kepuasan masyarakat pada Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah. Apabila kualitas pelayanan tidak segera diperbaiki dan ditelaah kembali, maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun sehingga perlunya penelitian lebih lanjut yang menggali tentang pentingnya pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui intensitas Komunikasi dan *After sales Service* Terhadap Peningkatan Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Merek Yamaha kendala yang dihadapi sebagai Pelayan Publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Service Sepeda Motor di Dealer Yamaha di wilayah Banjarbaru dan Martapura. Pendekatan penelitian Mixed Method Research. Jenis penelitian deskriptif. Populasi adalah seluruh masyarakat yang berkunjung sebanyak 490. Sampel sebanyak 83 orang menggunakan teknik *accidental sampling*.

Informan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* sebanyak 3 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan uji deskriptif yang disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan narasi. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Intensitas Komunikasi dan *After sales Service* Terhadap Peningkatan Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Merek Yamaha (Studi Pada Konsumen Bagian *Service Sepeda Motor Yamaha* Di Wilayah Banjarbaru dan Martapura)**".

Proses pemekaran dilakukan terutama untuk mengakomodasi kepentingan elit politik lokal semata, ketimbang didedikasikan bagi usaha pencapaian tujuan desentralisasi seperti yang diamanatkan dalam undang-undang yang mengatur masalah pemekaran. Studi BRIDGE (2008) secara spesifik menyimpulkan, bahwa selama lima tahun

posisi daerah induk dan daerah control selalu lebih baik dari daerah otonomi baru dalam semua aspek yang diteliti.

Kondisi tersebut diatas juga terjadi di Palangka Raya, sebagai ibukota Provinsi Kalimantan Tengah yang berpenduduk tidak lebih dari 200.000 jiwa, kota ini juga begitu antusias menyambut era desentralisasi. Semangat desentralisasi diwujudkan dalam berbagai kebijakan, diantaranya ialah pemekaran wilayah kelurahan. Ada beberapa wilayah kelurahan yang dimekarkan, salah satunya Kelurahan Tumbang Rungan, Kecamatan Pahandut. Kelurahan ini sebelumnya masuk wilayah Kelurahan Pahandut Seberang, Kecamatan Pahandut, Kota Palangka Raya. Secara geografis kelurahan ini masuk dalam wilayah perkotaan akan tetapi bila dilihat dari kondisi social dan ekonominya kelurahan seakan berada di wilayah yang jauh dari kemajuan dan hiruk pikuk masyarakat perkotaan.

Jarak kelurahan Tumbang Rungan dengan pusat kota hanya sekitar 10 km. Sungguh suatu jarak yang sangat mudah untuk ditempuh. Kelurahan Tumbang Rungan terletak dipesisir sungai Kahayan dimana sebagian besar masyarakatnya bermatapencaharian sebagai petani karet, penangkap ikan, buruh tani, dan serabutan. Semenjak kelurahan Tumbang Rungan dimekarkan lepas dari kelurahan induk kondisi kelurahan ini relative tidak berkembang. Kurang lebih lima tahun kelurahan ini mencoba untuk mandiri memiliki kantor lurah sendiri, puskesmas sendiri, dan Lembaga Keswadayaan Masyarakat. Berbagai program pemerintah dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pengentasan kemiskinan telah masuk dan dilaksanakan di kelurahan ini.

Menurut narasumber dalam hal ini yakni Kepala Desa Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah, program-program pemerintah tersebut memang betul telah sampai ke tangan masyarakat, akan tetapi tidak ada satupun program yang bisa dianggap berhasil dalam mengentaskan kemiskinan di kelurahan Tumbang Rungan.

Menurut narasumber yang lain dalam hal ini Bapak H. Agustiar Sabran, S.Kom selaku Ketua Umum Dewan Adat Dayak Provinsi Kalimantan Tengah berpendapat bahwa "kami merasa tidak ada manfaatnya

membentuk pemerintahan sendiri, ingin mandiri dan lebih sejahtera, kondisi kami tidak ada bedanya dengan sebelum kelurahan ini dimekarkan, kami masih tergolong miskin dan tertinggal, pembangunan fisik diwilayah kami masih sangat kurang”.

Kelurahan Tumbang Rungan ialah satu contoh kecil dari sekian ratus wilayah kelurahan/desa pemekaran di Indonesia yang belum dapat merasakan dampak positif dari kebijakan pemekaran wilayah. Dalam kurun waktu kurang lebih lima tahun kelurahan Tumbang Rungan belum bisa mewujudkan impian daripada semangat desentralisasi yakni meningkatnya kesejahteraan

masyarakat, meningkatnya pelayanan public, dan meningkatnya daya saing daerah. Hal ini bisa menjadi permasalahan yang sangat penting untuk segera dipecahkan mengingat bahwa untuk membentuk sebuah daerah pemekaran tentulah tidak mudah. Banyak prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemerintah daerah agar sebuah bisa dimekarkan. Selain itu dalam proses pemekaran dibutuhkan biaya yang tidak sedikit, yang biaya tersebut juga menjadi beban dari pemerintah daerah dalam hal ini Kota Palangka Raya.

Salah satu hal yang perlu diperbaiki melalui pemekaran dan rehabilitasi wilayah di Desa Tumbang Rungan yaitu Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah. Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan merupakan objek wisata Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah yang telah diresmikan oleh Kapolda Kalimantan Tengah pada hari Rabu tanggal 18 Agustus 2018, namun keberadaan objek wisata tersebut hingga kini masih kurang diminati oleh wisatawan akibat kurangnya promosi wisata serta kurangnya tata kelola perwarisataanyang dikelola oleh pemerintah.

Hal ini tampak terlihat pada kurang terawatnya ikonik khas wisata di Tumbang Rungan seperti balai keramat yang dibangun oleh nenek moyang masyarakat Dayak Kalteng beberapa abad lampau yang mulai lapuk, serta tempat spritual lain dalam kondisiyang kurang terawat, sarana transportasi untuk wisatawan yang susah diakses, jaringan telekomunikasi yang masih belum optimal, tidak adanya penginapan terdekat bagi wisatawan, serta UKM yang tidak berjalan yang seharusnya dapat menjadi lahan usaha bagi penduduk lokal. Tidak adanya keseriusandari pemerintah untuk mengembangkan dan mengelola objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan ini membuat sebagian masyarakat bekerja sama dengan Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah untuk meningkatkan dan mengangkat kembali daya tarik wisata disana.

Bapak Parada, L.KDR, A.Ag., M.Si selaku Ketua Majelis Daerah Agama Hindu Kaharingan Kota Palangkaraya mengungkapkan, sebelumnya Objek wisata

Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah tidak begitu terurus sehingga seperti terlantar, karenanya Kapolda Kalteng, Irjen Pol Anang Revandoko, melalui personil Polair berinisitif dalam melakukan rehabilitasi lokasi tersebut agar lebih baik lagi, sehingga mudah dikunjungi wisatawan untuk berwisata. Beberapa bangunan yang direhab diantaranya, bangunan berbentuk rumah seperti sandung, yang dindingnya hancur termakan usia dan jalan titian yang rusak dibehani, hingga memperluas lahan untuk menempatkan sandung yang lebih banyak.

Secara keseluruhan, hasil kuesioner mengenai efektivitas kerja Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah sebagai pelayan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah menunjukkan bahwa sebanyak 10 orang (12%) menyatakan kurang efektif, sebanyak 35 orang (42,2%) menyatakan cukup efektif dan sebanyak 38 orang (45,8%) menyatakan efektif.

Rehabilitasi tersebut membawa hal positif dan ditanggapi positif pula baik oleh masyarakat sekitar juga oleh para wisatawan dan para pejiarah khususnya. Adanya kegiatan rehabilitasi serta promosi wisata yang dilakukan oleh anggota Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah terhadap Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna meningkatkan status sosial ekonomi masyarakat sekitar serta membantu menjaga kebudayaan leluhur di wilayah hukum Polda Kalimantan Tengah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator "Integrasi" dalam efektivitas kerja Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah dalam menangani pengaduan masyarakat sebagai pelayanan publik sebanyak 5 orang (6%) menyatakan kurang efektif, sebanyak 14 orang (16,9%) menyatakan cukup efektif dan sebanyak 64 orang (77,1%) menyatakan efektif. Hasil kuesioner menyatakan bahwa kurang efektifnya kerja Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah dalam menangani pengaduan masyarakat sebagai pelayanan

publik akibat Anggota Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah kurang mampu dalam menyediakan kesempatan bagi masyarakat untuk mengenal Ombudman lebih dalam. Selain itu, masyarakat juga menyatakan bahwa Anggota Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah masih kurang dalam masalah ketelitian dan kerapian kerjapenyusunan rencana kerja. Sedangkan penilaian bahwa efektifnya kerja Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah dalam menangani pengaduan masyarakat sebagai pelayanan publik akibat Anggota Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah memiliki integritas yang tinggi dalam bekerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator "Adaptasi" dalam efektivitas kerja Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah dalam menangani pengaduan masyarakat sebagai pelayanan publik sebanyak 17 orang (20,5%) menyatakan kurang efektif, sebanyak 22 orang (26,5%) menyatakan cukup efektif dan sebanyak 44 orang (53%) menyatakan efektif. Hasil kuesioner menyatakan bahwa kurang efektifnya kerja Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah dalam menangani pengaduan masyarakat sebagai pelayanan publik akibat Anggota Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah yang kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Sedangkan penilaian bahwa efektifnya kerja Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah dalam menangani pengaduan masyarakat sebagai pelayanan publik akibat Anggota Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah mampu beradaptasi dengan cepat dengan kendala-kendala yang ada di lingkungan kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator "Pencapaian Tujuan" dalam efektivitas kerja Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah dalam menangani pengaduan masyarakat sebagai pelayanan publik sebanyak 20 orang (24,1%) menyatakan kurang efektif, sebanyak 23 orang (27,7%) menyatakan cukup efektif dan sebanyak 40 orang (48,2%) menyatakan efektif. Hasil kuesioner menyatakan bahwa kurang efektifnya kerja Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah dalam menangani pengaduan masyarakat sebagai pelayanan publik akibat Anggota Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah yang kurang mampu

menyediakan dan menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah organisasi yang menyangkut kepentingan bersama di masyarakat. Sedangkan penilaian bahwa efektifnya kerja Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah dalam menangani pengaduan masyarakat sebagai pelayanan publik akibat Anggota Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah mampu menjelaskan tujuan jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong masyarakat menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar.

Seiring dengan bergesernya paradigma pemerintahan kita ke arah desentralisasi, maka haruslah disadari secara betul-betul bahwa adanya sebuah tuntutan akan pelayanan public yang lebih berkualitas. Keberhasilan pencapaian dari tujuan desentralisasi di tingkat kelurahan Tumbang Rungan itu sendiri ialah tidak terlepas dari bagaimana kemampuan kelurahan itu dalam melaksanakan kebijakan, program dan kegiatan. Oleh karena itu, harus ada sebuah komitmen pemberdayaan masyarakat di khususnya masyarakat sekitar Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah.

Komitmen pemberdayaan masyarakat Kelurahan Tumbang Rungan itu ialah merupakan sebuah tanggung jawab dari Pemerintah Kota Palangkaraya sebagai pelayan masyarakat dan tidak lupa adalah masyarakat di Kelurahan Tumbang Rungan itu sendiri. Pemberdayaan masyarakat yang ada di Kelurahan Tumbang Rungan pun haruslah berfokus pada pemberian ruang aktualisasi potensi yang dimiliki oleh masyarakat dan pentingnya sebuah masyarakat yang mandiri yang mampu mengorganisir diri sehingga memberikan peranan bagi setiap individu bukan hanya sekedar objek pembangunan melainkan sebagai subjek pembangunan yang ikut menentukan masa depan dan kehidupan masyarakat Kelurahan Tumbang Rungan secara umum. Diharapkan dengan adanya pemberdayaan dan pembinaan lokal ini mampu menggali, meningkatkan dan mengarahkan masyarakat Tumbang Rungan ke arah kemajuan yang lebih baik.

Rehabilitasi Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah harus dilandasi dengan berbagai pemikiran yang matang, apa bedanya Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah dari sebelum dan sesudah dimekarkan, apakah bertambah baik dari sebelumnya harus dipantau. Dilihat dari segi pembangunan yang masih tertinggal setelah kebijakan rehabilitasi Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah, setidaknya Kelurahan Tumbang Rungan menjadi potret kecil dari runyamnya kebijakan yang hanya dilandasi semangat dan euphoria desentralisasi semata. Masih tingginya tingkat kemiskinan di daerah ini kemudian menjadi serangkaian keprihatinan yang tak bisa dipandang sebelah mata, ditengah geliat pembangunan di Kota Palangka Raya. Ada bagian yang terlupakan, dari pelaksanaan rehabilitasi Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah ini bahwa kita harus memikirkan ulang setiap hal secara mendetail bukan sekedar ambisi tapi nasib dari masyarakat lokal itu sendiri.

Dapat dilihat dari aspek sosial sebagai akibat dampak dari kebijakan tersebut ialah masih banyak hal yang perlu dibenahi di berbagai bidang. Baik itu di bidang kesehatan, pendidikan, kependudukan, pelayanan publik dan lain-lain. Dapat dilihat dan dirasakan bahwa kemajuan Kelurahan Tumbang Rungan masih relative jauh tertinggal dibandingkan dengan kelurahan lain yang ada di Kota Palangkaraya. Dan dapat dikatakan Kelurahan Tumbang Rungan masih belum layak untuk dijadikan sebagai sebuah kelurahan, dan terlihat sangatlah dipaksakan. Hal ini dikarenakan menurut aturan PERMENDAGRI Nomor 28 tahun 2006 Tentang Pembentukan, Penghapusan, Penggabungan Desa dan Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan, salah satu syaratnya ialah minimal jumlah penduduknya paling sedikit ialah 400 KK, sedangkan di Kelurahan Tumbang Rungan sendiri hanya ada ±156 KK. Belum lagi di sisi lain dari segi pelayanan terhadap masyarakat dirasa masih kurang cukup optimal dikarenakan sarana dan

prasarana pendukung yang dimiliki oleh Kelurahan Tumbang Rungan masih belum memadai. Padahal, tujuan dari rehabilitasi Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah ini harusnya dapat memberikan pelayanan public yang prima kepada masyarakat, namun kenyataan itu haruslah ditepis ketika kita melihat realitas yang ada. Saat ini yang dibutuhkan untuk percepatan pembangunan yang ada di Kelurahan Tumbang Rungan ialah kebijakan, program dan kegiatan yang bersifat memberdayakan masyarakat Kelurahan Tumbang Rungan terutama dan inisiatif masyarakat. Namun, di bulan September 2022 ini telah terjadi beberapa peningkatan dengan adanya beberapa kebijakan dari pemerintah kota Palangkaraya terkait dengan peningkatan dan perbaikan infrastruktur di Kelurahan Tumbang Rungan, misalnya perbaikan jalan dan jembatan agar akses ke Kelurahan Tumbang Rungan yang lebih mudah, yang disambut seluruh masyarakat dengan antusiasme yang tinggi. Hal ini dapat dilihat dengan pihak kelurahan, tokoh masyarakat dan warga setempat turut berpartisipasi untuk mensukseskan kegiatan ini. Bentuk partisipasi itu dapat dilihat dengan kesediaan untuk memberikan sumbangan baik pemikiran dan yang bersifat materiil.

Ibu Murni Pelita, SE selaku Kabid Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Palangka Raya menyatakan bahwa pihaknya sudah melakukan kunjungan ke Desa Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah dan sudah melakukan peninjauan langsung ke lokasi Balai Adat Keramat yang sebelumnya diresmikan oleh pihak dari Polda Kalimantan Tengah. Anggaran dana untuk kemajuan pariwisata bukan wewenang dari Dinas Pariwisata karena mereka hanya sebagai pendata yang kemudian akan dikaji oleh pihak pusat apakah objek wisata Balai Keramat Tumbang Rungan masuk dalam cagar budaya atau tidak. Sehingga nantinya apabila masuk dalam cagar budaya, maka Dinas Pariwisata hanya memiliki kewajiban untuk melestarikan, bukan untuk memberikan anggaran.

Lambatnya bantuan dana yang diberikan pemerintah untuk memajukan objek wisata di Tumbang Rungan, tidak serta merta menjadikan masyarakat duduk diam. Hal ini diketahui bahwa turun sertanya Ditpolairdalam pengembangan objek wisata dan pemugaran Balai Keramat yang ada disana tentunya dibantu oleh masyarakat setempat. Masih ada sumberdaya yang masih dimiliki oleh masyarakat setempat, yaitu kebersamaan diantara warga masyarakat. Kerjasama dalam bentuk tolong-menolong dan gotong royong serta semangat/harapan masyarakat dalam membangun Kelurahan Tumbang Rungan menjadi lebih baik dan optimal dapat dijadikan sebagai sumberdaya sosial dari warga masyarakat di wilayah ini untuk meningkatkan kesejahteraan sosial dengankata lain biarpun mereka memiliki keterbatasan modal usaha namun mereka masih memiliki modal sosial.

Dari segi ekonomi yang dapat dilihat ialah bahwa Kelurahan Tumbang Rungan ini memiliki banyak potensi terutama dalam hal perikanan dan karet ditambah objek wisata pesisir sungai hingga objek wisata religinya. Namun yang sangat disayangkan ialah banyak faktor yang menjadi penghambat percepatan ekonomi di Tumbang Rungan ini, baik itu faktor alam (cuaca) dan faktor ekonomi seperti pasar, distribusi, SDM, teknologi yang masih minim. Tingkat kemiskinan di Kelurahan Tumbang Rungan ini masih cukup tinggi karena dirasa masih kurangnya pemanfaatan dan pengelolaan SDA dan keterbatasan SDM yang benar-benar memiliki kemampuan, sehingga dirasa perlu diadakan sebuah rehabilitasi ekonomi di Kelurahan Tumbang Rungan dalam rangka mengatasi masalah ekonomi ini. Dalam segi pengembangan potensi ekonomi ini sangatlah erat kaitanya dengan pemerataan pembangunan yang dapat menunjang aksesibilitas aktivitas sosial ekonomi masyarakat di Kelurahan Tumbang Rungan. Dalam pemerataan pembangunan untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi hendaknya tidak hanya dengan membangun infrastruktur fisik saja namun juga membangun infrastruktur sosial, dalam hal ini Pemerintah Kota Palangkaraya berperan penting untuk memfasilitasi baik dari aspek

kebijakan,, regulasi, permodalan hingga teknologi tepat guna.

Kendala yang Dialami Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah sebagai Pelayan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah

Pemerintahan di kelurahan Tumbang Rungan umumnya berjalan dengan baik, peran lurah disini cukup dominan dalam hal menjalankan pemerintahan di wilayah ini. Hal ini dikarenakan posisi lurah di kelurahan Tumbang Rungan cukup disegani oleh masyarakat yang ada di wilayah ini. Dalam hal nilai politik di wilayah ini, pada dasarnya masyarakat Tumbang Rungan boleh dikatakan cukup memiliki atensi atas berbagai kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Palangka Raya, walaupun tak dapat di pungkiri masih ada sikap yang cenderung apatis dan terbiasa menunggu. Tapi, hal ini bukanlah masalah yang cukup berarti jika pemerintah lebih menstimulasi untuk mendorong kepedulian masyarakat setempat.

Warga Kelurahan Tumbang Rungan cenderung memiliki kohesivitas yang tinggi mau berbaur dan ramah sekalipun dengan warga pendatang khususnya para peziarah dan wisatawan. Warga Kelurahan Tumbang Rungan yang memiliki komposisi yang beragam baik itu suku bangsa dan agama mampu menciptakan harmonisasi dan toleransi antar sesama. Namun, warga Kelurahan Tumbang Rungan sangat rentan mengalami tekanan eksternal akibat kemiskinan.

Kelurahan Tumbang Rungan sebagai kelurahan pemekaran yang masih relative baru, tentu ada begitu banyak hal yang harus dibenahi. Jika dikaji lebih lanjut mengenai dampak sosial yang dipahami ketikakebijakan rehabilitasi Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah ini, ada beberapa hal penting yang disoroti. Dengan memainkan peran pemantauan dalam analisis kebijakan, tentulah kita dapat langsung melihat bahwa kebijakan rehabilitasi Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah

untuk kelurahan Tumbang Rungan ini pada dasarnya tidak dapat dinyatakan secara layak untuk dijadikan sebagai kelurahan. Hal ini harus menjadi dasar pemikiran ulang bagi Pemerintah Kota Palangkaraya apabila hendak mengambil sebuah kebijakan. Agar kelak tidak diambil secara serampangan, tanpa memperhatikan aspek sosial, ekonomi, lingkungan fisik dan lain-lain. Karena jika tidak, yang terjadi bukan sebuah kemajuan seperti yang diharapkan melainkan sebaliknya. Aspek sosial memainkan peran penting dalam hal proses pengambilan kebijakan. Pemerintah Kota Palangka Raya boleh saja memiliki rancangan yang baik diatas kertas, tapi rancangan tanpa relevansi di lapangan adalah hal yang mustahil. Pekerjaan berat bagi Pemerintah Kota Palangka Raya dalam rangka untuk menyelesaikan hal ini.

Kembali mempersoalkan mengenai dampak sosial akibat rehabilitasi Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah ini berdasarkan pemantauan sebagai analisis kebijakan. Tujuan dari suatu pemekaran wilayah kelurahan ini sendiri adalah dalam rangka peningkatan efektivitas pelayanan pemerintah kepada public, agar masyarakat merasa dekat dan memiliki pemerintah. Namun jika, kebijakan ini tidak dibarengi dengan persiapan seperti penyediaan sarana dan prasarana yang baik serta tidak dibarengi dengan anggaran yang memadai. Alhasil, pemekaran wilayah kelurahan ini menjadi sia-sia. Alih-alih untuk mendapat sebuah kemajuan seperti yang ditargetkan, justru malah terjadi kelalaian. Beberapa hal yang direncanakan menjadi meleset, daerah terpinggir seperti kelurahan Tumbang Rungan ini memiliki kesamaan dengan daerah pinggir pada umumnya. Dimana sarana prasana yang buruk baik itu kantor, jalan dan lain-lain, masyarakat miskin, taraf pendidikan yang masih rendah, semua itu jelas tergambar di wilayah ini. Perencanaan yang tidak matang hanya akan menimbulkan masalah baru. Artinya kebijakan rehabilitasi Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah ini masih dikatakan premature dan tujuan yang ditargetkan serta manfaat yang seharusnya

dirasakan masyarakat masih belum diterima oleh masyarakat kelurahan Tumbang Rungan itu sendiri. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hasil penelitian diatas seperti bagaimana tingkat pendidikan masyarakat disana yang masih rendah, putus sekolah karena alasan kemiskinan. Tingkat kesehatan mereka pun masih rendah, tidak adanya perhatian terhadap anak-anak dan wanita sebagai kelompok yang paling rawan kemiskinan, namun begitu tidak atensi yang berarti dari Pemerintah Kota Palangkaraya terkait dengan beberapa hal diatas. Bukan mustahil, masalah sosial seperti kemiskinan, pengangguran yang cukup tinggi di kelurahan Tumbang Rungan jika tidak segera diatasi hanya akan menimbulkan masalah sosial baru yang lainnya, yang hanya tinggal menunggu waktu saja.

Dari sisi ekonomi berdasarkan fungsi pemantauan, dapat dilihat tidak ada pertumbuhan ekonomi yang begitu berarti atau kearah implikasi yang positif di wilayah kelurahan Tumbang Rungan ini. Persentase kemiskinan dan pengangguran masih cukup tinggi, pendapatan perkapita yang rendah. Hal ini dikarenakan, ketika kebijakan pemekaran wilayah kelurahan ini diambil tanpa mempertimbangkan kebijakan strategis apa yang akan diambil untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi di wilayah pinggiran ini.

Selain permasalahan tersebut, objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah belum terdaftar di Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Palangka Raya dan dari Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Palangka Raya baru melakukan pendataan cagar budaya dan baru dikirim ke pusat untuk dilakukan pengkajian serta penetapan apakah objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah masuk sebagai cagar budaya atau bukan. Selain itu menurut Murni Pelita, SE selaku Kabid Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Palangka Raya, Dinasnya tidak memiliki kewenangan serta memang dari Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Palangka Raya juga tidak memiliki dana anggaran untuk pemugaran dan pengelolaan

objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah disebabkan Balai Keramat tersebut milik masyarakat atau tokoh tetua adat, bukan milik pemerintah. Hal inilah yang menyebabkan objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah tidak mendapat perhatian khusus dari pemerintah.

Dari hasil penelitian diatas banyak hal yang mempengaruhi mengapa pertumbuhan ekonomi di wilayah ini sangat lamban. Kebijakan rehabilitasi Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah ini tidak dibarengi dengan langkah-langkah konkrit di bidang ekonomi, misalnya pemberian modal dan pengadaan teknologi tepat guna bagi pengembangan usaha di kelurahan Tumbang Rungan. Keluhan masyarakat di kelurahan Tumbang Rungan mengenai perekonomian, taraf kehidupan dan kesejahteraan yang masih rendah yang terjadi hampir sebagian mereka menjadi tantangan tersendiri bagi Pemerintah Kota Palangka Raya untuk lebih memikirkan kelurahan yang tertinggal ini. Dirasa sangat perlu untuk bagi Pemerintah Kota Palangka Raya untuk melakukan rehabilitasi ekonomidi wilayah ini, dengan mendayagunakan segenap potensi yang dimiliki kelurahan Tumbang Rungan dengan memberdayakan masyarakat setempat dan di stimulasi oleh Pemerintah Kota Palangka Raya.

Kesimpulan

1. Efektivitas kerja Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah sebagai pelayan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah menunjukkan bahwa sebanyak 10 orang (12%) menyatakan kurang efektif, sebanyak 35 orang (42,2%) menyatakan cukup efektif dan sebanyak 38 orang (45,8%) menyatakan efektif.
2. Kendala yang dialami oleh Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah sebagai Pelayan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah

dimana kurangnya perhatian masyarakat akan objek wisata akibat rendahnya ekonomi dan pendidikan, akses lokasi yang dianggap masih sulit, serta tidak adanya alokasi dana/anggaran dari pemerintah untuk pengembangan dan pelestarian Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan.

Saran

1. Bagi Ditpolairud
Dalam membantu pelestarian dan peningkatan ekonomi masyarakat melalui objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah, maka perlunya peningkatan promosi dari Polri dengan melakukan pengenalan objek wisata lebih luas baik melalui jejaring sosial laman Ditpolairud Polda Kal-Teng serta melalui promosi melalui seminar dan acara pameran yang dilakukan secara rutin oleh Polda Kalimantan Tengah.
2. Bagi Masyarakat
Perlunya kesadaran masyarakat untuk turut menjaga kelestarian alam dan lingkungan khususnya objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah baik dari segi keamanan, kebersihan lingkungan hingga perilaku dan sikap masyarakat dalam menerima para wisatawan dan pejiarah.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Perlunya dilakukan penelitian yang lebih mendalam dan lanjutan dengan metode penelitian yang berbeda dan menggunakan variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini khususnya yang membahas mengenai objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah.

Daftar Pustaka

- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Palangka Raya, 2010, Selayang Pandang Kota Palangka Raya Tahun 2010, Palangka Raya, Bappeda Kota Palangka Raya.
- Duncan, R., & Weiss, A. (1979). Organizational learning: Implications for organizational design, research in

- organizational behavior. *Research in Organizational Behavior*, 1, 75–123.
- Iqbal, M. Z., Akbar, S., Budhwar, P., & Shah, S. Z. A. (2019). Effectiveness of performance appraisal: Evidence on the utilization criteria. *Journal of Business Research*, 101(April), 285–299.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.04.035>
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Merbun B.N, 1988. "Proses Pembangunan Desa", Erlangga. Jakarta
- Moeheriono. 2013. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : PT. Raja. GrafindoPersada.
- Mulyadi, I. R. (2017). Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tanggerang). 126.
- Nanggala, J. (2015). Analysis The Performance Appraisal Effectiveness On Employee Performance At PT. Pelindo IV (Persero) Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4), 602–610.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). "Pelayanan publik " Modul Pelatihan Dasar Kader PNS. Modul Pelayanan Publik, 1–101.
<http://pusbindiklat.lipi.go.id/wp-content/uploads/MODUL-PELAYANAN-PUBLIK-CETAK.pdf>
- Setiawan, A., Kom, M., Burch, J., & Grudnitski, G. (2015). 1. Pendahuluan. IX (Tahap II), 1–21.
- Siagian P. Sondang, 1999. "Administrasi Pembangunan", Bumi Aksara,
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syafi'i Inu Kencana, dkk , 1999. "Ilmu Administrasi Publik", Rineka Cipta. Jakarta
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.
- Wayne Parsons, 2006, *PUBLIC POLICY Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Widjaja HAW, 2004. PT. "Otonomi Desa", RadjaGrafindo Persada. Jakarta
- William N. Dunn, 2003, *Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.