

EVALUASI PROSES PROGRAM *COMMUNITY ACTION PLAN* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LINGKUNGAN DI KAMPUNG AKUARIUM JAKARTA UTARA

Muhtadi* dan Alvin Anggara**

*Dosen Prodi Pengembangan Masyarakat Islam Fakultas Ilmu Dakwah Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

E-mail: muhtadi@uinjkt.ac.id

**Alumni Prodi Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Dakwah Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

E-mail: alvin.anggara1997@gmail.com

Abstract

The Community Action Plan (CAP) program is one part of community empowerment programs. The birth of CAP was motivated by the large number of slums in DKI Jakarta, especially those that experienced eviction. Therefore CAP in DKI Jakarta provides assistance to the Aquarium Village as an effort to improve the quality of the neighborhood environment. The purpose of this study is to determine whether there are deficiencies in the process of implementing the program in improving environmental quality. This research uses a qualitative approach with descriptive type. The sampling technique used was purposive sampling with 8 informants from the Kampung Aquarium community. Data collection techniques carried out by observation, interview, and study documentation. In this study using the evaluation theory proposed by Piertzak, et al with four criteria, namely best practice standards, policies, process objectives and client satisfaction. The results of this study indicate that the objectives of the Community Action Plan program that have been achieved in accordance with the Decree of the Head of the Department of Public Housing and Settlement No. 781 of 2018 are clean water, environmental roads, green open spaces, children's playgrounds, waste management, fire hydrants, public street lighting, economic activity facilities, and social activity facilities.

Keywords: The Community Action Plan Program, Eviction, and Environment.

Abstrak

Program *Community Action Plan* (CAP) merupakan salah satu bagian dari program-program pemberdayaan masyarakat. Lahirnya CAP dilatarbelakangi oleh banyaknya perkampungan kumuh yang ada di DKI Jakarta terutama perkampungan yang mengalami penggusuran. Oleh karena itu CAP di DKI Jakarta memberikan bantuan kepada Kampung Akuarium sebagai upaya meningkatkan kualitas lingkungan perkampungan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat kekurangan dalam proses pelaksanaan program tersebut dalam meningkatkan kualitas lingkungan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Teknik sampling yang digunakan adalah *pusposive sampling* dengan jumlah informan sebanyak 8 orang masyarakat Kampung Akuarium. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan teori evaluasi yang dikemukakan oleh Piertzak, dkk dengan empat kriteria yaitu standar praktik terbaik, kebijakan, tujuan proses dan kepuasan klien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tujuan dari program *Community Action Plan* yang telah tercapai yang sesuai dengan SK Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Nomor 781 tahun 2018 adalah air bersih, jalan lingkungan, ruang terbuka hijau, taman bermain anak, pengelolaan sampah, hydran kebakaran, penerangan jalan umum, fasilitas kegiatan ekonomi, dan fasilitas kegiatan sosial.

Kata Kunci: Program *Community Action Plan*, Penggusuran, dan Lingkungan.

Pendahuluan

Penggusuran banyak terjadi baik di negara maju maupun negara berkembang. Penggusuran biasanya terjadi dalam skala besar, di mana sejumlah besar masyarakat diminta secara paksa untuk pindah dari rumah tempat tinggalnya. Penggusuran biasanya ditujukan kepada orang miskin, penghuni atau pemukiman liar. Penggusuran didefinisikan sebagai tindakan pengosongan lahan warga untuk kepentingan pembangunan, baik yang dilakukan secara paksa ataupun tidak dipaksa. Untuk mengukur apakah suatu penggusuran dapat dikategorikan sebagai penggusuran paksa atau tidak adalah dengan menakar kesesuaian pelaksanaannya dengan standar Hak Asasi Manusia (HAM). Penggusuran yang sesuai dengan standar HAM akan merelokasi warga terlebih dahulu ke tempat tinggal baru yang layak sebelum penggusuran dilaksanakan sehingga warga terdampak sudah tidak lagi menduduki lahan tersebut. Sementara, penggusuran yang dapat dikategorikan sebagai penggusuran paksa adalah penggusuran yang

dilaksanakan yang dengan bertentangan standar HAM, misalnya memindahkan warga terdampak tanpa musyawarah atau solusi yang memadai atau melakukan pengosongan lahan saat warga terdampak masih menduduki wilayah tersebut.

Data penggusuran dalam lima tahun terakhir dikutip dari megapolitan.kompas.com pada 26 januari 2019 terhitung dari tahun 2014 sampai 2019 terjadi 523 penggusuran di antaranya 28 penggusuran terjadi pada tahun 2014 dengan jumlah korban sebanyak 3752 keluarga dan 3513 bangunan, 113 penggusuran pada tahun 2015 dengan jumlah korban sebanyak 8145 dan 6283 unit usaha, 193 penggusuran pada tahun 2016 dengan jumlah korban sebanyak 5726 dan 5379 unit usaha.¹ Sedangkan berdasarkan data Lembaga Bantuan Hukum (LBH) DKI Jakarta dalam dua tahun terakhir dikutip dari kumparan.com pada 18 januari 2019 tercatat 110 penggusuran terjadi pada tahun 2017 dengan jumlah korban 1171 keluarga dan 1732 unit usaha dan 79 kasus terjadi pada tahun 2018 dengan jumlah korban 277 keluarga dan 864 unit usaha.²

Salah satu kasus penggusuran di Jakarta yang menarik untuk dibahas adalah di Kampung Akuarium pada tahun 2016. Adapun permasalahan yang ditimbulkan akibat penggusuran di Kampung Akuarium adalah lahan menjadi gersang, pencemaran lingkungan karena sampah yang dibuang sembarangan oleh masyarakat, penurunan perekonomian bagi masyarakat, sulitnya mendapatkan akses kesehatan karena tidak adanya Puskesmas, sanitasi yang kurang baik karena tidak terdapatnya kamar mandi di setiap shelter melainkan hanya terdapat beberapa MCK sehingga masyarakat harus bergilir sekedar untuk Mandi, Cuci, Kakus (MCK), sulitnya mendapatkan akses pendidikan sekolah negeri karena tidak terdapatnya nomor kartu keluarga untuk mendaftarkan anak-anak mereka ke sekolah negeri, pembekuan kependudukan karena masyarakat dianggap tidak memiliki tempat tinggal yang sah. Kehilangan tempat tinggal yang disebabkan oleh penggusuran paksa pada tahun 2016 lalu mengakibatkan penurunan kualitas permukiman yang berdampak terhadap kondisi lingkungan di Kampung Akuarium.

Melihat keadaan itu, Dinas Permukiman Rakyat dan Kawasan Permukiman (PRKP) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Gubernur Anies Baswedan pada tanggal 14 Januari 2018 membuat program pemberdayaan masyarakat miskin yang sudah berjalan

¹Nursita Sari, "LBH Jakarta: Ahok Mungkin Pecahkan Rekor Penggusuran oleh Pemprov DKI", 2017.

²Ahmad Romadoni, "LBH Jakarta: Ada 110 Penggusuran di 2017 dan 79 Kasus di 2018", 2018.

selama 1 (satu) tahun sebagai bentuk penataan kembali permukiman terhadap pengusuran paksa yang terjadi pada perkampungan kumuh di DKI Jakarta. Program pemberdayaan dan penataan perkampungan kumuh dinamakan dengan *Community Action Plan* (CAP).

Community Action Plan (CAP) adalah salah satu metode perencanaan partisipatif masyarakat dalam pembangunan wilayahnya. Program ini diharapkan dalam proses perencanaan pembangunan menempatkan partisipasi masyarakat sebagai tujuan pembangunan dan bukan hanya sebagai salah satu pendekatan pembangunan. CAP diharapkan dapat menciptakan penguatan masyarakat sipil dalam perencanaan pembangunan yang partisipatif bagi terbangunnya peran birokrasi pemerintahan lokal yang baik (*good governance*). Sehingga CAP menjadi langkah awal yang dapat dilakukan untuk mengembangkan kapasitas masyarakat. Pada tahap berikutnya diharapkan masyarakat kemudian dapat mengambil tindakan yang tepat untuk mengawal proses pembangunan di lingkungan mereka sendiri. Proses ini akan membantu masyarakat untuk terlibat dalam setiap perencanaan, pelaksanaan dan pemeliharaan bahkan evaluasi. CAP terbagi dalam beberapa tahap, yaitu: tahap persiapan, analisa ekonomi dan sosial, diskusi tematik (*focus group discussion*), penyusunan tema dan konsep Penataan, penyusunan *detail engineering design* (DED), sosialisasi publik.³

CAP berfokus pada peningkatan kualitas kawasan permukiman kampung-kampung kumuh di Jakarta dengan menjamin kepastian bermukim dan memenuhi hak warga Jakarta atas tempat tinggal yang layak huni dalam rangka penanggulangan kawasan kumuh baik dari aspek sosial, aspek ekonomi masyarakat, maupun aspek fisik lingkungan dengan melibatkan beberapa *stakeholder*. Penelitian ini membatasi ruang lingkupnya pada tujuan jangka pendek dari program CAP yang ditinjau aspek fisik lingkungan. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta membuat salah satu program jangka pendek CAP yang berbasis perbaikan lingkungan di Kampung Akuarium.

Sampai dengan Bulan Januari 2019 terdapat 16 kampung yang menjadi sasaran program CAP yaitu Kampung Lodan, Kerapu, Tongkol, Muka, Akuarium, Marlina, Kunir, Nelayan Kerang Ijo, Gedung Pompa, Elektro, Rawa Barat, Rawa Timur, Tembok bolong,

³Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman DKI Jakarta, *Petunjuk Pelaksanaan Peningkatan Kualitas Permukiman Dalam Rangka Penataan Kawasan Permukiman Terpadu*, (Jakarta: Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman DKI Jakarta, 2018), hlm. 16.

Kali Apuran, Blok Empang, dan Prumpung. Salah satu kampung prioritas program CAP adalah Kampung Akuarium. Kampung Akuarium terletak di Jakarta Utara yang memiliki sejarah pengusuran paksa oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2016. Kampung Akuarium adalah kampung yang sudah ada namun ditiadakan dan ingin dimunculkan kembali dengan lebih tertata sebagai bentuk peningkatan kualitas lingkungan permukiman oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Tinjauan Pustaka

1. Evaluasi

Secara istilah bahwa evaluasi adalah kesimpulan yang didapatkan melalui kegiatan yang sudah direncanakan sebelumnya dengan menggunakan instrumen dan perbandingan hasil dengan batasan yang menjadi tolak ukur keberhasilan untuk mengetahui keadaan suatu obyek.⁴ Worthen dan Sanders (1973 dalam Anderson 1971 yang dikutip oleh Arikunto dan Cepi, 2009) mereka mengatakan bahwa evaluasi adalah kegiatan pencapaian tujuan berdasarkan beberapa kriteria seperti pencarian informasi berharga dan bermanfaat dalam proses penilaian program, produksi, dan juga dapat menjadi strategi alternatif untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.⁵

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa evaluasi merupakan kegiatan proses penilaian, pengukuran dan analisis keberhasilan dan kemajuan dari suatu program. Proses evaluasi dilakukan untuk mendapatkan deskripsi mengenai ketercapaian dari tujuan program. Hasil evaluasi pula diharapkan menjadi input untuk perbaikan pada program selanjutnya.

Model evaluasi yang digunakan penelitian ini adalah model evaluasi yang dikemukakan oleh Pietrzak, Ramler, Renner, Ford dan Gilbert yang dikutip oleh Adi mengemukakan tiga tipe evaluasi, yaitu evaluasi *input*, evaluasi proses, dan evaluasi *output*. Pada penelitian ini hanya memfokuskan pada tipe evaluasi proses. Evaluasi proses menurut Pietrzak dkk adalah memfokuskan diri pada aktivitas program antara klien dengan staf terdepan yang merupakan pusat dari pencapaian tujuan program. Tipe evaluasi ini diawali dengan analisis dari sistem pemberian layanan dari suatu program. Dalam upaya mengkaji

⁴M. Chabib Thoah, *Teknik Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1994), hlm. 1.

⁵Arikunto, Suharsimi, and Cepi Safruddin Abdul Jabar, *Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoritis Praktis bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 1.

nilai komponen pemberian layanan, hasil analisis harus dikaji berdasarkan kriteria standar praktik terbaik, kebijakan lembaga, tujuan proses dan kepuasan klien.⁶

a) Standar praktik terbaik

Kriteria standar praktik terbaik atau biasa disebut dengan *Standard Operating Procedure* yaitu sebuah pedoman yang mengatur semua tata cara terkait pelaksanaan dalam suatu organisasi yang kemudian digunakan untuk memastikan seluruh tindakan telah berjalan secara efektif, konsisten, sesuai standar, dan sistematis.⁷ Kriteria ini menekankan pada proses pemikiran secara kreatif yang bertujuan agar perbaikan yang dilakukan tidak hanya meningkatkan kualitas produk atau jasa, tetapi juga melakukan perubahan pada manajemen dan pengorganisasian suatu lembaga agar dapat maju dan terus berkembang.⁸

b) Kebijakan lembaga

Kriteria kebijakan adalah sebuah alat ukur dalam sebuah kegiatan baik itu menyangkut *government* ataupun *governance* tetapi pada intinya kebijakan adalah sebuah keputusan yang dapat mengatur pengelolaan dan penyebaran sumber daya alam, keuangan dan manusia demi kepentingan yang menyangkut masyarakat.⁹

c) Tujuan proses

Menurut Katz & Kahn (1978) berpendapat bahwa dalam sebuah pengorganisasian, tujuan merupakan sebuah rencana penulisan secara garis besar yang terdiri dari perilaku yang khusus dan tindakan yang sesuai arahan dari seseorang yang memimpin sebuah organisasi.¹⁰

d) Kepuasan klien

Kepuasan merupakan sebuah tanggapan positif atau negatif yang dihasilkan berdasarkan adanya stimulus dan biasanya ditunjukkan dengan perasaan yang ditimbulkan karena terpenuhi atau tidaknya harapan seseorang atas suatu kinerja atau pelayanan.

⁶Isbandi Rukminto Adi, *Pemberdayaan Pengembangan Masyarakat Dan Intervensi Komunitas*, (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2003), hlm. 128-130.

⁷Rudi M. Tambunan, *Teknik Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: Maietas Persada, 2008), hlm. 3.

⁸Hendro Kusnoto, *Praktek Manajemen Terbaik di Dunia*, (Bogor: IN MEDIA, 2001), hlm. 2.

⁹Edi Suharto, *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 3.

¹⁰Subarino, Abdul Jalil Ali, dan Tang Keow Ngang. "Penetapan Tujuan Dan Keadilan Organisasi Serta Dampaknya Terhadap Efektivitas Sekolah : Sebuah Kajian Eksplorasi", *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol.1 No.8. (2012): 52-66.

Menurut Parasuraman (1998)¹¹ terdapat lima dimensi pada indikator kepuasan klien ini dalam pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan klien di antaranya: pertama ketanggapan/*responsiveness* yaitu upaya sebuah organisasi atau lembaga dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan jelas. Kedua, bukti fisik/*tangible* yaitu upaya sebuah organisasi atau lembaga dalam menunjukkan keberhasilannya melalui pembuktian pembangunan sarana dan prasarana kepada pihak eksternal. Ketiga, jaminan/*assurance* yaitu upaya sebuah organisasi atau lembaga dalam menumbuhkan rasa percaya para pelanggan atau penerima manfaat dengan komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Keempat, kehandalan/*reliability* yaitu upaya sebuah organisasi atau lembaga dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau penerima manfaat secara akurat dan terpercaya. Kelima, empati/*emphaty* yaitu upaya sebuah organisasi atau lembaga dalam memahami segala keinginan pelanggan atau penerima manfaat secara tulus dan bersifat individual.

Beberapa riset tentang kepuasan masyarakat terhadap program pemberdayaan masyarakat antara lain; pertama, riset Dwi Sadono (2014 *et.al*) yang menyatakan masyarakat cukup puas dengan program Posdaya.¹² Kedua, riset Hanes Utama (2017 *et.al*) tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kegiatan-kegiatan CSR Badak LNG.¹³

Dalam penelitian ini hanya menggunakan tiga indikator kepuasan yaitu ketanggapan, bukti fisik, dan empati. Ketiga hal tersebut peneliti merasa cukup untuk menilai kepuasan dari program CAP di Kampung Akuarium. Berdasarkan pengertian di atas, bahwa dalam kegiatan evaluasi memerlukan komponen-komponen pendukung yang berasal dari kriteria evaluasi itu sendiri. Keempat kriteria di atas merupakan susunan komponen dalam evaluasi.

2. Kualitas Lingkungan

Menurut perspektif TQM (*Total Quality Management*) yang dikutip oleh Tjiptono dan Anastasia bahwa kualitas bukan hanya membicarakan mengenai hasil yang dicapai tetapi kualitas dipandang lebih luas dengan melibatkan proses, lingkungan dan manusia. Sejalan

¹¹Hasnih, Gunawan, & Hasmin. "Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng". *Jurnal Mirai Management*. Vol. 1. No. 2. (2016): 426-445.

¹²Dwi Sadono, Saharuddin, dan Yusalina. "Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Posdaya". *KESEJAHTERAAN SOSIAL Journal of Social Welfare* Vol.1 No.1. (2014): 1-12.

¹³Hanes Utama dan Busori Sunaryo." Evaluasi dan Analisis Dampak Program *Corporate Social Responsibility* Badak LNG". *Economics Development Analysis Journal* Vol. 6. No. 3. (2017): 366-386.

dengan perspektif TQM, Gotesch dan Davis mengatakan bahwa kualitas merupakan kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.¹⁴

Otto Soemarwoto berpendapat bahwa menurutnya lingkungan adalah segala hal baik itu hidup maupun tidak hidup yang mempengaruhi kehidupan seseorang. Maka dari itu berkaitan dengan lingkungan hidup harus diartikan lebih luas bukan hanya sekedar lingkungan fisik dan biologi, melainkan juga lingkungan ekonomi, sosial, dan budaya.¹⁵

Berdasarkan penjabaran di atas terkait kualitas dan lingkungan dalam penelitian ini adalah ukuran standar pencapaian kebutuhan dasar manusia yang berkaitan dengan lingkungan fisik, biologis, ekonomi, sosial, dan budaya penunjang keberlangsungan kehidupan.

3. Program *Community Action Plan*

Community Action Plan (CAP) adalah salah satu metode perencanaan partisipatif masyarakat, yang diharapkan proses perencanaan pembangunan menempatkan partisipasi masyarakat sebagai tujuan pembangunan dan bukan hanya sebagai salah satu pendekatan pembangunan. CAP diharapkan dapat menciptakan penguatan masyarakat sipil dalam perencanaan pembangunan yang partisipatif bagi terbangunnya peran birokrasi pemerintahan lokal yang baik (*good governance*). Sehingga CAP menjadi langkah awal yang dapat dilakukan untuk mengembangkan kapasitas masyarakat. Yang mana pada gilirannya diharapkan masyarakat kemudian dapat mengambil tindakan yang tepat untuk mengawal proses pembangunan di lingkungan mereka sendiri. Proses ini akan membantu masyarakat untuk terlibat dalam setiap perencanaan, pelaksanaan dan pemeliharaan. Dalam program *Community Action Plan* terdapat hukum yang sifatnya tertulis sebagai acuan dalam menjalankan program yakni Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 90 Tahun 2018 tentang meningkatkan kualitas permukiman dalam rangka penataan kawasan permukiman terpadu dan Keputusan Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman nomor 205 Tahun 2019 yang menjadi petunjuk pelaksanaan peningkatan kualitas permukiman dalam rangka penataan kawasan permukiman.

¹⁴Fandy Tjiptono dan Diana Anastasia, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Ofsee, 1996), hlm. 67.

¹⁵Gatot Soemartono, *Mengenal Hukum Lingkungan Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1991), hlm. 14.

Program *Communit Action Plan* itu mensyaratkan partisipasi masyarakat untuk keberhasilan dalam mencapai tujuannya. Hal ini senada dengan program-program penataan permukiman berbasis pemberdayaan masyarakat mensyaratkan partisipasi masyarakat, sebagaimana hasil riset Noegi (2012)¹⁶ pentingnya partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas lingkungan pada permukiman kumuh. Menurut riset Irwansyah *et.al* (2017)¹⁷ ada beberapa skenario partisipasi yang disesuaikan dengan tingkat kekumuhan suatu wilayah yaitu (a) kumuh sedang dengan tingkat partisipasi therapy, (b) kumuh sedang dengan tingkat partisipasi pemberian informasi, (c) kumuh sedang dengan tingkat partisipasi konsultasi, dan (d) kumuh berat dengan tingkat partisipasi pemberian informasi. Menurut riset Anton Simbang *et.al* (2019)¹⁸ bahwa partisipasi masyarakat mempengaruhi kualitas lingkungan permukiman. Adapun riset Yiska Juita Tangu Solo *et.al* (2018)¹⁹ partisipasi masyarakat di Kelurahan Jodipan tinggi yang indikator mereka terlibat aktif dalam kegiatan gotong royong, pembersihan lingkungan, dan mewarnai perumahan agar tidak terlihat kumuh. Riset yang sama dari Pawestri *et.al* (2019)²⁰ bahwa dalam partisipasi masyarakat dalam Program *Neighborhood Upgrading and Shelter Project Phase-2* (NUSP-2) bentuknya adalah buah pikiran berupa sumbangan ide, saran, dan kritik, serta sumbangan barang berupa konsumsi.

Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Data kualitatif yang telah diperoleh melalui metode observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Observasi yang dilakukan adalah dengan melihat secara langsung mengenai proses pelaksanaan Program *Community Action Plan* di Kampung

¹⁶Noegi Noegroho. "Partisipasi Masyarakat Dalam Penataan Permukiman Kumuh di Kawasan Perkotaan: Studi Kasus Kegiatan PLP2K-BK di Kota Medan dan Kota Payakumbuh". Jakarta: ComTech Vol.3 No. 1. (2012): 23-33.

¹⁷Muhammad Irwansyah, Rahmawati Dian. "Skenario Partisipasi Masyarakat dalam Peningkatan Kualitas Lingkungan Permukiman Kumuh (Studi Kasus Kelurahan Kotalama Kota Malang)". Jurnal Teknik ITS Vol. 5, No. 1 (2017): CI88-C192.

¹⁸Simbang, Anton, Rosyani, Suandi. "Keterkaitan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kualitas Lingkungan Permukiman Kumuh di Kelurahan Rajawali Dan Kelurahan Budiman Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi". *Jurnal Pembangunan Berkelanjutan*, Vol. 2 No. 1. (2019): 74-81.

¹⁹Tangu Solo Yiska Juita, Adiwidjaja Ignatius. "Partisipasi Masyarakat Dalam Penataan Permukiman Kumuh". JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 7 No. 3 (2018): 94-99.

²⁰Pawestri Cyndiana, Muktiali Mohammad. "Partisipasi Masyarakat Dalam Program Neighborhood Upgrading And Shelter Project Phase-2 (Nusp-2) di Kelurahan Kuningan, Kota Semarang". Jurnal Pengembangan Kota (2019) Vol. 7 No. 1 (2019): 15-25.

Akuarium. Wawancara yang ditanyakan adalah seputar pertanyaan-pertanyaan mengenai proses pelaksanaan Program *Community Action Plan* di Kampung Akuarium dan studi dokumentasi yang dilakukan adalah melihat dokumen-dokumen yang tersedia di Suku Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Jakarta Utara. Teknik pengambilan informan yang peneliti gunakan adalah teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah memilih informan berdasarkan ciri/sifat tertentu yang dinilai mempunyai kemiripan dengan ciri/sifat populasi yang telah diketahui sebelumnya). Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* karena peneliti menentukan dengan sengaja berdasarkan kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti.

Hasil penelitian

Program *Community Action Plan* ini secara garis besar ditujukan untuk memperbaiki kualitas lingkungan bagi perkampungan kumuh di DKI Jakarta. Namun secara khusus, program ini lebih ditujukan terhadap kebutuhan kampung-kampung di DKI Jakarta karena kebutuhan setiap kampung pasti tidak sama. Penelitian ini berlokasi di Kampung Akuarium Jakarta Utara memiliki fokus utama yaitu pembangunan kembali perkampungan yang telah tergusur pada tahun 2016.

Melihat permasalahan yang terjadi di Kampung Akuarium, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menyadari pentingnya meningkatkan kualitas permukiman kumuh untuk meningkatkan kualitas masyarakat itu sendiri karena semua orang harus mendapatkan hak yang sama yaitu hak untuk mendapatkan penghidupan yang layak. Oleh karena itu Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman membuat program *Community Action Plan* dalam upaya meningkatkan kualitas lingkungan yang ditujukan untuk memperbaiki kualitas lingkungan perkampungan kumuh di Jakarta sesuai dengan kebutuhannya.

Program *Community Action Plan* di Kampung Akuarium ini memiliki tujuan berjangka untuk memudahkan proses pembangunan kembali perkampungan yaitu tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang. Penelitian ini hanya memfokuskan pada tujuan jangka pendek yakni pembangunan fasilitas fisik atau sarana dan prasarana seperti pembangunan hunian sementara (shelter), pembuatan kamar mandi komunal, pengadaan bak sampah, saluran pipa air minum (PAM) dan penghijauan. Sedangkan tujuan jangka panjang dari program ini adalah pembuatan hunian permanen dan pengadaan jaringan listrik. Pada

pelaksanaan program ini, Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman tidak bekerja sendiri melainkan memiliki sistem berkolaborasi dengan instansi pemerintah lainnya. Seluruh pembiayaan program ditanggung sepenuhnya oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta semenjak diumumkannya program ini di waduk Pluit Jakarta Utara pada 14 Januari 2018.

Permasalahan kualitas lingkungan merupakan masalah yang sangat serius karena akan berdampak pada keberlangsungan kehidupan masyarakat yang menempati daerah tersebut. Berdasarkan informasi yang diterima dari masyarakat bahwa kondisi lingkungan sangat berpengaruh pada kualitas kehidupan mereka. Seperti tidak adanya fasilitas kesehatan, pendidikan, ekonomi, sosial, dan lingkungan itu sendiri.

Evaluasi Proses Program CAP di Kampung Akuarium Jakarta Utara

Evaluasi proses secara umum sering digunakan sebagai pengontrolan apakah program sudah terlaksana dengan pengukuran kesalahan yang terjadi dalam pelaksanaan program. Jika terdapat ketidaksesuaian dari rencana awal, maka harus diambil langkah tegas untuk mengembalikan pelaksanaan program kepada rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.²¹

Pengukuran yang dilakukan berdasarkan empat kriteria dalam evaluasi proses yaitu standar praktik terbaik, kebijakan lembaga, tujuan proses dan kepuasan klien pada pembahasan berikut ini:

1. Standar praktik terbaik

Telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa peneliti menggunakan dua indikator pada kriteria standar praktik terbaik yaitu:

a) Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pada indikator SOP yang dibahas pada penelitian ini adalah tentang standar pembagian pelaksanaan tugas program. Dalam standar SOP ini dijelaskan juga tentang standar aspek fisik lingkungan. Pada pelaksanaannya, standar SOP ini mengacu pada Peraturan Gubernur DKI Jakarta nomor 90 Tahun 2018 tentang meningkatkan kualitas permukiman dalam rangka penataan kawasan permukiman terpadu yang kemudian ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman nomor 205 Tahun 2019 yang telah dijelaskan pada bab dua.

²¹Wirawan, *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*, 1st-2nd ed, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 21.

Berdasarkan SK Kepala Dinas PRKP Provinsi DKI Jakarta nomor 205 Tahun 2019 disebutkan mengenai gugus tugas pelaksanaan program *Community Action Plan* telah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan karena dalam pelaksanaan gugus tugas Dinas Permukiman Rakyat dan Kawasan Permukiman DKI Jakarta sudah sesuai dengan *time table* yang telah disetujui oleh Kepala Dinas PRKP Provinsi DKI Jakarta namun dalam pelaksanaannya tidak semua tujuan yang berfokus pada aspek fisik lingkungan telah terpenuhi sesuai dengan Petunjuk Pelaksanaan Program *Community Action Plan* di Kampung Akuarium.

Disebutkan dalam Peraturan Gubernur nomor 90 Tahun 2018 Bab III Pasal 5 Ayat 2 dan Petunjuk Pelaksanaan Program CAP terdapat standar aspek fisik lingkungan yang harus dicapai dalam program CAP ini seperti yang telah dijelaskan pada bab dua namun pada pelaksanaan tujuan pada standar aspek fisik lingkungan ini terdapat beberapa aspek yang tidak dapat dicapai dalam waktu dekat karena melihat kondisi Kampung Akuarium yang baru saja mengalami penggusuran sehingga rata dengan tanah dan membutuhkan yang waktu lebih lama daripada kampung lain di Jakarta karena pembangunan yang dilakukan harus dari awal lagi. Berikut adalah aspek fisik lingkungan yang belum dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 90 Tahun 2018 dan Petunjuk Pelaksanaan Program CAP di Kampung Akuarium.

Pertama adalah belum dapat dilaksanakannya pembangunan hunian secara permanen karena petugas dari pihak Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi DKI Jakarta pun menyadari bahwa penyesuaian antara keinginan warga dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta itu tidak mudah. Tetapi masyarakat Kampung Akuarium telah diberikan kepastian terkait pembangunan hunian permanen yang saat ini sedang tahap *Detail Engineering Design* (DED).

Kedua adalah tidak adanya drainase berupa parit atau gorong-gorong di Kampung Akuarium. Pihak konsultan melalui pemaparan program CAP di Gedung Pelelangan Ikan dalam acara International Field School menyadari bahwa lokasi Kampung Akuarium itu seperti spons yang sudah tidak dapat lagi menyerap air secara langsung sehingga air harus menunggu beberapa menit bahkan jam untuk menyerap ke dalam tanah.

Ketiga adalah belum dapat dilakukannya pembuatan jalan lingkungan beraspal karena berdasarkan informasi yang didapat dari narasumber, pembangunan jalan aspal ini

baru dapat dilakukan setelah pembangunan hunian permanen terlaksana sehingga untuk sementara waktu masyarakat Kampung Akuarium harus merasakan jalan campuran tanah dan batuan kecil.

Keempat adalah tidak adanya teknologi ramah lingkungan. Teknologi ramah lingkungan yang dimaksudkan adalah untuk pengolahan limbah baik itu organik maupun non organik karena berdasarkan pemaparan Bapak Walikota Jakarta Utara dan tim lingkungan pada acara *International Field School*, teknologi ini masih dalam percobaan untuk kelurahan lain yaitu Kelurahan Sunter dan Cilincing Jakarta utara. Namun jika program ini dinyatakan berhasil pada dua kelurahan tersebut maka Kampung Akuarium akan merasakan teknologi yang sama juga untuk pengolahan limbah sehingga dapat menjadi kampung yang mandiri.

Walaupun tidak semua aspek lingkungan ini yang mengacu Peraturan Gubernur Nomor 90 Tahun 2018 telah tercapai. Akan tetapi pembangunan aspek fisik lingkungan sudah terlaksana sebanyak 9 dari 12. Pada proses pengerjaan program *Community Action Plan* yang pelaksanaannya dilaksanakan di Kampung Akuarium Jakarta Utara dilakukan secara kolaborasi baik itu antar instansi pemerintah ataupun dengan masyarakat karena pada dasarnya program ini menggunakan pendekatan secara *bottom-up* yang melibatkan masyarakat sebagai peran utamanya. Program ini dilaksanakan dengan ketepatan waktu selama tiga tahun yang mana pada pelaksanaan programnya dilaksanakan selama enam bulan pertama sedangkan enam bulan selanjutnya dilakukan proses monitoring program.

b) Standar Sosialisasi Program

Standar sosialisasi yang dimaksud oleh peneliti adalah strategi pengenalan program *Community Action Plan* terhadap masyarakat Kampung Akuarium. Pada proses sosialisasi menggunakan metode sosialisasi secara langsung dengan seluruh masyarakat Kampung Akuarium sebagai partisipanyang kemudian dibuatkan tim kerja beranggotakan 10 orang sebagai narasumber dan alat yang digunakan dalam proses sosialisasi program ini adalah FGD.

Pembagian kelompok tersebut terdiri dari satu sampai dua orang fasilitator yang bertugas untuk membantu para narasumber dalam mempresentasikan rumusan kebutuhan dan solusinya baik itu dari aspek sosial, aspek ekonomi, maupun aspek lingkungan kepada

partisipan diskusi yaitu masyarakat Kampung Akuarium. Hasil dari FGD akan menjadi sub program yang kemudian dibahas oleh pemerintah terkait pelaksanaannya.

Berdasarkan informasi yang telah diterima baik itu dari Dinas PRKP Provinsi DKI Jakarta, Suku Dinas PRKP Jakarta Utara, dan Tim Koordinator CAP di Kampung Akuarium telah sesuai karena menunjukkan hasil yang sama dengan Dokumen Petunjuk Pelaksanaan Program *Community Action Plan* yaitu pada proses sosialisasi ini memang membutuhkan kerjasama atau kolaborasi antara Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan warga di lokasi sasaran Penataan Kampung. Kolaborasi dimulai sejak kegiatan awal (identifikasi), perencanaan sampai pemeliharaan hasil Penataan Kampung.

2. Kebijakan Lembaga

Berdasarkan yang telah peneliti jelaskan pada bab dua kebijakan adalah sebuah keputusan yang dapat mengatur pengelolaan dan penyebaran sumber daya alam, keuangan dan manusia demi kepentingan yang menyangkut masyarakat (Suharto 2013, 3).

a) Klien atau penerima manfaat program

Pada bagian latar belakang masalah, peneliti telah menjelaskan mengenai penerima manfaat dari program *Community Action Plan* ini adalah seluruh masyarakat perkampungan kumuh di DKI Jakarta yang memiliki kontrak politik dengan Gubernur Anies Baswedan. Namun peneliti mengerucutkan lagi menjadi hanya satu kampung yaitu Kampung Akuarium Jakarta Utara.

Kriteria penerima manfaat yang tertera pada Petunjuk Pelaksanaan program *Community Action Plan* merujuk pada 11 kriteria perkampungan kumuh yang dilakukan oleh BPS. Sedangkan menurut informasi wawancara yang peneliti dapatkan dari Dinas PRKP Provinsi DKI Jakarta terkait kriteria penerima manfaat program hanyalah kampung-kampung yang memiliki kontrak politik dengan Bapak Gubernur Anies Baswedan tanpa batasan usia. Itu menunjukkan kriteria tersebut telah sesuai dengan Kampung Akuarium karena Kampung Akuarium merupakan salah satu kampung yang mendapatkan predikat perkampungan kumuh dari BPS serta kampung yang memiliki kontrak politik dengan Bapak Gubernur Anies Baswedan.

Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan dari ketua RT 012 bahwa semua masyarakat Kampung Akuarium merasakan manfaat dari program *Community Action Plan* karena kriteria penerima bantuan program yang ditetapkan oleh ketua RT setempat

hanyalah masyarakat yang memiliki identitas (KTP) Kampung Akuarium yang berarti tidak ada pengecualian jika seseorang memiliki KTP Kampung Akuarium.

b) Sumber Daya Manusia

Untuk sumber daya manusia yang bekerja pada program *Community Action Plan* dapat dikatakan telah sesuai dengan Petunjuk Pelaksanaan Program *Community Action Plan* karena berdasarkan petunjuk tersebut pelaksanaan program membutuhkan sumber daya manusia dengan latar belakang yang berbeda sehingga akan menciptakan sistem kolaborasi yang baik antara masyarakat dengan pemerintah maupun antar instansi pemerintah. Namun berdasarkan pengakuan masyarakat terdapat kendala pada pihak konsultan yang mana pihak konsultan hanya datang beberapa kali ke lokasi Kampung Akuarium tetapi berdasarkan pengakuan pihak konsultan, mereka memang hanya akan datang beberapa kali ke lokasi tersebut dikarenakan SOP mereka seperti itu.

Jika dilihat pada bab sebelumnya terkait kualifikasi sumber daya manusia dapat dikatakan relevan karena telah melibatkan berbagai latar belakang berbeda baik itu dari instansi pemerintah maupun masyarakat tetapi terjadi permasalahan *miss* komunikasi antara konsultan dengan masyarakat. Masyarakat berharap pihak konsultan dapat menambah waktu kunjungan ke lokasi Kampung Akuarium sehingga dapat mengetahui secara langsung gambaran di lapangan bukan hanya masyarakat yang datang ke kantor konsultan untuk memberikan laporan.

3. Tujuan proses

Seperti yang telah peneliti jelaskan pada bab dua mengenai tujuan proses dengan melihat keberlangsungan perencanaan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada latar belakang telah dijelaskan tujuan dari program *Community Action Plan* adalah meningkatkan kualitas lingkungan yang kemudian peneliti mengkhususkan kepada Kampung Akuarium Jakarta Utara, untuk mendukung mendukung aspek fisik lingkungan tersebut Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman menggunakan metode partisipatif masyarakat dengan pendekatan *bottom-up* yang melibatkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri.

Program *Community Action Plan* memiliki tujuan berjangka yaitu jangka pendek dan jangka panjang. Melihat aspek tujuan berjangka program, berdasarkan observasi peneliti

melihat bahwa beberapa telah selesai namun tujuan jangka panjang dari program ini belum menghasilkan sesuatu karena masih dalam tahap pendesainan dan kesepakatan dengan masyarakat Kampung Akuarium sehingga terkait tujuan dari program belum dapat dikatakan sesuai dengan petunjuk pelaksanaan program dan implementasi di lapangan belum sepenuhnya sesuai serta berhasil. Sebagaimana tersaji dalam tabel 1.

Tabel 1
Perbandingan petunjuk pelaksanaan CAP dengan hasil implementasi

No	Ketentuan Petunjuk pelaksanaan CAP	Hasil Implementasi
1	Hunian Permanen (Berdasarkan petunjuk pelaksanaan program terdapat ketentuan khusus terkait hunian permanen terdiri dari tiga blok yaitu blok A sebanyak 90 unit, blok B sebanyak 78 unit dan blok C sebanyak 66 unit dengan luas 40m ² dengan tinggi tiga lantai).	Tidak ada, karena pembangunan kembali belum dapat dilaksanakan pada tahun ini sedang dalam proses DED dan direncanakan embangunan tersebut akan dilaksanakan pada tahun 2020.
2	Drainase (Berdasarkan petunjuk pelaksanaan program terdapat skoring yang mengatur drainase tetapi tidak ada ketentuan khusus mengenai luas dan kedalaman dari pembangunan drainase).	Tidak ada, karena pembuatan drainase akan dilaksanakan pada saat proses pembangunan hunian permanen sehingga pada saat ini masyarakat membuang air limbah rumah tangga langsung ke halaman shelter
3	Air Bersih (Berdasarkan petunjuk pelaksanaan program terdapat subtansi tinjauan infrastruktur terkait air bersih namun tidak ada ketentuan mengenai jumlah kubik yang harus dikeluarkan pada setiap blok).	Ada, meskipun tidak tersedia ketentuan yang mewajibkan mengenai pengeluaran perkubik dalam setiap blok namun tersedia system pengelolaan air bersih dengan memberlakukan subsidi silang sebesar Rp.90.000,- untuk setiap kamar mandi yang digunakan oleh 2 kepala keluarga
4	Jalan Lingkungan (Berdasarkan petunjuk pelaksanaan program terdapat skoring dalam aspek infrastruktur namun tidak ada ketentuan khusus mengenai lebar jalan dan material yang digunakan).	Ada, meskipun belum terdapat ketentuan yang mengatur luas jalan yang akan dibangun di Kampung Akuarium namun saat ini sudah ada jalan yang berbahan tanah dan batuan kecil yang dapat digunakan masyarakat untuk beraktivitas.
5	Ruang Terbuka Hijau (Berdasarkan petunjuk pelaksanaan program pada aspek ruang terbuka hijau masuk ke dalam analisa potensi dan masalah namun tidak ada ketentuan khusus	Ada, meskipun tidak ada ketentuan khusus yang mengatur persentase lahan yang digunakan untuk ruang terbuka hijau, namun saat ini sudah ada penghijauan baik itu tanaman

	mengenai harus mengenai persentase lahan yang digunakan untuk ruang terbuka hijau).	petik maupun tanaman hias di setiap shelter.
6	Taman Bermain Anak (berdasarkan petunjuk pelaksanaan program tidak ada ketentuan khusus mengenai jumlah taman bermain anak yang akan dibangun).	Ada, meskipun taman bermain anak tidak memiliki ketentuan khusus dalam petunjuk pelaksanaan namun saat ini terdapat 1 buah PAUD sebagai sarana taman bermain anak di Kampung Akuarium
7	Pengelolaan Persampahan (berdasarkan petunjuk pelaksanaan program terdapat ketentuan mengenai sistem persampahan yaitu sistem pengangkutan sampah dan lubang biopori namun tidak disebutkan unitnya pengangkut sampahnya secara detail).	Ada, meskipun pada system pengelolaan sampah tidak disebutkan jumlah unit pengangkut sampahnya namun saat ini sudah terdapat pengelolaan sistem sampah tiga warna.
8	Hydran Kebakaran (berdasarkan petunjuk pelaksanaan program tidak ada ketentuan khusus dalam petunjuk pelaksanaan mengenai jumlah hydran yang harus disediakan di lokasi sasaran)	Ada, meskipun jumlahnya tidak disebutkan namun saat ini Kampung Akuarium memiliki sebuah hydran kebakaran yang terletak di samping musholla.
9	Penerangan Jalan Umum (berdasarkan petunjuk pelaksanaan program tidak ada ketentuan khusus mengenai jumlah taman bermain anak yang akan dibangun).	Ada, meskipun tidak terdapat ketentuan khusus yang mengatur penerangan jalan umum namun saat ini di Kampung Akuarium sudah terdapat beberapa tiang lampu jalan yang berdiri tegak di depan shelter.
10	Fasilitas Kegiatan Ekonomi (berdasarkan petunjuk pelaksanaan program tidak ada ketentuan khusus mengenai fasilitas jenis kegiatan ekonomi yang dilakukan di lokasi program).	Ada, karena saat ini sudah ada komunitas koperasi Konsumen Aquarium Bangkit Mandiri yang beranggotakan ibu-ibu PKK di Kampung Akuarium
11	Fasilitas Kegiatan Sosial (berdasarkan petunjuk pelaksanaan program tidak ada ketentuan khusus mengenai fasilitas jenis kegiatan sosial yang dilakukan di lokasi program).	Ada, karena saat ini sudah ada pengajian rutin yang dilakukan ibu-ibu sebagai sarana kegiatan bersosialisasi di Kampung Akuarium
12	Teknologi Ramah Lingkungan (berdasarkan petunjuk pelaksanaan program tidak ada ketentuan khusus mengenai teknologi ramah lingkungan untuk lokasi sasaran).	Tidak ada, meskipun tidak ada ketentuan khusus yang mengatur teknologi ramah lingkungan namun saat ini pengadaan teknologi ramah lingkungan masih dalam tahap

		percobaan di kelurahan Cilincing dan Sunter setelah dinyatakan berhasil, maka teknologi tersebut akan diterapkan di Kampung Akuarium
--	--	--

Sumber: diolah dari hasil penelitian

Beberapa hasil terlihat sudah dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sekitar meskipun dari beberapa hasil tersebut masih belum selesai dan sebagian dari fasilitas masih belum dilaksanakan.

4. Kepuasan klien

Kepuasan klien berarti tanggapan baik itu positif ataupun negatif tergantung pada kesesuaian dari harapan penerima manfaat. Menurut Parasuraman terdapat lima dimensi pada indikator kepuasan klien yaitu ketanggapan (*responsiveness*), bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), dan empati (*emphaty*).

a) Ketanggapan/*responsiveness*

Ketanggapan dapat dikatakan sebagai kemampuan petugas dalam membantu klien atau penerima manfaat secara cepat, tepat dan jelas. Pada bab sebelumnya beberapa informan berpendapat mengenai kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan atau bantuan kepada masyarakat di Kampung Akuarium. Berdasarkan pengakuan Ibu Yani terkait Ketanggapan dari petugas program *Community Action Plan* di Kampung Akuarium dapat dikatakan cepat tanggap tetapi berdasarkan pengakuan informan untuk kecepatan petugas dalam memberikan bantuan masih harus terus didampingi oleh tim coordinator wilayah program *Communtiy Action plan* di Kampung Akuarium agar prosesnya cepat dilaksanakan.

Pendapat lain disampaikan oleh Bapak Rohman terkait ketanggapan dari petugas program di Kampung Akuarium yang mengatakan bahwa beliau cukup puas dengan ketanggapan dari petugas namun yang menjadi permasalahan yaitu pada proses alur pengajuan yang cukup memakan waktu karena setiap pengajuan program harus dimasukkan ke dalam dokumen RAB.

b) Bukti fisik/*Tangible*

Sesuai dengan yang telah peneliti jelaskan mengenai bukti fisik pada bab 2 yaitu upaya sebuah organisasi atau lembaga dalam menunjukkan keberhasilannya melalui pembuktian

pembangunan sarana dan prasarana kepada pihak eksternal. Berdasarkan pengakuan masyarakat terkait fasilitas umum yang dihasilkan dari program sampai saat ini dapat dikatakan cukup memuaskan karena fasilitas-fasilitas umum yang telah dihasilkan sudah mencakup untuk seluruh masyarakat Kampung Akuarium seperti:

- Pertama, shelter atau hunian sementara. Meskipun dengan material yang dapat dikatakan kurang layak karena hanya berdinding kayu triplek namun masyarakat bersyukur karena paling tidak mereka tidak kepanasan dan kehujanan. Meskipun dari pengakuan masyarakat dikatakan cukup puas namun masyarakat akan terus mendesak pemerintah untuk salah satu bukti fisik yang penting yaitu mempercepat pembangunan hunian permanen kembali karena berdasarkan pengakuan beberapa informan mengatakan bahwa masyarakat membutuhkan hunian yang benar-benar layak yang berbahan tembok bukan seperti kayu yang disusun menyerupai rumah.
- Kedua, kamar mandi komunal. Meskipun digunakan secara beramai-ramai yang kebersihannya dapat dikatakan cukup bersih namun tetap banyak sampah plastik bekas sabun cuci yang berserakan karena menurut pengakuan masyarakat bahwa kebersihan orang berbeda-beda jadi akan percuma kalau hanya satu sampai dua orang yang menjaga kebersihan kamar mandi komunal tersebut sehingga masyarakat lebih menginginkan untuk memiliki kamar mandi sendiri agar kebersihannya dapat dijaga sendiri. Namun untuk sementara waktu masyarakat tidak mempermasalahkan hal tersebut selagi masih bisa membersihkan diri.

c) *Empati/Empathy*

Sesuai penjelasan terkait empati pada bab dua yaitu upaya sebuah organisasi atau lembaga dalam memahami segala keinginan pelanggan atau penerima manfaat secara tulus dan bersifat individual Dalam konteks empati bahwa masyarakat merasakan kepedulian yang diberikan oleh petugas cukup tinggi. Terlihat dari program ditujukan agar masyarakat mendapatkan penghidupan yang layak sebagai warga DKI Jakarta karena berdasarkan latar belakang yang telah peneliti tuliskan bahwa Gubernur Anies Baswedan membuat program ini dimaksudkan untuk memanusiakan manusia dengan cara memberikan hak mendapatkan penghidupan yang layak. Berikut ini indikator kepuasan masyarakat sebagaimana terlihat pada tabel 2.

Tabel 2
Indikator Kepuasan Masyarakat

No	Indikator kepuasan	Hasil di Lapangan
1	Ketanggapan	Cukup puas karena pihak pemerintah daerah akan menampung segala aspirasi masyarakat untuk dimasukkan ke dalam dokumen anggaran meskipun nantinya akan dipilih berdasarkan kebutuhan prioritas.
2	Bukti Fisik	Cukup puas karena tujuan yang tertera di dalam petunjuk pelaksanaan dapat dinikmati oleh masyarakat meskipun belum semua tercapai.
3	Kepedulian	Cukup puas karena pemerintah daerah melibatkan masyarakat dalam segala aspek perencanaan tujuan dalam kegiatan FGD.

Sumber: wawancara peneliti

Kesimpulan

Hasil pada evaluasi proses ini menunjukkan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat di Kampung Akuarium dirasa telah berjalan cukup baik untuk melaksanakan program ke arah yang lebih besar lagi yaitu realisasi tujuan jangka panjang program berupa pembangunan hunian permanen. Hanya saja sedikit perbedaan pendapat sering kali terjadi pada saat perumusan program antara masyarakat dan pemerintah. Namun, pemerintah dan masyarakat akan berupaya selalu bertemu pada satu titik untuk saling menyesuaikan antara keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima manfaat program.

Selanjutnya fasilitas umum yang menjadi tujuan berjangka dari program *Community Action Plan* telah direalisasikan di Kampung Akuarium dirasa telah cukup membantu masyarakat. Meskipun hanya 9 dari 12 yang benar-benar telah difungsikan dengan baik hanya saja masyarakat membutuhkan kepastian untuk bermukim secara aman dan damai dengan cara pembangunan hunian permanen lebih dipercepat dalam prosesnya. Tujuan dari program *Community Action Plan* yang telah tercapai yang sesuai dengan SK Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Nomor 781 tahun 2018 adalah air bersih, jalan lingkungan, ruang terbuka hijau, taman bermain anak, pengelolaan sampah, hidran kebakaran, penerangan jalan umum, fasilitas kegiatan ekonomi, dan fasilitas kegiatan sosial namun ketercapaian ini masih harus terus dikembangkan oleh pemerintah guna meningkatkan kualitas yang lebih baik lagi pada setiap aspek tujuan yang sudah tercapai. Sedangkan untuk tujuan yang belum tercapai, agar dapat segera dilaksanakan.

Bukti bahwa program *Community Action Plan* di Kampung Akuarium telah menimbulkan kepuasan pada masyarakat penerima bantuan program adalah dengan menjaga penampilan, memberikan bukti fisik kepada masyarakat terkait kebutuhan, dan juga bersikap ramah kepada seluruh masyarakat.

Saran untuk perbaikan Program *Community Action Plan* di Kampung Akuarium Jakarta Utara, sebagai berikut: Pertama, untuk program *Community Action Plan* di Kampung Akuarium yaitu harus mempertahankan tujuan yang telah diwujudkan dan mewujudkan semua tujuan yang belum tercapai sehingga semua yang menjadi tujuan dalam program dapat dengan fokus diselesaikan tepat pada waktunya. Kedua, untuk pemerintah yaitu harus lebih bijak lagi dalam melakukan penggusuran, sebelum penggusuran sebaiknya pemerintah menyiapkan aspek-aspek pendukung keberlangsungan kehidupan seperti tempat relokasi yang harus lebih baik daripada lokasi sebelumnya dengan memenuhi aspek fasilitas kegiatan sosial, ekonomi, kesehatan, dan pendidikan jangan sampai masyarakat yang menjadi korban gusuran mengalami kesenjangan kesejahteraan setelah direlokasi. Ketiga, untuk pembaca yaitu dikarenakan adanya sedikit keterbatasan dalam penelitian ini, untuk penelitian lain yang dapat berfokus pada program sejenis dapat meneliti dengan ruang lingkup yang lebih luas dan lebih mendalam mengenai program sejenis yang sedang diteliti dengan mendapatkan informan yang lebih banyak lagi serta menggunakan rancangan penelitian yang lebih detail sehingga hasil yang tercipta dapat lebih maksimal.

Daftar Pustaka

- Adi, Isbandi Rukminto. *Pemberdayaan Pengembangan Masyarakat Dan Intervensi Komunitas*. 1. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2003.
- Arikunto, Suharsimi, & Cepi Safruddin Abdul Jabar. *Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoretis Praktis Bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman DKI Jakarta. *Petunjuk Pelaksanaan Peningkatan Kualitas Permukiman dalam Rangka Penataan Kawasan Permukiman Terpadu*. Jakarta: Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman DKI Jakarta, 2018.
- Hanes utama dan Busori Sunaryo." Evaluasi dan Analisis Dampak Program *Corporate Social Responsibility* Badak LNG". *Economics Development Analysis Journal* Vol. 6. No. 3. (2017): 366-386.
- Hasnih, Gunawan, & Hasmin. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*. Vol. 1. No. 2. (2016): 426-445.

- Kusnoto, Hendro. *Praktek Manajemen Terbaik Di Dunia*. Bogor: IN MEDIA, 2001.
- Muhammad Irwansyah, Rahmawati Dian. "Skenario Partisipasi Masyarakat Dalam Peningkatan Kualitas Lingkungan Permukiman Kumuh (Studi Kasus Kelurahan Kotalama Kota Malang)" *Jurnal Teknik ITS* Vol.5, No, 1 (2017): C188-C192.
- Noegi Noegroho. *Partisipasi Masyarakat Dalam Penataan Permukiman Kumuh di Kawasan Perkotaan: Studi Kasus Kegiatan PLP2K-BK di Kota Medan dan Kota Payakumbuh*. Jakarta: ComTech Vol.3 No. 1. (2012): 23-33.
- Pawestri Cyndiana, Muktiali Mohammad. "Partisipasi Masyarakat Dalam Program Neighborhood Upgrading And Shelter Project Phase-2 (Nusp-2) Di Kelurahan Kuningan, Kota Semarang". *Jurnal Pengembangan Kota* (2019) Vol. 7 No. 1 (2019): 15-25.
- Romadoni, Ahmad. . "LBH Jakarta: Ada 110 Penggusuran Di 2017 Dan 79 Kasus Di 2018," 2018.
- Sari, Nursita. "LBH Jakarta: Ahok Mungkin Pecahkan Rekor Penggusuran Oleh Pemrov DKI," 2017.
- Sadono, Dwi, Saharuddin, dan Yusalina. "Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Posdaya". *KESEJAHTERAAN SOSIAL Journal of Social Welfare* Vol.1 No.1. (2014): 1-12.
- Simbang, Anton, Rosyani, Suandi. 2019. "Keterkaitan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kualitas Lingkungan Permukiman Kumuh Di Kelurahan Rajawali Dan Kelurahan Budiman Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi". *Jurnal Pembangunan Berkelanjutan*, Vol.2 No.1. (2019): 74-81.
- Soemartono, Gatot. *Mengenal Hukum Lingkungan Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 1991.
- Subarino, Abdul Jalil Ali, and Tang Keow Ngang. "Penetapan Tujuan Dan Keadilan Organisasi Serta Dampaknya Terhadap Efektivitas Sekolah : Sebuah Kajian Eksplorasi" *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol.1 No.8. (2012): 52-66.
- Suharto, Edi. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Tambunan, Rudi M. 2008. *Teknik Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Maietas Persada, 2008.
- Tangu Solo Yiska Juita, Adiwidjaja Ignatius. 2018. "Partisipasi Masyarakat Dalam Penataan Permukiman Kumuh". *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol.7 No.3 (2018): 94-99.
- Thoha, M. Chabib. *Teknik Evaluasi Pendidikan*. 1st ed. 2. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1994.
- Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Ofsee, 1996.
- Wirawan. 2012. *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, Dan Profesi*. 1st-2nd ed. Jakarta: Rajawali Pers.