

## IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN TENTANG ADAPTASI KEBIASAAN BARU PADA COVID-19 DI PT. BISA GROUP PARADISE DYNASTY

Oktavianus The Memori Hondro<sup>1</sup>, Samsul Bahri Pane<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara

Email: indahyp1007@gmail.com

### Abstract

*The COVID-19 pandemic has greatly impacted all people in various walks of life and sectors of life, especially in the food and beverage service business industry such as at PT. Bisa Group Outlet Paradise Dynasty. So the main step from the government, especially in the city of Medan, is to issue Medan Mayor Regulation No. The method used in this study is a qualitative descriptive method which was conducted by means of open and in-depth interviews. The theory used in this study is the theory of G. Shabbir Cheema and Dennis A. Rondinelli models to determine the success of the implementation of several variables used, namely: environmental conditions, resources, organizational relationships, and characteristics of the implementor. The results of this study based on the presentation and analysis of data by the author, it can be concluded that the implementation of the adaptation of new habits in the conditions of the covid-19 pandemic at the determining paradise dynasty outlet was successfully implemented based on indicators of environmental conditions, resources, organizational relations, and characteristics of the implementor. . However, from the successful implementation of the adaptation, the obstacle encountered was the lack of awareness of visitors to comply with health protocols*

**Keywords:** Policy implementation, Perwal No.27 of 2020, covid-19.

### 1. PENDAHULUAN

PT. Bisa Group adalah salah satu diantara perusahaan terbesar yang bergerak dibidang industri makanan dan minuman. Namun pada bulan maret tahun 2020 hasil penjualan di outlet lippo plaza Medan mengalami penurunan. Semula penjualan per hari bisa mencapai 20 juta

sedangkan disaat pandemi mengalami penurunan hingga 80% atau Rp. 4 juta per hari. Bahkan karyawan terpaksa dirumahkan, sebelumnya 45 orang menjadi 25 orang karyawan.

Dampak yang ditimbulkan covid-19 juga berefek pada benefit Paradise Dynasty, saat ini hanya pengorderan 20%

produk lewat online. Mengingat pentingnya protokol kesehatan Pada usaha jasa makanan dan minuman khususnya dikota Medan dalam menunjang jalannya perekonomian, Walikota medan mengeluarkan *perwal* (Peraturan Walikota) No.27 tahun 2020 Tentang Adaptasi Kebiasaan Baru Pada Kondisi pandemic covid-19 dikota Medan). Perwal No. 27 tahun 2020 pada pasal 15 disebutkan bahwa perusahaan, karyawan, maupun pengunjung berkewajiban untuk melakukan protokol kesehatan.

Bentuk protokol kesehatan dimaksud yaitu pelaporan kegiatan secara berkala ke gugus tugas, pengaturan jarak ke pengunjung, pengaturan jam kerja karyawan yang efisien, penyediaan alat himbauan pentingnya melakukan protokol kesehatan, serta melaksanakan aksi 5 (memakai masker, mencuci tangan pakai sabun dan air mengalir, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, serta membatasi mobilisasi dan interaksi). Dari uraian tersebut tergambar bahwa penulis menganalisis Implementasi Peraturan Walikota Medan No.27 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Adaptasi Kebiasaan Baru Pada Kondisi Pandemi Covid-19 Di PT. Bisa Group Outlet *Paradise Dynasty* Lippo Plaza Medan.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **A. Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang berkaitan dengan program-program yang akan diterapkan oleh suatu organisasi atau institusi, khususnya yang berkaitan dengan institusi negara dan menyertakan sarana dan prasarana untuk mendukung program-program yang akan dijalankan tersebut. Ada beberapa defenisi yang dikemukakan oleh para ahli mengenai implementasi Menurut Budi Winarno (2005:101) implementasi kebijakan merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.

Dengan mengimplementasikan suatu kebijakan publik berbagai ragam tindakan akan menanggapi namun, mengeluarkan suatu peraturan agar implementasi menjadi efektif maka tanggung jawab dari seorang implementor mestinya memperhatikan pengawasan terhadap kebijakan tersebut dan mentransmisikan kepada personalia yang tepat, jelas, akurat, dan konsisten. Karena implementasi kebijakan merupakan hal yang begitu kompleks dan tidak dapat diselesaikan dalam satu model.

Berkaitan dengan hal tersebut Tangkilisan (2003;18) mengemukakan 3 hal utama yang paling penting dalam implementasi yaitu; penafsiran merupakan kegiatan menerjemahkan atau mengartikan makna dari program tersebut kedalam pengaturan agar dapat diterima oleh masyarakat, organisasi yaitu, unit atau wadah untuk menempatkan program tersebut kedalam untuk mencapai tujuan bersama dan penerapan, yaitu berhubungan dengan implementasi program tersebut.

#### **B. Model Keberhasilan Implementasi Pelaksanaan Adaptasi Kebiasaan Baru Pada Pandemi Covid-19 di PT. Bisa Group**

Model implementasi dari G.Shabbir Cheema dan Dennis A.Rondinelli dalam mengukur keberhasilan implementasi kebijakan di PT.BISA GROUP Outlet Paradise Dynasty berdasarkan permasalahan yang diangkat dari latar belakang masalah saat ini yang dimana peneliti ingin mengetahui hubungan variabel antara implementor kebijakan maupun evaluasi dalam Perwal tersebut.

1. Kondisi lingkungan Kondisi Lingkungan dari outlet paradise dynasty sangat mempengaruhi

implementasi kebijakan, yang dimaksud lingkungan ini mencakup lingkungan sosio kultural serta keterlibatan penerima/sasaran dari kebijakan menjadi faktor keberhasilan kebijakan tersebut.

2. Hubungan antar organisasi Dalam banyak program, yaitu implementasi sebuah kebijakan perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi/organisasi lain. Untuk itu diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi/organisasi bagi keberhasilan suatu program.
3. Sumberdaya organisasi untuk implementasi kebijakan perlu didukung sumberdaya baik sumberdaya manusia (human resources) maupun sumberdaya non-manusia (non human resources). PT.BISA GROUP harus memiliki sumberdaya yang baik dalam mencapai keberhasilan kebijakan tersebut di outlet Paradise Dyanasty.
4. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana tidak lain yakni PT.BISA GROUP. Disini penataan struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam

birokrasi di organisasi yang baik, akan menentukan implementasi keberhasilan kebijakan tersebut, dan sesuai dengan SOP yang digunakan.

### **C. Peraturan Wali Kota Medan No.27 Tahun 2020**

kebijakan pemerintah kota dibuat berdasarkan keadaan masyarakat yang saat ini tengah menghadapi pandemi covid-19, yang sangat memberikan dampak buruk bagi masyarakat dan diberbagai sektor terkhusus bagi pelaku industry usaha jasa makanan dan minuman. Menanggapi hal tersebut pemerintah kota dalam pemutusan penyebaran covid-19 Walikota medan memberlakukan aturan baru yakni Tentang pelaksanaan adaptasi kebiasaan baru pada kondisi pandemi covid-19. Adaptasi kebiasaan adalah perubahan hidup masyarakat untuk lebih produktif pada situasi pandemi covid-19 dengan menerapkan pola hidup bersih dan sehat sesuai protokol kesehatan.

Perwal ini memuat berbagai diantaranya yakni: menerapkan pola hidup bersih dan sehat antara lain mencuci tangan, menjaga jarak, memakai masker, menghindari kerumunan, mengurangi mobilitas, melakukan isolasi mandiri jika terpapar, membentuk satuan tugas yang melapor setiap kegiatan yang

dilakukan ke tugas gugus daerah bagi pelaku usaha, pengaturan jam kerja bagi karyawan atau pegawai, pemberlakuan daring bagi setiap sekolah, penyediaan alat komunikasi himbuan tentang pencegahan covid-19, dan lainnya. Dengan kebijakan tersebut diharap akan membantu masyarakat dalam menjalankan kembali roda perekonomian serta mempercepat memutus penyebaran covid-19.

### **METODE PENELITIAN**

Metode pendekatan dalam penelitian adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini dipilih dengan penyajian data nya sesuai dengan data yang diteliti yang bertujuan mengungkap masalah secara sistematis dan factual tentang fenomena yang terjadi dilapangan, berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam yang peneliti lakukan terhadap apa yang ditemukan dilapangan. Dan Lokasi penelitian ini dilakukan di Outlet Paradise Dynasty, Lippo Plaza Medan Jl. Imam Bonjol No.6, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20112.

Dalam penelitian ini adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di outlet

paradise dynasty Namun adapun sampel yang dipakai oleh peneliti dalam mendukung data yang diteliti, yaitu sebagai Informan kunci, dalam penelitian yaitu *Manager on duty* (MOD) sebagai wadah informasi pokok yang berperan dalam implementor yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan Peraturan walikota tersebut. teknik pengambilan data utama yang diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian teknik pengumpulan data primer dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

## 2. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian. Hasil penelitian dapat dilengkapi dengan tabel, grafik (gambar), dan/atau bagan. Bagian pembahasan memaparkan hasil pengolahan data, menginterpretasikan penemuan secara logis, mengaitkan dengan sumber rujukan yang relevan.[Times New Roman, 11, normal]. Deskripsi data yang diperoleh melalui penelitian dilapangan melalui metode-metode pengumpulan data serta indikator yang menjadi pengukur keberhasilan kebijakan tersebut ialah dimana data akan didekskripsikan agar hasil penelitian yang hendak disampaikan dapat dipahami oleh pembaca nantinya. Dengan melakukan sejumlah wawancara pedoman yang telah dibuat dan berdasarkan indikator keberhasilan yang digunakan, yaitu:

kondisi lingkungan, sumber daya, hubungan organisasi, dan karakteristik implementor.

### 1. Kondisi Lingkungan

Keberhasilan suatu program ditentukan oleh Kondisi lingkungan yang mendukung baik dari pengaruh internal maupun eksternal. Outlet paradise dynasty dalam menjalankan kebijakan tersebut yang dalam keadaan masa pandemi covid-19 menjadi tantangan terbesar dan terutama dalam SOP (standart operasional prosedur) outlet ini. Berdasarkan hasil studi dilapangan

Berikut hasil wawancara peneliti dengan dengan Informan berdasarkan Pengaruh perwal pada kondisi outlet paradise dynasty saat ini, yakni: “Tentunya pengaruh Perwal ini sangat baik dikondisi operasional kita yang saat ini yang memerlukan *extra safety* akibat pandemi. dengan adanya perwal kita bisa melakukan kegiatan operasional seperti sediakala, juga melakukan penjualan makanan seperti biasanya *dine-in* maupun *drive thru*, dan pengaruh lainnya yaitu konsumen juga tidak usah khawatir jika dine-in karena Perwal ini memuat aturan proses dan kita melaksanakan proses selama masa pandemi. Sejak awal kebijakan ini diterapkan kami sangat-

sangat mendukung langkah dari pemerintah daerah dalam memutus rantai penyebaran covid-19 dan itu yang sudah menjadi kewajiban kami sebagai penjual jasa produk dan sebagai pekerja, saya sebagai leader sudah menjalankan proses sesuai kebijakan dari walikota medan. kami tetap memberikan arahan kepada anak-anak agar tetap melakukan proses demi keamanan, kenyamanan, bersama juga kepada konsumen kami dalam menikmati makanan yang akan kami jual dan perwal ini sangat efektif dimasa pandemi saat ini. Kita juga sudah disertifikasi dengan HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) untuk keamanan pangan dan sertifikasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment sustainability) dari Kemenparekraf tentang kebersihan di lingkungan kerja. Saya juga memastikan kepada leader bagi siapa karyawan yang tidak mengikuti proses akan dikenakan denda sebesar 10 ribu per orang bahkan jika diulangi maka kita akan rumahkan.” [ Jumat, 20 agustus 2021 di Reestoran Paradise Dynasty]

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan para informan dimana pengaruh perwal terhadap kondisi lingkungan

memberikan dampak yang positif dimana perwal ini sangat diterima baik dilingkungan outlet paradise dynasty, ini juga mengacu pada akuntabilitas outlet tersebut dimana visi dan misi outlet paradise dynasty untuk menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi konsumen.

## 2. Sumber Daya

Sumber daya sangat mendukung suatu kebijakan dapat seimbang dengan keadaan lingkungannya baik dari kualitas manusia yang dipakai maupun kemampuan financial yang memadai untuk pengimplementasian kebijakan tersebut. Sebagai upaya dari PT.Bisa Group dalam mendukung perwal tersebut, kecukupan dana menjadi hal utama dalam implementasi kebijakan ini berikut hasil wawancara dengan informan :

“Untuk dana sendiri kita dari perusahaan telah menyiapkan dana untuk melakukan kebijakan ini dari pemerintah dari sarana dan prasarana seperti pengadaan masker, handsanitizer, alat sensor suhu tubuh otomatis serta layanan kesehatan swab gratis bagi karyawan. Kita sudah menyediakan berbagai fasilitas dalam mendukung Protokol

kesehatan dimasa pandemi ini misalnya penyediaan sanitizer, alat pengecek suhu otomatis, masker bagi karyawan kita sediakan, dan kita bekerja sama dengan pihak rumah sakit RSIA Stella Maris sebagai rujukan untuk pengecekan kesehatan bagi karyawan yang merasa tidak sehat, juga bagi karyawan yang kembali bekerja setelah cuti kita selalu suruh untuk Swab dulu dengan rumah sakit rujukan dari perusahaan. kita juga menyediakan sarana pembayaran Cashless jadi tamu tidak perlu melakukan pembayaran tunai untuk menghindari kontaminasi, kita juga ada jadwal sanitasi outlet serta layanan complementary bagi tamu mengenai pelayanan kita.”[Sabtu, 21 agustus 2021 dan Rabu, 20 oktober 2021]

Berdasarkan wawancara dari informan diatas bahwa dalam hal pendanaan outlet paradise dynasty memiliki manajemen sumber daya finansial yang baik sehingga mampu memenuhi sarana dan prasarana sesuai atauran protocol kesehatan dimasa pandemi. Manajemen finansial juga berkaitan erat dengan manajemen keuangan sendiri, yaitu segala kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan dana dalam

sebuah perusahaan pengelolaan sumber daya finansial yang baik didasarkan pada perencanaan alokasi dana tersebut, pengaturan dana, pengawasan dana, dan memenatau sumber daya tersebut. Dapat dikatakan bahwa paradise dynasty sangat mampu mengelola sumber daya manusianya maupun sumber daya materi yang dimiliki outlet paradise dynasty dalam menunjang program dari Walikota medan dan efektif dalam menjalankan protokol kesehatan.

### 3. Hubungan Organisasi

Dalam menjalin hubungan antar Tim kerja dan Gugus Tugas daerah, dan pengunjung lainnya. berikut penjelasan dari Informan mengenai sarana komunikasi yang yang dilakukan dengan gugus tugas daerah , yakni:

“Untuk sarana komunikasi sendiri tidak ada yang khusus dari outlet kita. Pihak gugus yang telah ditunjuk untuk datang kelokasi kita langsung mensurvei sendiri. Baik itu kelancaran dalam pelaksanaan potokol kesehatan begitu pun dengan ketersediaan fasilitas protocol kesehatan. langsung diawasi oleh pemerintah kota medan terutama dari

dinas pariwisata kota medan. kita sudah memenuhi kriteria (Indonesia Care) sehingga kita mendapat sertifikasi dari kemenparekraf komunikasi antar tim kita lakukan melalui briefing dan meeting juga rehandle antar divisi untuk menjalin kecakapan antar tim. Komunikasi ke pelanggan ini lebih pelayanan kita, juga dalam Protokol kesehatan kita sudah pasang setiap poster didepan pintu masuk dan depan wastafel tentang bagaimana cara mencuci tangan yang bersih.” [Senin, 6 september 2021 di paradise dynasty]

“Komunikasi Kami sebagai leader dengan tim gugus di lapangan sudah sangat baik kenyataannya kita tidak dapat punishment dimana outlet kita masih diberi izin beroperasi semasa pandemi, karena kita ditinjau langsung oleh tim gugus kesiapan kita dioperasional baik dari kegiatan maupun sarana yang menunjang proses. Tentunya dengan Tim kerja lainnya baik disaat brifieng maupun disaat break untuk mempererat rasa kekeluargaan sebagai satu Tim kita selalu membangun komunikasi yang baik ataupun Dalam setiap pelayanan ke tamu, kita selalu memberikan kertas complimentary untuk penilaian pelayanan, fasilitas, maupun makanan

yang kita sajikan.”[Senin, 6 september 2021 di paradise dynasty].

Peneliti menyimpulkan bahwa hubungan organisasi yang dijalin paradise dynasty dengan pemerintah, pengunjung, maupun tim kerja tentang evaluasi Peraturan adaptasi kebiasaan baru dikondisi pandemik covid-19 telah terjalin dengan baik. Melalui Komunikasi internal dan eksternal antar tim dan organisasi lainnya.

Menurut peneliti hubungan organisasi diparadise dynasty dalam mencapai keberhasilan implementasi tentang adaptasi kebiasaan baru dikondisi pandemi covid-19 telah terorganisir dengan baik terlihat dari karyawan maupun leader, baik hubungannya dengan tim maupun pengunjung dimana pengunjung diberikan pemahaman tentang pentingnya protokol kesehatan dan saling controlling saat briefing maupun saat operasional.

#### 4. Karakteristik Implementor

Karakteristik juga hal yang sangat mempengaruhi keberhasilan dari program kebijakan ini didasari atas kekuasaan atau hirarki jabatan yang sangat memberikan peran penting kedalam organisasi internalnya dalam membangun keterikatan antar Tim,



sikap atau tindakan dalam pengawasan suatu kebijakan.

Dioutlet paradise dynasty karakteristik implementor yaitu disini sebagai leader yang mengevaluasi setiap kebijakan yang akan diimplementasikan. berikut penjelasan dari Manager Operasional Informan tentang pengawasan kebijakan tersebut dioutlet paradise dynasty :

“Pengawasan yang kita berikan dalam menerapkan kebijakan ini seperti yang saya sudah katakan diawal ya, saya sendiri bekerjasama dengan leader untuk tetap mengingatkan karyawan dioperasional agar selalu patuhi prokes. Kita juga tidak toleransi bagi karyawan yang tidak patuhi protocol kesehatan pasti kita beri punishment pertama akan diberi surat peringatan jika keterusan maka kita rumahkan.” [Jumat, 20 agustus 2021 di Restoran Paradise Dynasty]

“dioperasional saya selalu konfirmasi ke senior tim agar selalu mengingatkan teman lainnya agar patuhi protokol kesehatan. saya juga mengawasi setiap tamu saat dine-in mengingatkan agar selalu jaga jarak dan kepada tim dioperasional saya juga controlling agar tidak

berkerumunan di satu tempat saat break. [Jumat, 22 oktober 2021]

Dari wawancara diatas dapat dikatakan bahwa pengawasan yang diberikan leader dalam menjalankan kebijakan tersebut sangatlah ketat dan terkontrol dengan baik. Ini semua didasarkan oleh rasa tanggung jawab yang dimiliki seorang leader yang mengharuskan seorang leader harus extra dalam pengawasan terhadap bawahannya karena seorang pemimpin akan bertanggung jawab atas apa yang dilakukan oleh timnya dan berperan dalam komunikasi secara proaktif dengan tim .

Berdasarkan penjelasan diatas penulis menyimpulkan bahwa leader sangatlah berperan penting dalam pengawasan setiap kegiatan yang dilakukan oleh karyawannya dikarenakan keberhasilan suatu program berasal dari tim dan seorang leader harus mampu mengontrol setiap kegiatan tersebut dan menurut penulis sendiri bahwa pengawasan yang diberikan oleh leader ke stafnya dioutlet paradise dynasty sangatlah efektif melalui controlling langsung disetiap section tim.

### 3. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penyajian dan analisa data yang dituliskan oleh peneliti, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumber daya, dan karakteristik implementor sebagai penentu keberhasilan Implementasi Peraturan Walikota Medan No.27 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Adaptasi Kebiasaan Baru Pada Kondisi Pandemi Covid-19 Di PT. Bisa Group Outlet *Paradise Dynasty* Lippo Plaza Medan. yakni :

1. Kondisi Lingkungan, berdasarkan data kondisi lingkungan di outlet *paradise dynasty* peneliti menyimpulkan bahwa implementasi Peraturan Walikota Medan No.27 Tahun 2020 telah dilaksanakan sesuai dengan standart dan prosedur protokol kesehatan ini terlihat dari akuntabilitas yang dimiliki dalam melaksanakan kebijakan tersebut SOP operasional yang memprioritaskan kebersihan, kehygienisan, dan pelayanan tanpa kontak langsung dengan konsumen.
2. Sumber Daya, Prokes dan evaluasi yang dilakukan oleh leader melalui Training untuk menunjang Perwal ini Berhasil diimplementasikan di operasional. didukung dengan Management yang baik pula

sehingga outlet mampu menyediakan sarana dan prasarana bagi konsumen, karyawan, dalam membantu pelaksanaan Prokes di outlet *Paradise dynasty* agar terealisasi dengan baik.

3. Hubungan Organisasi, leader dan staf setiap divisi melakukan koordinasi dengan baik sehingga Perwal ini mampu dilaksanakan dan Hubungan antar organisasi sudah dilakukan dengan baik dengan gugus tugas daerah dan dinas pariwisata kota medan untuk melakukan Prokes ini ditandai dengan diraihnya sertifikasi CHSE.
4. Karakteristik Implementor, yakni sikap atau tindakan Implementor dalam pengawasan/controlling terhadap kedisiplinan staf dalam Implementasi Pelaksanaan kebiasaan baru di masa pandemi covid-19 sudah maksimal terlihat dari kepatuhan oleh staff terlihat pemahaman karyawan melalui Training dan Briefing setiap jam operasional.

### 4. REFERENSI

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta

- Aselina Endang Trihastuti. 2019. *Komunikasi Internal Organisasi*. Yogyakarta: CV.Budi Utama,
- Budi Winarno. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Uddin B.sore, dan sobirin. 2007. *kebijakan public*. Makassar: CV. Sah Media
- Muhammad Idris Patarai. 2020. *Kebijakan Publik Daerah*. Makassar: De La Macca
- Nurul Umi Ati. 2020. *Implementasi kebijakan pencegahan dan penanggulangan prostitusi* . jawa barat: CV.Adanu Abimata
- Hessel Nogi S.Tangkilisan. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia
- Soerjono Soekanto.2009. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali
- Winarno.2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik..* Yogyakarta : Media Pressindo