

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, pemerintah harus mampu menciptakan kondisi yang memungkinkan bagi setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Pelayanan publik merupakan fungsi dasar dari pemerintah, karena pemerintah secara historis ada dan diadakan untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat atau anggotanya. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Pemerintah memiliki tugas untuk mengatur dan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Tugas pelayanan umum kepada masyarakat menekankan pada mengutamakan kepentingan masyarakat, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat, dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, sehingga publik dapat menilai sejauh mana negara telah menjalankan perannya. Pada dasarnya pemberian otonomi daerah dilakukan agar penyelenggaraan pemerintahan mampu berjalan secara lebih efisien dan bisa sesuai dengan keinginan serta kebutuhan masyarakat yang berubah mengikuti perkembangan zaman. Salah satu tujuan otonomi yaitu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dimana daerah diberikan kewenangan yang seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Hal tersebut secara langsung menuntut birokrasi pemerintahan di daerah agar lebih memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakatnya. Berdasarkan Undang-Undang UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan landasan yang sangat kuat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dan pemerintah daerah memperoleh ruang yang sangat longgar untuk melakukan berbagai inovasi dalam bidang pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas

adalah salah satu pilar untuk menunjukkan terjadinya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan cerminan kemandirian masyarakat di daerah yang bersangkutan, dalam upaya mendapatkan jasa pelayanan yang memuaskan untuk meningkatkan kesejahtraannya.

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan seperti adanya praktik calo, prosedur pelayanan yang bertele-tele, serta ketidakpastian waktu yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau oleh masyarakat. Hal ini terjadi karena budaya yang selama ini berkembang dalam birokrasi bukan pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan prima terhadap masyarakat¹. Penerapan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Mewujudkan tata

¹ Syakrani. (2009). *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

pemerintahan yang baik membutuhkan waktu yang tidak singkat dan tentu saja dengan upaya yang terus menerus. Hal ini menjadi tantangan bagi setiap penyelenggara pelayanan publik, salah satunya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Jakarta sebagai ibu kota negara terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi setiap warganya. Untuk itu, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta diharapkan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan membuat suatu kebijakan pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Jakarta adalah pusat kegiatan bisnis sekaligus pusat kegiatan pemerintahan, maka Jakarta menjadi daerah tujuan masyarakat untuk tinggal dan menjadi destinasi masyarakat mengadu nasib. Sebagai ibu kota negara serta daerah tujuan masyarakat untuk mencari mata pencarian, Jakarta dituntut memiliki pelayanan publik yang mumpuni yang dapat memuaskan masyarakat. Pelayanan yang baik membuat warga merasa terlayani dengan baik², sehingga akan menciptakan kemajuan untuk kotanya dan akan membuat bahagia warganya. Basuki Tjahaja Purnama alias Ahok merupakan Gubernur DKI Jakarta tahun 2014-2017. Selama memimpin Ibu Kota, Ahok terus menjadi sorotan. Sosoknya terkenal galak dan tak ragu mengeluarkan keputusan-keputusan nyeleneh agar Jakarta menjadi kota yang jauh lebih baik. Dalam era kepemimpinan Ahok, pelayanan publik di Jakarta banyak mendapatkan predikat yang baik. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta masuk zona hijau pelayanan publik dalam penilaian Ombudsman. Pemprov DKI juga punya produk pelayanan publik sebanyak 1790 dan menjadi yang terbanyak dari empat provinsi

² Nalendra, A. R. A., Sariwaty, & Suhaila, A. (2018). Pengaruh Implementasi Kebijakan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Widya Cipta – Jurnal Sekretaris Dan Manajemen*, 2(1), 141–148

yang masuk penilaian Ombudsman ini. Ombudsman membagi kategori zona dengan warna terkait produk pelayanan publik pemerintah daerah. Zona hijau merupakan predikat baik, zona kuning predikat sedang, dan zona merah predikat rendah.

Jakarta yang sebelumnya memiliki banyak masalah dalam bidang pelayanan, saat era Ahok mulai mengalami perubahan ke arah yang lebih baik. Ahok meluncurkan aplikasi Qlue yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau kebutuhan pelayanan yang diperlukan. Selain itu, Ahok membuka meja pengaduan di Balai Kota yang dimana masyarakat diperbolehkan datang untuk mengadukan masalah. Salah satu pelayanan publik di era Ahok yang membuahkan hasil dan dirasakan langsung oleh masyarakat adalah pelayanan perizinan. Ahok menyadari sebagai ibu kota negara, Jakarta memiliki peranan penting sebagai pusat pertumbuhan ekonomi nasional, maka pemerintah harus menciptakan iklim bisnis yang suportif. Sejak menjabat, Ahok telah menghadirkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai solusi utama dalam mempermudah dan mempercepat segala proses perizinan. Ahok telah menjadikan PTSP sebagai pusat kepengurusan izin di Jakarta yang bersih, transparan dan profesional. Selain itu, Ahok juga melakukan berbagai inovasi seperti Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) yang dapat diakses warga secara gratis. Kinerja PTSP didukung oleh kru AJIB yang secara khusus bertugas mengantar atau menjemput berkas-berkas milik pemohon. Mereka bekerja secara profesional di bawah pengawasan PTSP melalui kamera yang terpasang di jaket kru AJIB. Sejak berdiri pada tahun 2015, PTSP telah berhasil memutuskan rantai calo secara signifikan. Terhitung Agustus 2016, PTSP telah menerbitkan 4 juta izin bagi warga Jakarta atau hampir 10 kali lebih banyak daripada

tahun sebelumnya³. Ahok telah berhasil mempermudah perolehan izin usaha di DKI Jakarta dari total proses 165 hari kerja menjadi 43 hari kerja saja.

Kepemimpinan DKI Jakarta kemudian dilanjutkan oleh Anies Baswedan yang dibawah kepemimpinannya Jakarta juga mendapatkan banyak prestasi pelayanan publik. Dalam era kepemimpiannya, Anies memilih untuk tidak melanjutkan meja pengaduan di Balai Kota. Selain itu, Anies tidak lagi memakai aplikasi Qlue untuk menjadi media pengaduan masyarakat, beliau menggantinya dengan aplikasi Jakarta Kini atau yang lebih dikenal dengan JAKI. Selama menjabat sebagai Gubernur DKI Jakarta, Anies Baswedan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan layanan publik di lingkup pemerintahan. Proses digitalisasi informasi ini dimanfaatkan sebagai upaya mewujudkan percepatan pembangunan ibu kota yang lebih baik, dan mendukung efisiensi pelayanan publik. Dengan mengoptimalkan teknologi digital sejumlah inovasi pelayanan publik dihadirkan antara lain, melalui aplikasi Cepat Respons Masyarakat (CRM), dan aplikasi Jakarta Kini (JAKI). JAKI merupakan aplikasi yang berfungsi untuk mengintegrasikan informasi dan layanan publik di Jakarta dengan menghadirkan fitur kolaborasi. Tercatat pada 2019, pelayanan publik terpadu di JAKI telah melayani enam jenis fitur layanan publik seperti Jaksurvei, JakLapor, JakRespons, JakWarta, JakSiaga, dan JakIspu yang diakses hingga 1,2 juta kali. Sementara pada September 2022, aplikasi JAKI telah diunduh lebih dari 3,5 juta warga DKI dan mengintegrasikan lebih dari 80 fitur. Selain itu, JAKI juga telah menerima lebih dari 200 ribu laporan dengan persentase penyelesaian

³ Beritasatu.com. (2017, 27 Januari). Ini Reformasi Birokrasi yang Telah Dilakukan Ahok-Djarot. Diakses pada 2 November 2022, dari <https://www.beritasatu.com/news/411360/ini-reformasi-birokrasi-yang-telahdilakukan-ahokdjarot>

sekitar lebih dari 90 persen⁴. Selain digunakan sebagai layanan pengaduan masyarakat, Aplikasi JAKI juga berfungsi sebagai layanan berita untuk mengetahui perkembangan berita terbaru dari berbagai sumber yang berkaitan dengan Kota Jakarta, seperti akses nomor-nomor penting di Jakarta saat sedang dalam keadaan genting, dan layanan pemantauan indeks pencemaran udara di Jakarta secara langsung dan akurat setiap hari. Aplikasi JAKI mendapatkan penghargaan ASEAN ICT Award 2021⁵.

Aplikasi JAKI dinilai sebagai inovasi digital terbaik dan membawa pengaruh penting dalam menciptakan layanan satu atap bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Kelurahan merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah karena berhadapan dengan masyarakat secara langsung. Selain itu, citra birokrasi pemerintah daerah DKI Jakarta ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Marini, mengungkapkan bahwa kelurahan sebagai suatu sistem pemerintahan Indonesia memiliki peranan penting dalam pelayanan masyarakat dan penentu citra birokrasi pemerintah⁶. Kelurahan Senayan merupakan satuan unit kerja pemerintah yang dinamis dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan diwilayahnya. Adapun jenis-jenis pelayanan PTSP di Kelurahan Senayan diantaranya surat izin usaha perdagangan, tanda daftar perusahaan, surat domisili perusahaan, surat

⁴ CNNIndonesia.com. (2022, 16 Oktober). Pemprov DKI Optimalkan Teknologi Wujudkan Layanan Publik Profesional. Diakses pada 2 November 2022, dari <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20221016163034-25-861228/pemprovdkl-optimalkan-teknologi-wujudkan-layanan-publik-profesional>

⁵ Metrotempo.co. (2021, 8 Oktober). *Aplikasi JAKI Jakarta Smart City Raih Best In Future Innovation di IDC Awards*. Diakses pada 2 November 2022, dari <https://metro.tempo.co/read/1515050/aplikasi-jaki-jakarta-smart-city-raih-best-in-future-innovation-di-idc-awards>

⁶ Rindengan, M. (2016). Kepemimpinan Lurah Dalam Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Tinoor I Kecamatan Tomohon Utara. *Jurnal Politico*, 3(1).

izin praktek dan surat izin penggunaan tanah makam. Kelurahan Senayan merupakan salah satu kelurahan yang terletak di Jakarta Selatan. Wilayah kelurahan ini mencakup daerah pusat bisnis dan perekonomian di Jakarta, yaitu Senopati dan sebagian kawasan Sudirman, selain itu Kompleks Kementerian Republik Indonesia juga merupakan wilayah dalam lingkup Kelurahan Senayan. Kelurahan selaku perpanjangan tangan pemerintah di lingkup masyarakat tentunya harus memiliki pelayanan publik yang baik. Kelurahan Senayan telah berhasil membuktikan hal tersebut dengan meraih berbagai penghargaan dalam pelayanan publik, salah satunya pada tahun 2018 mendapat penghargaan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM dan PTSP) DKI Jakarta (Berita Jakarta, 2018)⁷, dan juga berhasil mendapat penghargaan Best Manager pada tahun 2018 dan 2019. Keberhasilan ini tentu tidak lepas dari kinerja yang baik oleh seluruh perangkat kelurahan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kebijakan yang dibuat oleh Ahok maupun Anies tentu akan membawa pengaruh bagi berjalannya kualitas pelayanan publik pada setiap unit kerja pemerintah, salah satunya di Kelurahan Senayan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perbandingan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Era Ahok dan Anies Baswedan di Kelurahan Senayan Kecamatan Kebayoran Baru”

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

⁷ Beritajakarta.id. (2018, 26 April). *Enam Petugas PTSP Dapat Penghargaan*. Diakses pada 2 November 2022, dari <https://m.beritajakarta.id/read/57755/enam-petugasptsp-dapat-penghargaan>

1. Bagaimana perbedaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Era Ahok dan Era Anies di Kelurahan Senayan?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Era Ahok dan Era Anies di Kelurahan Senayan?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisa perbedaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Era Ahok dan Anies di Kelurahan Senayan
2. Untuk menganalisa faktor pendukung dan penghambat dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Era Ahok dan Era Anies di Kelurahan Senayan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru mengenai pelayanan publik di Kelurahan Senayan

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.

- b. Bagi Instansi

Untuk dijadikan referensi dan juga masukan dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik yang ada di kelurahan.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan publik di Kelurahan Senayan Kota Jakarta. Maka dari itu masyarakat diharapkan bisa mengawasi jalannya pelayanan publik yang diberikan agar pelayanan itu bisa menjadi pelayanan yang berkualitas.

1.5 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis memaparkan beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan permasalahan yang akan penulis teliti sebagai berikut:

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/ Tahun	Judul	Teori	Metode	Hasil Penelitian
1	Muhammad Ridho Juniawan / 2014	Analisis Perbandingan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan pada Unit Pelayanan Terpadu dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda	- Pelayanan Publik - Standar Operasional Prosedur Pelayanan Terpadu	Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.	Terdapat persamaan antara Unit Pelayanan Terpadu (UPT) dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) yaitu adanya proses pengajuan berkas oleh pemohon. Sedangkan perbedaan terletak pada proses pengerjaan berkas tersebut, sehingga berkas di BPPTSP dapat selesai lebih cepat dibandingkan di UPT.
2	Sutatik / 2014	Analisis Perbandingan Pelayanan Publik Dengan Sistem Manual dan Online (Studi Pembayaran Rekening Listrik Di Perusahaan Listrik Negara Kota Samarinda	- Pelayanan Publik - Sistem Pembayaran Rekening Listrik Pascabayar dengan sistem Manual dan Online	Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif	Perbandingan pelayanan publik dalam pembayaran rekening listrik dengan sistem manual dan online bisa dilihat dari hal mekanisme, biaya/retribusi dan waktu pelayanan. Pembayaran secara online dinilai lebih mudah dan efektif bagi pelanggan.
3	Helmi Apriyanto / 2017	Perbandingan Gaya Kepemimpinan Basuki Tjahaja	- Kepemimpinan - Gaya Kepemimpinan - Konflik	Metode yang digunakan adalah tipe kuantitatif.	Gaya kepemimpinan Basuki Tjahaja Purnama bersifat otokratik, sedangkan gaya kepemimpinan

		Purnama dan Ali Sadikin			Ali Sadikin bersifat paternalistik. Dalam mengatasi konflik Ali Sadikin melakukan diskusi dua arah dengan DPRD demi mencapai kata sepakat, sementara Basuki Tjahaja Purnama cenderung tidak melakukan hal tersebut.
4	Monika Flavia Buring / 2018	Perbandingan Kualitas Pelayanan Publik dan Fasilitas Kesehatan Puskesmas Antara Kecamatan Long Hubung Dengan Kecamatan Laham Di Kabupaten Mahakam Ulu	- Pelayanan Publik - Kualitas Pelayanan - Fasilitas - Kesehatan - Puskesmas	Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.	Kualitas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Long Hubung kurang baik karena, tidak adanya kerjasama antar pimpinan dan pegawai. Sedangkan pelayanan di Puskesmas Laham cukup baik karena kerjasama yang baik antar pimpinan puskesmas dan pegawai.
5	Rika Ifati Fariha dan AG Eka Wenats Wuryanta / 2020	Pengaruh Kinerja Komunikasi dan Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Birokrasi Pemprov DKI Jakarta: Sebuah Perbandingan Persepsi Atas Kepemimpinan Basuki Tjahaya Purnama dan Anies Baswedan	- Kinerja Komunikasi dalam Organisasi - Persepsi - Kredibilitas - Iklim Komunikasi Organisasi - Produktivitas Kerja	Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei eksplanatif	Ahok dan Anies memiliki sifat dan gaya kepemimpinan yang berbeda. Kedua pemimpin berusaha untuk menciptakan birokrasi yang terbaik, tetapi belum dapat mengangkat atau mengubah produktivitas kerja para pegawainya khususnya di Biro Kerjasama Luar Negeri

Perbandingan pelayanan publik juga ditemukan pada beberapa penelitian terdahulu, meskipun dengan fokus yang berbeda dan terjadi di daerah yang berbeda. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah pada fokus penelitian, belum terdapat penelitian yang mengkaji perbedaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada era kepemimpinan Gubernur DKI Jakarta yaitu Ahok dan Anies. Selain itu, objek penelitiannya pun berbeda dimana pada penelitian ini akan dilakukan di Kelurahan Senayan Kecamatan Kebayoran Baru. Perbedaan juga terletak pada teori yang digunakan, yaitu teori *good governance* yang belum terdapat pada penelitian terdahulu.

1.6 Kerangka Teori

1. Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Litjan Poltak Sinambela, pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan⁸.

Adapun asas-asas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Litjan Poltak Sinambela, antara lain:

⁸ Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dana Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

a. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Efisiensi dan efektifitas

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektifitas.

d. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Responsivitas

Kemampuan untuk merespons dan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan cepat dan tepat.

2. *Good Governance*

Governance dapat diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik dengan melibatkan pengambil kebijakan, terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik dan pemanfaatan beragam sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas, keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas⁹. *Governance* dapat dikatakan baik atau *good* apabila sumber daya dan masalah yang dihadapi publik dikelola secara efektif dan efisien, serta berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti *good governance* sebagai pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

United Nation Development Program (UNDP) dalam Sedarmayanti (2009) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi:

a. Partisipasi

Setiap warga masyarakat harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.

⁹ United Nations Development Programme. (1999). *Decentralization: A Sampling of Definitions*. Joint UNDP-Government of Germany Evaluation of the UNDP Role in Decentralization and Local Governance, Working Paper.

b. Aturan hukum

Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh terutama aturan hukum tentang hak-hak asasi manusia.

c. Transparansi

Harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi. Berbagai proses, kelembagaan, dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya.

d. Daya tanggap

Setiap institusi dan prosesnya harus di arahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan.

e. Berorientasi konsensus

Bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

f. Berkeadilan

Pemerintahan yang baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.

g. Efektivitas dan Efisiensi

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber yang tersedia.

h. Akuntabilitas

Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik (pemerintah), swasta, dan masyarakat memiliki pertanggungjawaban kepada publik.

i. Bervisi strategis

Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia.

Melalui penjabaran setiap kriteria karakteristik menurut UNDP, dapat ditemukan hasil yang menunjukkan pentingnya aspek-aspek tersebut dalam menilai suatu pelayanan publik. Penelitian ini akan berfokus pada lima aspek yang terdapat dalam teori pelayanan publik dan *good governance* yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas dan efisiensi, serta responsivitas. Aspek-aspek tersebut berguna dalam peningkatan kualitas layanan dan menilai kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Dengan demikian, dapat diperoleh temuan yang relevan mengenai Perbandingan PTSP era Basuki Tjahaja Purnama dan era Anies Baswedan di Kelurahan Senayan.

1.7 Operasionalisasi Konsep

Konsep pelayanan publik dan *good governance* berkeyakinan bahwa pelaksanaan suatu pelayanan publik tidak hanya dapat dinilai berdasarkan hasil dan dampaknya saja. Lebih dari itu, konsep pelayanan publik dan *good governance* ditujukan pada proses dan penilaian terhadap aspek- aspek tertentu sehingga menjadi satu analisis yang utuh.

Konsep pelayanan publik dan *good governance* dalam penelitian ini mengacu pada substansi yang diteliti, yaitu perbandingan PTSP pada era Basuki Tjahaja Purnama dan era Anies Baswedan di Kelurahan Senayan. Perbandingan pelayanan publik ini dianalisis menggunakan kriteria pelayanan publik menurut Litjan Poltak Sinambela dan *good governance* menurut UNDP sebagai berikut:

1. Transparansi

Transparansi membantu masyarakat untuk memahami bagaimana layanan publik dikelola dan keputusan diambil. Kriteria dalam menilai transparansi dapat dilihat melalui keterbukaan informasi terkait prosedur, persyaratan dan biaya perizinan. Hal ini mendorong kepercayaan masyarakat dan memungkinkan pengawasan publik terhadap praktik pelayanan.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas berkaitan erat dengan informasi yang terbuka sehingga memungkinkan pemantauan dan penilaian. Kriteria dalam menilai akuntabilitas dapat dilihat dari pertanggung jawaban terkait laporan keuangan. Ketika penyedia

layanan publik dapat dipegang bertanggung jawab, maka ada dorongan untuk meningkatkan kinerja dan memenuhi standar pelayanan yang diharapkan.

3. Partisipasi

Partisipasi dalam pelayanan publik merujuk pada keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pembuatan keputusan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan publik. Aspek ini sangat penting karena memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat serta meningkatkan legitimasi dan kualitas pelayanan

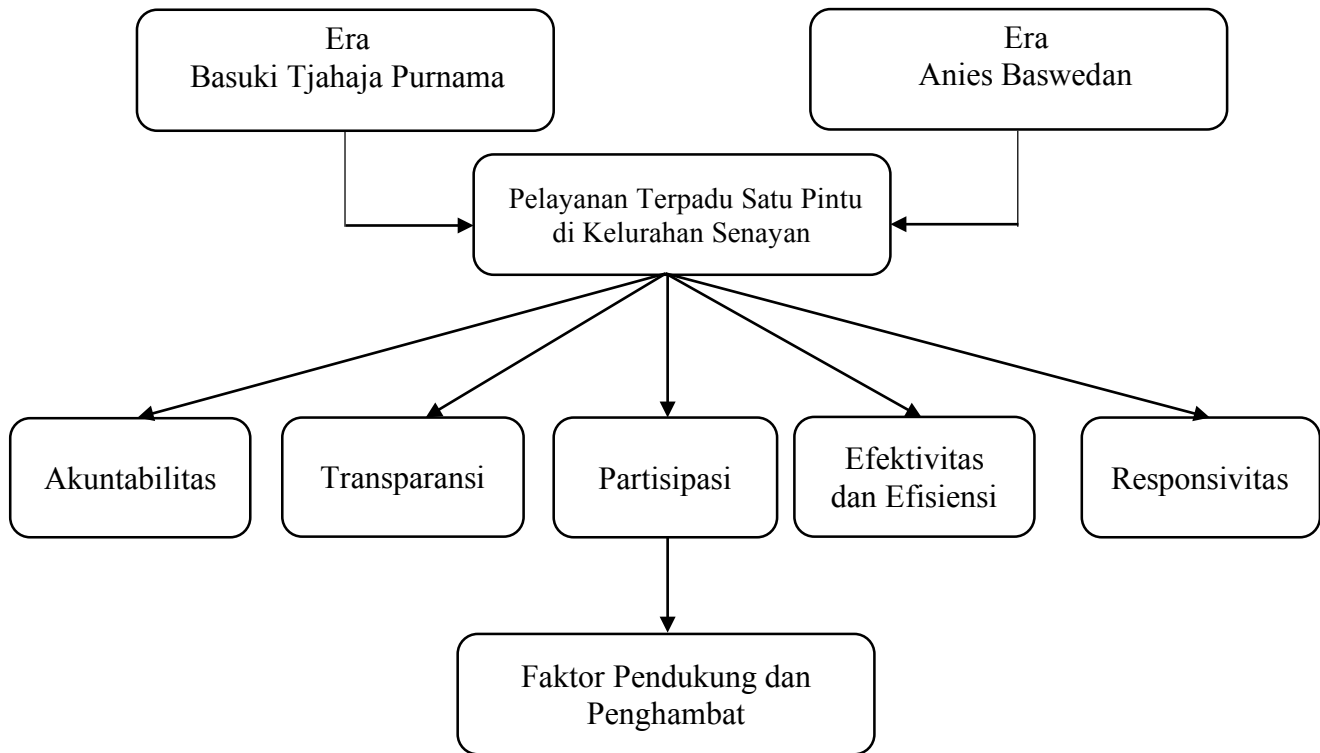
4. Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas merujuk pada sejauh mana suatu layanan publik mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan dan efisiensi merujuk pada sejauh mana layanan publik menggunakan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil yang diinginkan. Keduanya sangat penting untuk memastikan bahwa layanan publik tidak hanya memenuhi standar tetapi juga dilakukan dengan cara yang optimal.

5. Responsivitas

Responsivitas dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan instansi atau penyedia layanan untuk merespons kebutuhan, permintaan, dan keluhan masyarakat dengan cepat dan efektif. Aspek ini penting karena mencerminkan seberapa baik pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara real-time, dan seberapa cepat mereka dapat menanggapi perubahan atau masalah yang muncul.

1.8. Kerangka Berpikir



1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari informan penelitian dan perilaku objek penelitian yang diamati. Dalam penelitian ini tidak ada perlakuan yang ditambahkan atau dikurangi dalam perolehan data di lapangan, penelitian ini menggambarkan suatu gejala, kondisi dan sifat situasi secara apa adanya tanpa adanya manipulasi pada waktu penyelidikan lapangan dilakukan. Penelitian ini menggunakan jenis dan pendekatan

penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki¹⁰.

1.9.2 Lokasi Penelitian dan Fokus Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Senayan Kecamatan Kebayoran Baru yang terletak di Jalan Jl. Tulodong Bawah X No 3, DKI Jakarta. Lokasi ini dipilih sebagai objek penelitian karena Kelurahan Senayan merupakan salah satu kelurahan yang memiliki penghargaan dalam pelayanan publik, serta lokasi Kelurahan Senayan yang mudah dijangkau oleh peneliti. Fokus Penelitian ini adalah pada perbedaan pelayanan publik pada dua era kepemimpinan Gubernur DKI Jakarta yaitu Era Basuki Tjahaja Purnama periode 2015-2017 dan Era Anies Baswedan periode 2017-2022.

1.9.3 Data Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis data yaitu, Data Primer dan Data Sekunder.

1. Data primer

Merupakan sumber data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan saat terjun langsung ke lapangan tempat penelitian. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan

¹⁰ Nazir, Mohammad. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 54.

kondisi latar penelitian ¹¹. Beberapa subjek penelitian yang merupakan narasumber wawancara dalam pengambilan data yang diperlukan antara lain:

- a. Siti Fauziah selaku Lurah Senayan
- b. Ika Rahma selaku Kepala PTSP Kelurahan Senayan
- c. Ikhsan Kamil selaku Petugas PTSP Kelurahan Senayan
- d. Herman selaku Petugas PTSP Kelurahan Senayan
- e. Mega Laksono selaku Warga Kelurahan Senayan
- f. Sujatmiko selaku Warga Kelurahan Senayan
- g. Brigitta Agnes selaku Warga Kelurahan Senayan
- h. Ahmad Riyanto selaku Warga Kelurahan Senayan

2. Data Sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua merupakan data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh dari subyek penelitian¹². Dalam penelitian ini, data sekunder merupakan data yang didapatkan melalui data laporan dan dokumen-dokumen pelayanan publik Era Basuki Tjahaja Purnama dan Era Anies Baswedan di Kelurahan Senayan.

1.9.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Teknik Wawancara

¹¹ Moeloeng, Lexy. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 132

¹² Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 193

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara berkomunikasi dengan responden. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara dengan Lurah Senayan, Kepala PTSP Kelurahan Senayan, Petugas PTSP Kelurahan Senayan dan Warga Kelurahan Senayan. Melalui wawancara diharapkan peneliti mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi mengenai pelayanan publik di Kelurahan Senayan Kecamatan Kebayoran Baru.

2. Teknik Dokumentasi

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik dokumentasi untuk memperoleh data mengenai pelayanan publik dan dalam bentuk laporan, tulisan atau dokumen.

3. Teknik Studi Pustaka

Teknik studi pustaka merupakan teknik dengan pengumpulan data dari buku-buku yang membahas dan berhubungan dengan objek penelitian.

1.9.5 Keabsahan Data

Norman K. Denkin dikutip oleh Mudjia Rahardjo mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi data dapat dibedakan menjadi tiga yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi Sumber

Menguji kredibilitas suatu data dengan melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya.

2. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Seperti data yang diperoleh melalui hasil wawancara, kemudian dicek dengan teknik dokumentasi.

3. Triangulasi Waktu

Waktu dapat mempengaruhi kredibilitas suatu data. Data yang didapatkan melalui wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar biasanya akan menghasilkan data yang lebih valid. Untuk itu pengujian kredibilitas suatu data harus dilakukan pengecekan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi pada waktu atau situasi yang berbeda sampai mendapatkan data yang kredibel.

1.9.6 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data penelitian kualitatif dilakukan secara induktif. Peneliti terjun ke lapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada di lapangan. Analisis data di dalam penelitian kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Dengan demikian temuan penelitian di lapangan yang kemudian dibentuk ke dalam bangunan teori bukan dari teori yang telah

ada melainkan dikembangkan dari data lapangan¹³. Aktifitas dalam proses analisis data adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama penelitian pelaksanaan penelitian berlangsung. Dalam langkah reduksi data ini, peneliti akan memilih data-data yang telah diperoleh di lapangan dengan cara menggolongkan, membuang data yang tidak perlu, dan mengumpulkan data sehingga data yang telah terkumpul dapat disajikan dan disimpulkan.

2. Penyajian Data

Langkah ini dilakukan peneliti dengan menyajikan sekumpulan informasi yang telah tersusun yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan. Hal ini peneliti lakukan dengan alasan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya. Dengan demikian peneliti akan lebih mudah memahami situasi obyek yang sedang diteliti.

¹³ S. Margono. (1997). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 38.

3. Kesimpulan

Pada bagian ini peneliti akan mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh selama penelitian di lapangan sehingga kesimpulan akhir dapat ditarik dan diverifikasi.