

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Terdapat dua alasan utama yang melatarbelakangi penelitian ini, yaitu alasan teoritik dan alasan empirik. Alasan yang pertama yaitu teoritik, alasan ini merupakan landasan dari pentingnya penelitian ini untuk dilakukan. Alasan teoritik sendiri berupa hasil atau temuan yang dikemukakan oleh beberapa ahli dan lembaga tertentu. Di antaranya yaitu sebagai berikut:

Pertama, (Kurniawan dalam Mahsyar, 2011 mengungkapkan bahwa Responsivitas merupakan kemampuan pemerintah untuk menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Prinsip ini seringkali dikaitkan kepada pelayanan publik dengan menilai bagaimana sikap responsif yang diterapkan pada penyelenggaraan pemerintahan karena berorientasi pada kebutuhan atau aspirasi masyarakat yang akan mengakomodasi kesejahteraan kehidupan masyarakat itu sendiri.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai implementasi *responsive governance* dalam pemerintahan. Penelitian dari Aulia Audrey, Slamet Santoso, dan Ari Subowo tentang “*Responsive Governance* Dalam Pengembangan Portal Semarang Satu Data Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang” (Audrey A, Santoso S, & Ari S, 2024) yang menggunakan landasan teoritisnya adalah prinsip *responsive governance*. Hasil penelitian ini mengemukakan bahwa secara keseluruhan, Diskominfo Kota

Semarang masih menghadapi beberapa tantangan dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Kecepatan respons terhadap aduan tergolong lambat dan sangat bergantung pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pengguna portal. Selain itu, ketepatan dalam melayani juga terhambat oleh kurangnya kelengkapan data di Portal Semarang Satu Data dan rendahnya responsivitas terhadap umpan balik dari masyarakat, yang berdampak negatif pada kepercayaan dan kepuasan publik. Melalui hasil temuan penelitian tersebut, penerapan *responsive governance* menjadi hal yang penting karena mendukung pemenuhan kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Apabila dilihat berdasarkan teori yang ada, prinsip responsivitas yang diterapkan pada penyelenggaraan pemerintahan adalah salah satu aspek pendukung penerapan *good governance*. *United Development Planning* (UNDP) mendefinisikan pengertian *good governance* sebagai penggunaan kekuatan untuk mengelola berbagai masalah tata kelola pemerintah, baik di bidang politik, ekonomi, dan administrasi di semua tingkatan. Kemudian dijelaskan terdapat tiga pilar utama tata kelola yang baik yaitu: kesejahteraan sosial, pengambilan keputusan, dan implementasi kebijakan. Istilah *governance* sendiri diartikan sebagai tata pemerintahan, penyelenggaraan negara, atau cukup diartikan dengan penyelenggara ataupun pengelolaan. Kata *governance* disini merujuk pada pemahaman bahwa kekuasaan tidak semata-mata dimiliki atau hanya menjadi urusan pemerintah. *Governance* menekankan pada pelaksanaan fungsi *governing* secara bersama-sama oleh pemerintah dan institusi-institusi lainnya, seperti LSM,

Perusahaan swasta maupun warga negara. Dapat dikatakan bahwa pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyatnya karena hal ini menjadi tugas pokok untuk mencapai tujuan-tujuan nasional yang tertuang dalam pengantar dasar-dasar UUD 1945.

United Nation Development Program (UNDP) (1994) mendeskripsikan 10 prinsip good governance yaitu:

1. Partisipasi
2. Transparansi
3. Akuntabel
4. Efektif dan efisien
5. Kepastian hukum
6. Responsif
7. Konsensus
8. Setara dan inklusif
9. Wawasan ke depan
10. Profesionalisme

Dari berbagai prinsip diatas dapat dilihat bahwa terdapat prinsip responsivitas atau daya tanggap yang harus dipenuhi agar tercapai tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Jurnal *United Nation* yang membahas prinsip *Responsiveness* dalam *Good Governance*, menjelaskan bahwa responsivitas ini diartikan sebagai tata kelola yang mengharuskan lembaga dan proses berusaha melayani semua pemangku kepentingan dalam kerangka waktu yang wajar.

Sementara menurut Lenvine (1990:188), prinsip *responsiveness* ini adalah indikator yang harus dipenuhi sebagai produk pelayanan publik dalam negara demokrasi. Lenvine mengartikan *responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. Artinya Pemerintah sebagai penyedia layanan publik tidak boleh sekedar memerlakukan masyarakat sebagai pelanggan dan konsumen (*customer and consumer*) tetapi lebih sebagai warga negara (*as citizen*) yang memiliki hak untuk menuntut pemerintah agar bertanggung jawab atas tindakan yang diambilnya, atau atas kegagalan dalam melaksanakan kewajibannya.

Kedua, peneliti menemukan dari beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai penerapan *responsive governance* dan tidak ada yang membahas penerapannya pada unit pemerintahan terkecil atau kelurahan. Penelitian lainnya yang membahas *responsive governance* adalah penelitian yang dilakukan oleh Rizal, Dwimanwanti, dan Yuningsih mengenai “Analisis Implementasi *Responsive Governance* Di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Immanudin Melalui Sultan Immannudin Dokumentasi dan Informasi Publik Online (SI DIPO)” (Rizal, Dwimanwanti, dan Yuningsih, 2023). Tujuan penelitian ini untuk memahami responsivitas dalam penyediaan informasi publik, salah satunya melalui layanan SI DIPO. Penelitian ini menemukan bahwa RSUD Sultan Imanuddin telah menerapkan tata kelola pemerintahan yang responsif dengan baik dari aspek responsivitas dan inovasi. Namun, terdapat dua aspek yang masih perlu ditingkatkan untuk mencapai layanan yang optimal, yaitu kemitraan dan evaluasi. Temuan selanjutnya adalah faktor penghambat yang menjadi tantangan dalam

pengembangan SI DIPO yaituserangan peretas (*hacker*) secara daring, yang memerlukan penanganan lebih maksimal untuk segera diatasi.

Hal ini kemudian menjadi daya tarik peneliti karena minimnya penelitian yang mengangkat topik *responsive governance* dan menganalisis penerapannya dalam unit pemerintahan terkecil yaitu Kelurahan. Dari dua penelitian yang dibahas sebelumnya, dapat dilihat bahwa tidak ada yang menekankan responsivitas sebagai tolak ukur penilaian kelurahan dalam memberikan layanan atau penanganan pengaduan. Dari dua penelitian tersebut terdapat sebuah kesamaan yaitu keduanya masih menemukan celah untuk melakukan peningkatan pelayanan jika dilihat dari sudut pandang responsivitas, kemudian hal ini menimbulkan pertanyaan terkait apakah kekurangan atau celah juga ditemukan ketika konsep *responsive governance* diterapkan dalam kemampuan unit kelurahan untuk menanggapi pengaduan. Oleh karena itu, prinsip responsivitas pada penelitian ini menjadi fokus utama dalam menilai suatu penyelenggaraan penanganan pengaduan yang dilakukan oleh kelurahan dengan tujuan mengetahui sejauh mana keseriusan pemerintah dalam menerapkan aspek daya tanggap dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Ketiga, respons dari pemerintah dapat memberikan daya tanggap yang beragam tergantung pada besarnya ukuran kelompok dan kompleksitas masalah, semakin besar ukuran kelompok akan memungkinkan untuk mendapatkan perhatian pemerintah. Dalam kasus ini, ukuran kelompoknya adalah masyarakat dan LSM Geram (Gerakan Rakyat Anti Madat) yang memberikan pengaduan kepada Kelurahan Semanan. Perhatian yang diberikan oleh pemerintah pada

dasarnya adalah sebuah kewajiban karena pemerintah seharusnya peka dan mengetahui lebih banyak tentang kebutuhan masyarakat dan sebaliknya masyarakat dapat memantau kualitas layanan dan menuntut tindakan serta perbaikan dari pemerintah. Adanya tuntutan atau pengaduan merupakan bentuk tanggapan dari sebuah pelayanan yang diberikan dan tidak bisa lepas dari daya tanggap pemerintah terhadap tuntutan yang ada. Oleh karena itu, hubungan pengaduan masyarakat atau aspirasi dan daya tanggap pemerintah saling terkait erat.

Alasan kedua yaitu alasan empirik. Alasan empirik berupa kejadian nyata yang benar-benar terjadi berupa fakta dan data yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini. Di antaranya yaitu sebagai berikut:

Pertama, Kelurahan Semanan sebagai garda terdepan dan penanggung jawab Wilayah Semanan memiliki peran sentral dalam memastikan kesejahteraan, keamanan, dan menjalankan fungsi pengawasan untuk memastikan ketertiban wilayahnya. Sebagai penyedia layanan perizinan, Kelurahan adalah pihak yang memiliki tanggung jawab besar dalam permasalahan ini. Dalam konteks permasalahan ini, Kelurahan Semanan memiliki kewajiban untuk melayani dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang khususnya tinggal di Wilayah Semanan terkait perizinan dan non perizinan. Permasalahan warung minuman keras yang berada di Kelurahan Semanan sudah terbukti tidak sesuai dengan persyaratan usaha yang ada. Artinya sebagai dinas yang berkaitan dengan hal tersebut harus bertanggungjawab dan mengambil keputusan dalam menanggapi pengaduan yang ada.

Kelurahan Semanan sebagai satuan terkecil yang berkaitan dengan masalah ini memiliki tugas dan fungsi terhadap penanganan pengaduan. Tupoksi dari unit ini dapat dilihat dari panduan Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 57 tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah. Tertulis dalam Bab XII bahwa unit PTSP kelurahan melaksanakan fungsi pelaksanaan pengaduan/keluhan atas pelayanan Unit Pengelola PMPTSP kelurahan serta melakukan penetapan dan pemberian sanksi terhadap penyalahgunaan izin. Selain itu, awal mula pengaduan disampaikan kepada pihak Kelurahan Semanan. Oleh karena itu, pihak kelurahan disini berperan sebagai penerima dan penyalur pengaduan utama.

Artinya berdasarkan tupoksi dari unit pemerintahan yang telah dijelaskan sebelumnya, unit pemerintahan yang dimulai dari unit pemerintahan yang terkecil yaitu unit Kelurahan memiliki kewenangan lebih dari sekedar hanya prosesi surat yang meliputi pengajuan dan pengeluaran surat perizinan. Namun, unit tersebut juga berfungsi untuk menyelesaikan permasalahan pengaduan masyarakat dan berhak untuk memberikan sanksi terhadap pihak-pihak yang melanggar. Oleh karena itu, Kelurahan Semanan tersebut dipilih menjadi instansi yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini dan dilihat bagaimana mereka menerapkan prinsip responsivitas dalam penyelesaian masalah yang ada.

Ketentuan mengenai izin berusaha di DKI Jakarta sudah diatur dalam beberapa peraturan, bagi mereka yang mengikuti aturan yang ada akan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Akan tetapi, aturan yang dibentuk belum mampu

menjadi jaminan bahwa tidak akan ada penyelewengan dalam suatu bentuk usaha. Contohnya kasus yang terjadi di Kelurahan Semanan yang masih melakukan berbagai pelanggaran aturan perizinan dan masih beroperasi hingga saat ini. Kelurahan Semanan yang seharusnya menjadi penggerak dan memberikan contoh baik bagi pelaksanaan pemerintahan wilayah DKI Jakarta lainnya dalam menanggapi suatu pengaduan LSM dan keresahan masyarakat yang berkaitan dengan penyelewengan perizinan. Oleh karena itu, hal ini menjadi menarik untuk melihat sejauh mana Kelurahan Semanan dalam menjalankan kewajibannya untuk menerapkan konsep *Responsive Governance* sebagai bentuk tanggungjawab terhadap suatu kebijakan dan sebagai upaya pemenuhan aspirasi masyarakat.

Kedua, pada kenyataannya pelaksanaan peran tersebut sejatinya masih memiliki celah atau kelemahan. Adapun masalah yang tidak lama ini terjadi dan menjadi fokus kasus dalam penelitian ini yaitu adanya pengaduan LSM Gerakan Anti Madat (GERAM) terkait penjualan minuman beralkohol di Wilayah Kelurahan Semanan Kecamatan Kalideres. Lembaga swadaya masyarakat ini, menjadi garda terdepan untuk menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Berdasarkan data dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi DKI Jakarta terkait organisasi kemasyarakatan yang terdaftar di DKI Jakarta, LSM Geram menjadi satu-satunya lembaga swadaya masyarakat yang berpusat di Wilayah Semanan. Hal ini sejalan dengan tujuan dan fokus LSM Geram yaitu pemberantasan penyalahgunaan penggunaan zat adiktif. Artinya lembaga swadaya masyarakat ini, menjadi pihak yang tepat untuk mewakili keresahan masyarakat

terkait aktivitas penjualan minuman keras dan menjadi pihak pengubung untuk menyampaikan pengaduan kepada pemerintah atau Kelurahan Semanan.

Pengaduan yang dilakukan pada tanggal 12 Juli 2023 ini berisi permintaan agar Kelurahan Semanan untuk menganalisa perizinan yang dimiliki oleh Toko Alfian Jaya terkait penjualan eceran minuman beralkohol di daerah Kelurahan Semanan Kecamatan Kalideres Jakarta Barat. Latar belakang pengaduan tersebut dikarenakan keberadaan Toko meresahkan masyarakat RW 08 Kelurahan Semanan. Hal ini dikarenakan keberadaan minuman keras yang ada di lingkungan masyarakat dapat berdampak pada ketentraman masyarakat termasuk dalam kasus toko minuman beralkohol yang berada di Kelurahan Semanan Jakarta Barat. Alkohol lebih condong pada dampak negatif pada individu itu sendiri dan juga berkaitan dengan hubungan masyarakat. Hal tersebut yang menimbulkan timbulnya pengaduan dari LSM Gerakan Anti Madat (GERAM) mengenai toko minuman keras di daerah Kelurahan Semanan Jakarta Barat.

Toko yang terletak di RW 08 Kelurahan Semanan ini berkedok sebagai toko kelontong yang menjual kebutuhan masyarakat sehari-hari namun kenyataannya melakukan aktivitas penjualan minuman keras pada malam hari. Aktivitas penjualan minuman keras beroperasi mulai pada malam hari dan dilakukan melalui sedikit celah yang terbuka untuk melakukan transaksi. Hal ini diyakini menjadi cara Toko Alfian agar tidak menarik perhatian masyarakat dan aparat pemerintah yang melewati toko tersebut. Oleh karena itu, sudah bertahun-tahun toko ini beroperasi menjual minuman keras.

Aturan mengenai penjualan minuman beralkohol khususnya di wilayah DKI Jakarta telah diatur melalui Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 187 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Penjualan Minuman Beralkohol. Peraturan gubernur ini dirancang demi mencegah timbulnya kasus penyalahgunaan minuman beralkohol yang dapat merugikan Kesehatan, ketenteraman masyarakat, dan ketertiban. Oleh karena itu, diperlukan pengendalian serta pengawasan terhadap penjualan minuman beralkohol. Peraturan Gubernur ini dibuka dengan membahas tiap golongan minuman beralkohol berdasarkan kandungan etanol (kandungan alkohol murni) di dalamnya dan perbedaannya dalam urusan perizinan penjualan. Pada Bab II Pasal 2 mengenai “Golongan Minuman Beralkohol” dijelaskan bahwa minuman beralkohol dibagi menjadi tiga golongan yaitu:

1. Minuman beralkohol golongan A dengan kadar etanol (C_2H_5OH) sampai dengan 5% (lima persen)
2. Minuman beralkohol golongan B dengan kadar etanol (C_2H_5OH) lebih dari 5% (lima persen) sampai dengan 20% (dua puluh persen)
3. Minuman beralkohol golongan C dengan kadar etanol (C_2H_5OH) lebih dari 20% (dua puluh persen) sampai dengan 55% (lima puluh lima persen)

Hal ini penting untuk diketahui karena berkaitan dengan bagian selanjutnya yaitu bagaimana peraturan penjualan minuman beralkohol di DKI Jakarta. Terdapat dua golongan yang diharuskan memiliki SIUP-MB yaitu minuman beralkohol

golongan B (kadar ethanol 5%-20%) dan golongan C (kadar ethanol 20%-55%). Sementara untuk golongan A (kadar ethanol 5%), tidak diwajibkan untuk memiliki SIUP-MB. Selanjutnya ada ketentuan khusus bagi pengecer atau penjual yang menjual minuman rempah, jamu, dan sejenisnya dengan tujuan penjualan Kesehatan dengan kadar alkohol 5% hingga 15% yang memiliki lokasi menetap diwajibkan untuk memiliki SIUP-MB.

Terakhir, setiap pemilik SIUP-MB diwajibkan untuk melaporkan kegiatan penjualannya setiap 3 bulan sekali kepada penerbit izin. Dengan adanya peraturan gubernur ini, pemerintah atau penerbit izin dapat memantau secara berkala aktivitas penjualan minuman beralkohol di DKI Jakarta termasuk wilayah Jakarta Barat. Artinya peraturan diatas juga berlaku kepada penjual eceran atau penjual langsung di Wilayah Jakarta Barat karena termasuk ke dalam Wilayah DKI Jakarta. Apabila terdapat pelanggaran terhadap regulasi yang berlaku maka akan dikenakan sanksi berupa teguran lisan, teguran tertulis, hingga pencabutan SIUP-MB

Setelah dilakukannya audiensi dengan LSM Gerakan Anti Madat (GERAM) yang turut dihadiri oleh Unit Pengelola Penanaman Modal dan PTSP Kelurahan Semanan. Unit PTSP menyampaikan bahwa ditemukan beberapa penyelewengan. Pertama, surat keterangan minuman beralkohol golongan B (SKP-B)/ surat keterangan minuman beralkohol golongan C (SKP-C) belum terbit. Kedua, Status permohonan belum melengkapi persyaratan OSS, status data masih terkirim pada data OSS. Ketiga, Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) minuman beralkohol atau SIUP-MB belum terbit.

Ketiga, Toko Alfian melanggar aturan hukum dengan mendirikan usaha tanpa melengkapi persyaratan SIUP-MB untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha khususnya minuman beralkohol di Kelurahan Semanan. Dalam peraturan Kementrian Perdagangan Republik Indonesia juga dijelaskan bahwa syarat untuk dapat menjual minuman golongan B dan golongan C adalah wajib memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB). Artinya penjualan yang dilakukan Toko Alfian saat ini tidak sah karena belum memenuhi persyaratan usaha yang sudah ditentukan oleh pemerintah. Selain itu dari hasil monitoring LSM Geram pihak dan PTSP Kelurahan Semanan, ditemukan bahwa toko tersebut hanya memiliki izin penjualan sembako bukan minuman beralkohol. Suban Kesbangpol (Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik) Kota Administrasi Jakarta Barat juga menyampaikan bahwa pengaduan LSM GERAM pada tanggal 12 Juli 2023 bukan yang pertama kali. Pengaduan sudah dilakukan lebih dari sekali kepada Kelurahan Semanan, sudah dilakukan juga audiensi sebelumnya dari pihak LSM dan pihak Kelurahan Semanan.

Dalam audiensi Kelurahan Semanan dengan LSM Gerakan Anti Madat (GERAM), disampaikan oleh Camat Kecamatan Kalideres bahwa pihak kecamatan tidak pernah mengeluarkan produk hukum apapun dan melaui pihak RT/RT tidak pernah menyetujui persyaratan perizinan lingkungan toko minuman keras tersebut. Hal yang sama disampaikan oleh Lurah Kelurahan Semanan bahwa pihak kelurahan tidak pernah mengeluarkan produk hukum apapun dan pihak RT/RW tidak pernah menyetujui persyaratan perizinan lingkungan di wilayah setempat.

Dengan tidak adanya izin dari pihak lingkungan sekitar, perlu dilakukan tindakan oleh pemerintah dengan melakukan telaah perizinan

Hal itulah yang kemudian menjadi daya tarik penulis untuk mengetahui, mempelajari, dan menelaah sejauh mana kesungguhan Kelurahan Semanan yang merupakan garda terdepan dalam kepengurusan penanganan pengaduan dan pelayanan masyarakat dalam menanggapi pengaduan LSM Geram dengan menerapkan prinsip *Responsive Governance* terkait kasus toko minuman beralkohol yang mengganggu kenyamanan masyarakat Kelurahan Semanan. Oleh karena itu, implementasi *responsive governance* dalam menanggapi suatu permasalahan atau pengaduan menjadi menarik untuk diteliti dan dicermati guna memperoleh realitas kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara cepat dan tepat. Maka dari itu, penulis mengambil fokus **“Analisis Implementasi *Responsive Governance* Dalam Menanggapi Pengaduan LSM Mengenai Warung Minuman Keras Di Kelurahan Semanan Jakarta Barat”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah yang penulis angkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan nilai-nilai *Responsive Governance* yang dilakukan oleh Kelurahan Semanan dalam menanggapi pengaduan LSM GERAM

2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam implementasi nilai-nilai *responsive governance* dalam menangani pengaduan terkait warung minuman keras di Kelurahan Semanan?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini disusun untuk menjawab pertanyaan penelitian diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan mendeskripsikan tentang implementasi prinsip *Responsive Governance* yang dilakukan oleh Kelurahan Semanan dalam menanggapi pengaduan LSM GERAM
2. Menganalisis dan memahami faktor penghambat dan pendukung dalam implementasi nilai-nilai *responsive governance* dalam menangani pengaduan terkait warung minuman keras di Kelurahan Semanan

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Kegiatan penelitian dengan judul “**Analisis Implementasi Responsive Governance Dalam Menanggapi Pengaduan LSM Mengenai Warung Minuman Keras Di Kelurahan Semanan Jakarta Barat**” ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, serta dapat menjadi referensi untuk pengembangan ilmu pemerintahan khususnya dalam pelaksanaan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan. Selain itu, peneliti berharap penelitian ini mampu menambah sumber informasi dan referensi bagi civitas akademika lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terkait implementasi prinsip *Responsive Governance*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, yaitu sebagai latihan dalam melakukan penelitian dan penulisan karya tulis ilmiah serta latihan dalam menganalisis dan memecahkan masalah secara kritis serta logis dengan tujuan memperdalam pengetahuan mengenai penerapan prinsip *Responsive Governance* yang diterapkan oleh pemerintah dalam menanggapi adanya pengaduan.
2. Bagi instansi terkait, yaitu penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan evaluasi serta bahan masukan bagi pemerintah wilayah lainnya ketika mengalami kasus pengaduan serupa. Hal ini dikarenakan pada dasarnya prinsip *responsive governance* merupakan sebuah kewajiban bagi pemerintah untuk diterapkan dalam rangka tercapainya pelaksanaan *Good Governance*.
3. Bagi mahasiswa, yaitu dapat memberikan informasi secara tertulis mengenai prinsip *Responsive Governance* yang diterapkan oleh pemerintah dalam menanggapi suatu pengaduan.

1.5. TINJAUAN PUSTAKA

1.5.1. PENELITIAN TERDAHULU

1. Penelitian ini penulis angkat karena beberapa penelitian terdahulu yang melakukan penelitian terkait konsep *responsive governance* yang diterapkan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini berjudul “*Responsive Governance* Dalam

Pengembangan Portal Semarang Satu Data Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang” (Audrey A, Santoso S, & Ari S, 2024). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *responsive governance* dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan keberhasilannya dalam proses pengembangan portal tersebut di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, di mana informan berasal dari Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang. Hasil penelitian ini mengemukakan bahwa secara keseluruhan, Diskominfo Kota Semarang masih menghadapi beberapa tantangan dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Kecepatan respons terhadap aduan tergolong lambat dan sangat bergantung pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pengguna portal. Selain itu, ketepatan dalam melayani juga terhambat oleh kurangnya kelengkapan data di Portal Semarang Satu Data dan rendahnya responsivitas terhadap umpan balik dari masyarakat yang berdampak negatif pada kepercayaan dan kepuasan publik.

2. Penelitian lainnya yang berhubungan dengan implementasi *responsive* yaitu pada penelitian dari Rizal, Dwimanwanti, dan Yuningsih mengenai “Analisis Implementasi *Responsive Governance* Di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Immanudin Melalui Sultan Immannudin

Dokumentasi dan Informasi Publik Online (SI DIPO)” (Rizal, Dwimanwanti, dan Yuningsih, 2023). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana SI DIPO menerapkan prinsip-prinsip *responsive governance* serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat RSUD Sultan Imanuddin dalam melaksanakan program tersebut. Selanjutnya, Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif yang berfungsi untuk memahami dan menggambarkan suatu fenomena secara mendalam berdasarkan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menemukan masih terdapat dua faktor utama yang masih menjadi kendala dalam pengelolaan SI DIPO adalah kemitraan dan evaluasi. Hingga saat wawancara dilakukan, pengelola SI DIPO belum menjalin kemitraan dengan pihak non-pemerintah, melainkan hanya bekerja sama dengan mitra dari instansi pemerintah. Selain itu, pengelola SI DIPO juga belum memiliki sistem pemantauan dan evaluasi yang rutin untuk memastikan kelancaran teknis serta kualitas layanan informasi publik. Kedua aspek ini masih menjadi kelemahan dalam pengembangan layanan SI DIPO.

3. Penelitian selanjutnya yang membahas aspek *responsiveness good governance* ditulis oleh Ade Prayoga mengenai “Implementasi *Responsiveness Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten Tahun 2017) (Prayoga, A. 2018). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan

responsiveness dalam *good governance* pada pelayanan publik di Desa Mundu, menganalisis *prinsip good governance* dalam pelayanan publik di desa tersebut, mengidentifikasi kendala dalam penerapannya, serta merumuskan solusi untuk mengatasi hambatan yang muncul dalam proses implementasi *responsiveness good governance*. Selanjutnya, Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lebih lanjut, untuk memastikan keabsahan data, digunakan triangulasi sumber dan teknik. Analisis data dilakukan dengan model interaktif, yang mencakup proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola pemerintahan di Desa Mundu telah berjalan dengan cukup baik, sebagaimana dibuktikan dengan minimnya keluhan dari masyarakat. Pemerintah desa juga telah menjalankan prinsip *good governance* melalui kegiatan sosialisasi dan penyuluhan yang bertujuan meningkatkan wawasan masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya, seperti keterbatasan alat komunikasi, kurangnya sumber daya manusia (SDM), serta infrastruktur jalan desa yang belum memadai.

1.5.2. Teori Responsivitas

Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik merupakan tujuan dari setiap negara. Hal ini tertuju pada prinsip *Good Governance* yang memiliki berbagai karakteristik di dalamnya termasuk responsivitas. Menurut Agus

Dwiyanto, (2006:148) “Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkan ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan”. Daya tanggap di sini mengacu pada koordinasi antara program dan kegiatan serta kebutuhan masyarakat. Semakin banyak kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diwujudkan dan dilaksanakan oleh otoritas publik, maka semakin baik juga ketanggapan organisasi tersebut dinilai. Sementara itu, Siagian (2000) dalam pembahasannya mengenai teori pengembangan organisasi mengindikasikan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Sugandi, 2011: 124).

Lebih lanjut Menurut Jurnal *United Nation* yang membahas prinsip *Responsiveness* dalam *Good Governance*, menjelaskan bahwa responsivitas diartikan sebagai tata kelola yang mengharuskan lembaga dan proses berusaha melayani semua pemangku kepentingan dalam kerangka waktu yang wajar. Siapa yang bertanggung jawab tergantung pada keputusan atau tindakan yang diambil oleh suatu pihak. Selanjutnya pemerintah yang responsif membutuhkan respons yang efisien dan efektif terhadap kebutuhan nyata masyarakat. Hal lain yang juga perlu diperhatikan dalam tata kelola responsif adalah membutuhkan kepekaan kontekstual terhadap, tradisi budaya, basis kekuasaan, dan opini publik. Mereka

yang ingin memastikan bahwa tata kelola yang efektif diterapkan harus menangani semua aspek ini dan tidak bisa hanya melihat kepada kepatuhan terhadap persyaratan formal sebagai implementasi yang berhasil. Tantangannya bukan hanya memiliki mekanisme formal, tetapi juga memadai untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan.

Dalam penelitian ini, responsivitas terfokus pada bagaimana pemerintah menerapkan prinsip *responsive governance* dalam menanggapi pengaduan yang diberikan oleh organisasi non-pemerintah. Melalui fenomena tersebut dapat dilihat bahwa diperlukan indikator untuk mengukur bagaimana pihak pemerintah menanggapi pengaduan yang ada. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teori responsivitas dari Valerie Zeithml dkk dalam Hardiansyah (2011:46). Teori ini menanggapi bahwa responsivitas adalah bagian dari dimensi pelayanan publik yang juga bagian dari tata kelola pemerintahan. Artinya demi tercapainya *good governance* dibutuhkan kualitas pelayanan publik yang berkualitas dengan memenuhi karakteristiknya dan salah satunya adalah aspek responsivitas. Dimana dalam responsivitas itu sendiri terdiri dari beberapa indikator, yaitu:

1. Kemampuan Merespon Masyarakat

Artinya tidak membedakan siapa yang membutuhkan pelayanan karena pada dasarnya setiap penerima pelayanan berhak untuk mendapatkan respon yang sama ketika ingin mendapatkan pelayanan dengan menunjukkan sikap dan komunikasi yang baik.

2. Kecepatan Melayani

Pelayanan dengan cepat artinya adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala di buat- buat (Moenir 2002: 41). Petugas yang melakukan pelayanan dengan cepat dapat dinilai dari kesigapan dalam melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan dengan cekatan dan cepat

3. Ketepatan Melayani

Hal ini mengacu pada pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh penerima layanan dan dapat memuaskan (Hardiyansyah 2011:94). Selain itu, pelayanan yang diberikan harus telah sesuai prosedur pelayanan dan melakukan pelayanan dengan tepat biaya (Latifah, 2015:5). Artinya pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan. Tepat biaya artinya adalah harus sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan dan tidak membebani masyarakat untuk mengeluarkan dana lebih.

4. Kecermatan Melayani

Dalam memberikan pelayanan harus diperhatikan keakuratannya dan menghindari kesalahan yang dapat berdampak buruk bagi masyarakat. Pelayanan dilakukan dengan fokus dan berkomitmen dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

5. Ketepatan Waktu Pelayanan

Dalam melakukan pelayanan terdapat waktu yang telah ditentukan. Indikator ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masyarakat

dapat diselesaikan sesuai dengan perjanjian atau waktu yang telah ditentukan.

6. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Setiap instansi yang menerima pengaduan atau keluhan mengenai ketidakpuasan dalam pemberian layanan wajib diselesaikan sesuai dengan kewenangannya.

1.5.3. Konsep Pelayanan Pengaduan

Menurut Daryanto dan Ismanto Setyobudi dalam buku *Konsumen dan Pelayanan Prima* (2004), keluhan atau komplain adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas servis jasa atau produk yang didapatkan. Menurut (lampiran III Surat Keputusan Mahkamah Agung RI Nomor: 076/KMA/SK/VI/2009 Tanggal 4 Juni 2009), definisi pengaduan yang dimaksudkan dan istilah-istilah yang terkait dengan pengaduan adalah sebagai berikut:

1. Pengaduan, adalah laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan atau pelanggaran perilaku.
2. Penanganan pengaduan masyarakat, adalah rangkaian proses penanganan atas pengaduan yang ditujukan terhadap instansi, atau pelayanan publik, atau tingkah laku aparat pengadilan, dengan cara melakukan monitoring dan atau observasi dan atau konfirmasi dan atau klarifikasi dan atau investigasi (pemeriksaan) untuk mengungkapkan benar tidaknya hal yang

Pengertian pengaduan lainnya yaitu menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh C.S Hutasoit (2011:16) merupakan wujud ekspresi ketidakpuasan dari pelanggan atau penerima layanan atas tindakan layanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Lebih lanjut, menurut Yuliarmi (2017:16) pengaduan merupakan ungkapan publik yang bisa timbul karena adanya ketidakpuasan publik atas suatu produk pelayanan. Artinya pengguna layanan mengungkapkan ketidakpuasan tersebut dengan menyampaikan suatu pengaduan. Kemudian dijelaskan bahwa terdapat beberapa bentuk dari pengaduan itu sendiri. Terdapat beberapa bentuk ketidakpuasan seperti tertulis, lisan maupun bahasa tubuh yang ditunjukkan kepada suatu pelayanan yang diberikan atau tindakan yang dilakukan oleh suatu instansi penyedia pelayanan (Simanjuntak, 2013).

Adanya pengaduan sering kali dianggap mempunyai dampak negatif terhadap penghidupan penyedia layanan publik dan terdapat beberapa pihak penyedia layanan yang berusaha atau mengabaikan pengaduan tersebut. Hal ini sangat disayangkan karena apabila pengaduan dikelola dan ditangani dengan baik, dapat dimanfaatkan bagi sebagai pengingat bagi penyedia layanan publik untuk meningkatkan kualitasnya, terutama dalam hal kinerja. Hal ini berkaitan dengan kinerja pelayanan publik dimana menurut prestasi kerja yang merupakan bagian dari kinerja pelayanan publik dapat dinilai melalui bagaimana kemampuan penyedia layanan untuk mengelola dan merespon pengaduan yang dapat menjadi kunci keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya (Gedeona 2015:472). Peraturan bagi pemerintah atau penyedia layanan dalam menanggapi dan menerima pengaduan tertulis dalam Bab III bagian Penerimaan Pengaduan poin a Peraturan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional yang berbunyi:

“Penyelenggara wajib menerima pengaduan sesuai dengan kebijakan “no wrong door policy”, yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani”

Berdasarkan aturan tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah sebagai penyedia layanan wajib untuk menerima pengaduan yang berasal manapun dan jenis apapun karena sesuai dengan kebijakan *No Wrong Policy* yang artinya pemerintah menjamin hak masyarakat untuk mengadu dan tidak ada pintu pengaduan yang salah dari siapa pun dan mana pun.

Penanganan pengaduan yang baik akan menghasilkan kepuasan masyarakat karena pada dasarnya keluhan atau pengaduan yang disampaikan adalah sebuah tanggapan dari penerima layanan publik kepada penyelenggara layanan publik. Menurut Stauss (2002) dalam Varela-Neira et al. (2010), kepuasan pasca penanganan keluhan adalah kepuasan yang dirasakan pelanggan yang mengajukan keluhan terhadap respon penyedia layanan untuk pengaduan mereka. Tingkat kepuasan pelanggan pasca penanganan keluhan secara signifikan dipengaruhi oleh keadilan yang dirasakan (Kau dan Loh, 2006). Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyedia pelayanan harus dapat memahami keluhan masyarakat dengan memperhatikan apa yang dibutuhkan dan memberikan solusi secara efektif dan efisien. Lebih lanjut dijelaskan bahwa penanganan pengaduan atau manajemen komplain adalah suatu cara untuk menerima melaporkan, improvisasi dan

pengambilan suatu keputusan dan tanggung jawab untuk menerima keluhan (Queensland's Public Sector Agencies. 2006). Dalam penanganan atau manajemen pengaduan yang baik terdapat aspek-aspek didalamnya (Davidow, 2003). Terdapat enam aspek yang dijelaskan oleh Davidow yaitu:

1. Timeliness

Aspek ini mengacu pada ketepatan waktu dalam merespons pengaduan atau respons yang dirasakan oleh pengguna layanan. Ini mengharuskan adanya kesepakatan kerangka waktu dengan pengguna layanan dan kemudian menaatinya. Kecepatan respons mungkin juga berbeda kepentingannya sesuai dengan konteks pengaduan.

2. Facilitation

dimensi ini berkaitan dengan mekanisme, kebijakan dan prosedur yang diterapkan penyedia layanan untuk memfasilitasi penanganan pengaduan.

3. Redress

Aspek ini menekankan pada apa manfaat atau keuntungan yang didapatkan apabila melakukan pengaduan. Premis dasarnya adalah bahwa penerima pelayanan yang mengajukan pengaduan setidaknya harus dikembalikan ke titik awalnya sebelum ketidakpuasan muncul. jika tidak, mereka akan tetap tidak puas dengan tanggapan tersebut.

4. Apology

Aspek ini menjelaskan adanya permintaan maaf dari organisasi atau penyedia layanan. Ini adalah respons empati penyedia layanan yang mengakui keluhan penerima layanan tetapi gagal bertanggung jawab untuk menyelesaikan situasi tersebut.

5. Credibility

Aspek ini menjelaskan kemauan penyedia layanan untuk bertanggung jawab dan memahami perosalan dalam suatu pengaduan. Penjelasan ini sangat membantu untuk membangun kredibilitas organisasi di mata penerima layanan. Dengan demikian berpotensi meningkatkan kepuasannya dari tanggapan yang diberikan oleh penyedia layanan.

6. Attentiveness

Aspek ini mengacu pada kepedulian dan perhatian yang diperoleh pelanggan dari organisasi atau perwakilannya serta cara melakukan komunikasi dan pemberian perhatian tersebut.

Penanganan pengaduan juga dapat menjadi salah satu instrument untuk memperbaiki hubungan antara pemerintah dengan yang salah satunya meliputi prinsip responsivitas. Dalam hal ini, kemampuan penyedia layanan dalam penanganan dan menanggapi suatu pengaduan akan diuji. Penyedia layanan dapat menunjukkan responsivitasnya kepada penerima layanan melalui penanganan pengaduan. Oleh karena itu, pada dasarnya nilai-nilai responsivitas dan

penanganan pengaduan yang dilakukan oleh pemerintah atau penyedia layanan merupakan dua hal yang erat kaitannya.

1.6. OPERASIONALISASI KONSEP

Dalam penelitian ini, untuk menganalisis implementasi *responsive governance* dalam menanggapi pengaduan LSM mengenai warung minuman keras di Kelurahan Semanan Jakarta Barat akan menggunakan teori utama Responsivitas dari Valerie Zeithaml (2011) karena dapat membantu peneliti untuk menilai responsivitas berdasarkan indikator yang diberikan. Hal ini mengacu pada komponen kunci atau indikator sebagai berikut ini:

1. Kemampuan Merespon Masyarakat

Artinya tidak membedakan siapa yang membutuhkan pelayanan, penerima pelayanan berhak untuk mendapatkan respon yang sama ketika ingin mendapatkan pelayanan dengan menunjukkan sikap dan komunikasi yang baik.

2. Kecepatan Melayani

Artinya adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang dibuat- buat serta kesiapan aparatur melayani masyarakat dengan cepat dan cekatan.

3. Ketepatan Melayani

Artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh penerima layanan dan dapat memuaskan penerima layanan serta pelayanan yang diberikan harus sesuai prosedur atau SOP pelayanan

4. Kecermatan Melayani

Artinya pelayanan harus diperhatikan keakuratannya dan menghindari kesalahan yang dapat berdampak buruk bagi masyarakat.

5. Ketepatan Waktu Pelayanan

Artinya pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan sesuai dengan perjanjian atau waktu yang telah ditentukan.

6. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Artinya menerima pengaduan atau keluhan mengenai ketidakpuasan dalam pemberian layanan dan wajib diselesaikan sesuai dengan kewenangannya.

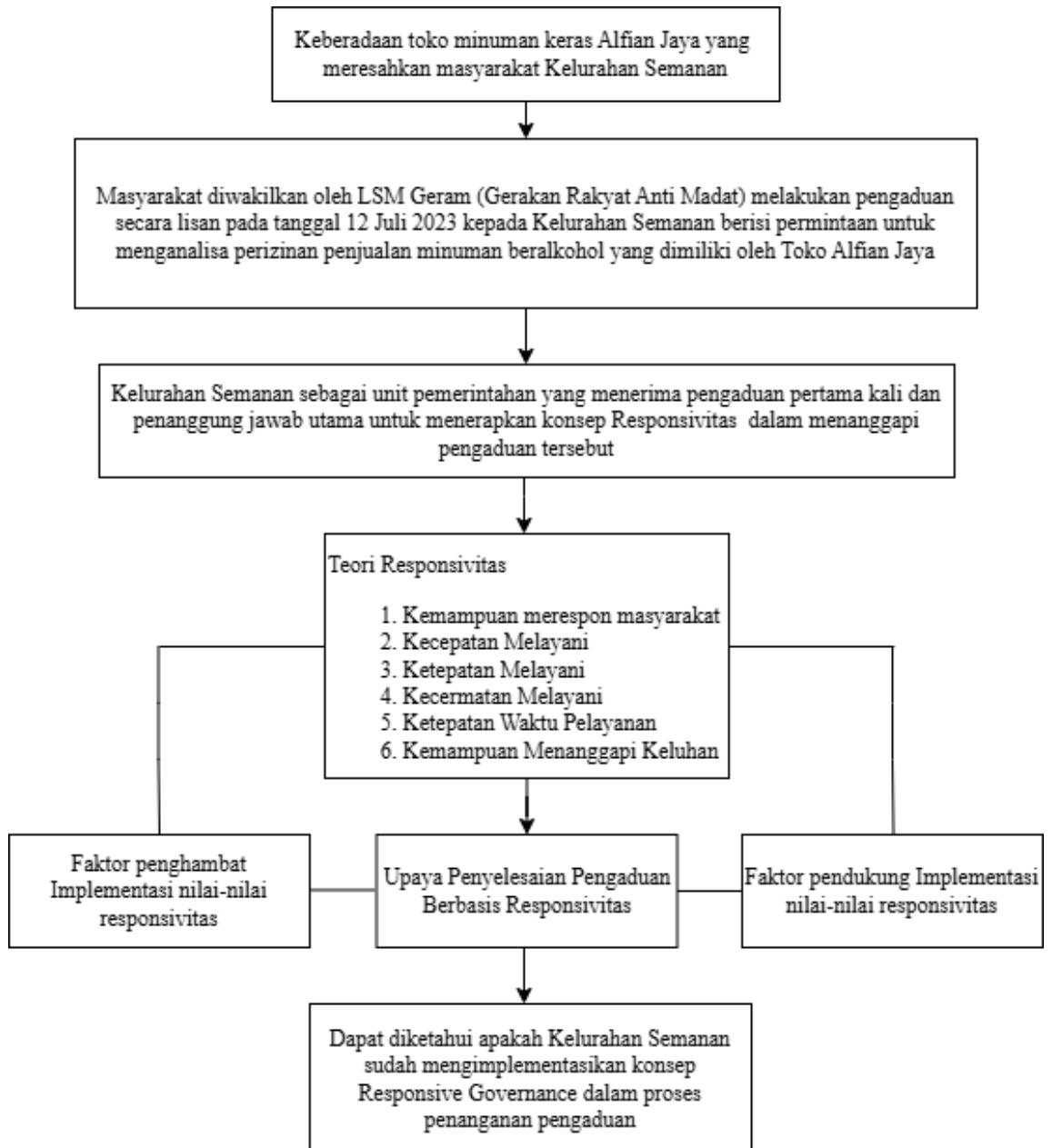
Selanjutnya dalam konteks penelitian ini, operasional merujuk pada indikator yang digunakan untuk mengukur sejauh mana responsivitas Pemerintah Jakarta Barat dalam menanggapi pengaduan dari LSM

Tabel 1.1 Hasil Operasionalisasi Konsep

NO	Indikator	Parameter
1.	Kemampuan merespon masyarakat	Kelurahan Semanan memberikan respon yang sama dan menunjukkan siap serta komunikasi yang baik kepada pihak LSM GERAM yang mengajukan pengaduan.
2.	Kecepatan Melayani	LSM GERAM mendapatkan kemudahan dalam kepengurusan pengaduan melalui kesiapan aparatur dengan cepat dan cekatan.

3.	Ketepatan Melayani	Kelurahan Semanan dapat memberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh LSM GERAM sesuai prosedur atau SOP pelayanan
4.	Kecermatan Melayani	Kelurahan Semanan menanggapi pengaduan LSM GERAM secara akurat dan menghindari kesalahan yang dapat berdampak buruk bagi masyarakat.
5.	Ketepatan Waktu Pelayanan	Pengaduan yang disampaikan oleh LSM GERAM dapat diselesaikan sesuai dengan perjanjian waktu yang telah ditentukan dan tidak melewati peranjutan yang sudah ditentukan
6.	Kemampuan Menanggapi Keluhan	pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh LSM GERAM mengenai ketidakpuasan wajib diselesaikan sesuai dengan kewenangannya dan aturan yang ada.

1.7. KERANGKA PEMIKIRAN



1.8. METODE PENELITIAN

1.8.1. Jenis Penelitian

Berdasarkan masalah yang diangkat, penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengertian metode penelitian kualitatif sendiri adalah sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Dengan tujuan untuk mengerti gejala sentral tersebut peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan luas. Informasi yang disampaikan oleh peserta penelitian kemudian dikumpulkan dan informasi tersebut biasanya berupa kata atau teks. Data yang berupa kata-kata atau teks tersebut kemudian dianalisis. Hasil analisis dapat berupa representasi dan penjelasan, atau berupa tema. Selanjutnya, Peneliti menarik interpretasi dari data tersebut untuk memahami makna terdalam (Creswell, 2008)

Metode pendekatan yang digunakan adalah studi kasus deskriptif yang artinya yang hendak mendalami suatu kasus tertentu secara lebih mendalam dengan melibatkan pengumpulan beraneka sumber informasi dan bertujuan untuk menggambarkan suatu gejala, fakta atau realita. Sesuai dengan penelitian ini yaitu untuk menggambarkan dan menguraikan fakta yang berhubungan dengan Implementasi Responsive Governance Dalam Menanggapi Pengaduan LSM Mengenai Warung Minuman Keras di Kelurahan Semanan Jakarta Barat.

1.8.2. Lokasi Penelitian

Lokasi atau situs penelitian merupakan tempat penelitian yang akan dilaksanakan atau tempat seseorang untuk melakukan penelitian. Penetapan lokasi

penelitian ini bertujuan agar objek penelitian diketahui dengan jelas. Penelitian ini akan di lakukan di Jakarta Barat, tepatnya pada tiga lokasi utama yaitu Kantor Kelurahan Semanan, Kantor Kecamatan Kalideres, dan Kantor PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kelurahan Semanan. Penentuan lokasi tersebut dikarenakan beberapa alasan. Pertama, Kantor Kelurahan Semanan yang merupakan instansi yang menerima pengaduan dengan lokasi tempat usaha minuman keras yang tidak jelas izinnya. Kedua, Kantor Kecamatan Kalideres adalah pihak yang juga berkaitan dengan kasus izin usaha minuman keras yang tidak memenuhi persyaratan karena Kelurahan Semanan adalah bagian dari Kecamatan Kalideres dan membutuhkan persetujuan kecamatan untuk membangun suatu usaha. Terakhir, kantor PTSP Kelurahan Semanan yang bertanggung jawab atas perizinan yang diberikan dan menindaklanjuti kasus tersebut melalui aspek perizinan.

1.8.3. Subjek Penelitian

Menurut Melong dalam Shofa (2020) subyek penelitian digambarkan sebagai informan, yaitu mereka yang berperan memberikan informasi tentang situasi dan keadaan tempat penelitian Artinya dalam penelitian ini subjek penelitian adalah mereka yang berkaitan dalam instansi pemerintah yang melani pengaduan dan pihak yang melakukan pengaduan.

Dalam memilih informan yang akan dijadikan subjek, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* menurut Sugiyono adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan oleh peneliti serta orang yang dianggap memiliki

pengetahuan paling dalam tentang apa yang peneliti harapkan. (Sugiyono, 2012 : 68). Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti telah menentukan narasumber atau informan dari beberapa pihak yang akan diwawancarai sebagai berikut:

1. Ketua LSM GERAM (Gerakan Rakyat Anti Madat) dewan pimpinan Provinsi DKI Jakarta
2. Kepala Pemerintahan Kelurahan Semanan
3. Kepala Unit PTSP Kelurahan Semanan

1.8.4. Jenis dan Sumber Data

Sumber data penelitian ini dapat diklasifikasikan dalam data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan (Sugiyono (2016: 225).

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai Responsivitas pemerintah dalam menanggapi pengaduan.

1.8.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang baik akan menghasilkan data yang dapat dipercaya dan sebaliknya. Menurut Soerjono Soekanto yang dikutip oleh Amirudin dan Zainal Asikin, dalam penelitian ada tiga (3) jenis alat pengumpulan data. Pertama, studi dokumen atau bahan pustaka. Kedua, pengamatan atau observasi. Terakhir, wawancara atau interview. Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Teknik Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2016:194) menyatakan bahwa Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Oleh karena itu, peneliti melakukan wawancara kepada informan secara langsung yang telah ditentukan sesuai dengan kriteria dengan tujuan mendapatkan informasi. Wawancara dilakukan dengan melakukan *face-to-face interview* dengan metode semi-terstruktur. Artinya metode ini mengacu pada satu rangkaian terbuka dan memungkinkan pertanyaan baru muncul berdasarkan jawaban dari narasumber sehingga bisa mendapatkan penggalian informasi yang lebih dalam.

2. Observasi

Menurut Nana Sudjana (1989) observasi adalah teknik pengumpulan data berdasarkan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan pengamatan

secara langsung pada lokasi penelitian yaitu Kelurahan Semanan agar mengetahui responsivitas instansi tersebut dalam menanggapi pengaduan yang ada.

3. Studi Dokumen

Menurut sugiyono (2016:329) Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, studi dokumen adalah pelengkap dari penggunaan metode observasi serta wawancara dari penelitian kualitatif. Sehingga pada penelitian ini peneliti berusaha mengumpulkan dokumen yang di dapatkan di lapangan. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa dokumen tertulis seperti buku, jurnal, catatan, peraturan, laporan ataupun sumber lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian yaitu. Implementasi *responsive governance* dalam menanggapi pengaduan LSM Geram.

1.8.6. Analisis dan Interpretasi Data

Dalam analisis data kualitatif, data yang disajikan berbentuk kata-kata, bukan rangkaian angka. Data dikumpulkan dengan menggunakan berbagai metode, seperti pada penelitian ini berupa observasi, wawancara, serta dokumen dan biasanya diproses sebelum digunakan. Namun analisis kualitatif masih menggunakan kata-kata yang biasanya ditempatkan pada teks yang diperluas. Analisis dalam pandangan ini peneliti menggunakan model analisis yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Meliputi tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (B. Milles dan Huberman, 2014).

1. Reduksi Data

Jumlah data yang dikumpulkan di lapangan sangatlah besar dan harus dicatat secara cermat dan rinci. Semakin lama seorang peneliti bekerja di suatu bidang, maka jumlah data yang diperoleh akan semakin luas, kompleks, dan rumit. Oleh karena itu analisis data dengan reduksi data harus segera dilakukan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih yang penting, memfokuskan pada yang penting, dan mencari tema dan pola. Hal ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan agar dapat dipahami oleh pembacanya. Artinya dalam penelitian ini, Hasil pengumpulan data yang berasal dari wawancara, observasi, dan studi dokumen perlu untuk direduksi agar tetap relevan dengan tujuan utama penelitian.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data atau *display data*. Dalam penelitian kualitatif Data disajikan melalui dalam bentuk uraian singkat bersifat naratif, diagram, dan hubungan antar kategori. Penyajian data ini memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan lebih lanjut berdasarkan pemahaman yang diperoleh.

3. Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan merupakan langkah terakhir dalam langkah analisis data. Kesimpulannya adalah pemahaman atau wawasan baru yang belum pernah terlihat sebelumnya. Hasil kesimpulan diambil untuk menyoroti

temuan penelitian. Hasilnya kemudian ditinjau untuk menentukan konsistensi antara data dan konsep dasar yang digunakan.

1.8.7. Kualitas Data

Validitas data merupakan bagian penting dalam penelitian, sehingga diperlukan suatu cara untuk memastikan bahwa data yang kita temukan berkualitas. Oleh karena itu, keabsahan data sangat penting dalam penelitian kualitatif. Keterpercayaan (trustworthiness) penelitian kualitatif dapat dicapai secara optimal melalui keabsahan data. Demi mengetahui keabsahan yang diperoleh perlu dilakukan uji validitas data. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, Menurut Sugiyono (2015:83) triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada. Lebih tepatnya triangulasi sumber, yaitu Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya.