

Pelayanan Terpadu Malam Hari (PTMH) Sebagai Bentuk Inovasi Pemerintah DKI Jakarta

(Studi tentang Pengaruh Pelayanan Terpadu Malam Hari terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kebon Kacang Jakarta Pusat)

Restu Rahmawati¹

Abstrak

Kajian ini akan mengkaji tentang Pelayanan Terpadu Malam Hari (PTMH). PTMH merupakan bentuk inovasi pemerintah DKI Jakarta. Inovasi ini dilakukan guna memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Berhasil tidaknya pelaksanaan PTMH ini salah satunya dapat dilihat dari aspek society yakni dengan melihat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Pelayanan Terpadu Malam Hari (PTMH) tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Kelurahan Kebon Kacang sangat puas terhadap Pelayanan Terpadu Malam Hari (PTMH), dimana keadilan yang merata sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam Pelayanan Terpadu Malam Hari PTMH. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik sudah tercermin dalam Pelayanan Terpadu Malam Hari (PTMH). Dengan demikian, inovasi pemerintahan daerah diperlukan guna menciptakan kemandirian wilayah, meningkatkan daya saing daerah, peningkatan kesejahteraan masyarakat, terwujudnya good governance, penguatan kelembagaan pemerintah daerah, dan terjaganya kearifan lokal.

Kata Kunci: *inovasi; Pelayanan Terpadu Malam Hari; good governance*

Abstract

This study will examine Evening-Integrated Services or Pelayanan Terpadu Malam Hari (PTMH). PTMH is an innovation of government of DKI Jakarta. This innovation is initiated in order to maximize the service to the community. Aspect of society, particularly society's satisfaction on the implementation of the Night-Integrated Services (PTMH), is used to measure and evaluate both success and failure of this program. The results showed that people in Kebon Kacang are satisfied with the Night-Integrated Services (PTMH) in which equally distributed service significantly effects on people's satisfaction in Night-Integrated Services (PTMH). Moreover, the results also showed that the principles of public service are already reflected in the Night-Integrated Services Night (PTMH). Hence, the local government's innovation is needed to create the independence of the region, enhance regional competitiveness, increase prosperity, create good governance, encourage institutional strengthening of local government, and preserve of local wisdom.

Keywords: *Innovation; Night-Integrated Services; good governance*

¹ **Korespondensi:**

Pengajar Universitas 17 Agustus 1945, Jakarta

Jl. Sunter Permai Raya No.1, RT.11/RW.6, Sunter Agung, Tj. Priok, Kota Jkt Utara

Email : restu.rahmawati@gmail.com

Pendahuluan

Jakarta merupakan daerah yang memiliki ciri tersendiri yakni sebagai ibukota negara, pusat pemerintahan, pusat kegiatan ekonomi, pusat keuangan dan jasa, gerbang utama wisatawan mancanegara serta sebagai tempat kedudukan hampir keseluruhan perangkat pemerintahan tingkat nasional, perwakilan negara asing, pusat perusahaan multinasional. Jakarta terbagi ke dalam 5 wilayah kota administrasi dan 1 wilayah kabupaten administrasi. Kota administrasi Jakarta Pusat merupakan bagian dari Provinsi DKI Jakarta yang melaksanakan kebijakan provinsi yang berorientasi pada pelayanan publik sebagai bentuk inovasi pemerintahan daerah. Berbagai upaya peningkatan pelayanan publik terus dilakukan oleh Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Kegiatan Pelayanan Terpadu Malam Hari (PTMH) merupakan inovasi terkait peningkatan pelayanan publik yang dibuat oleh Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat untuk memberikan berbagai jenis pelayanan secara terpadu pada malam hari mengingat kesibukan masyarakat pada siang hari. Kegiatan ini dimulai pada Tahun 2010 dan dalam perkembangannya, kegiatan ini dinilai efektif dan dibutuhkan masyarakat, sehingga terbit Instruksi Gubernur Nomor 111 Tahun 2010 tentang pelaksanaan Pelayanan Terpadu Malam Hari. Tujuan dari Instruksi Gubernur tersebut ialah untuk lebih mendekatkan lagi fungsi-fungsi pelayanan ke tengah masyarakat. Ada dua kategori pelayanan yang disajikan yakni pelayanan administrasi dan pelayanan konsultasi dan informasi. Melalui koordinasi dengan sejumlah sudin/kantor pemberi pelayanan perizinan, Pemerintah Kota Adm Jakarta Pusat berusaha menjangkau dan memudahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan namun tidak memiliki waktu senggang di pagi hingga sore hari. Kegiatan PTMH ini juga melibatkan unsur Kepolisian, Bank, Telkom, PLN.

Hal yang menarik dalam PTMH ialah pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) berupa nikah gratis bagi pasangan yang berasal dari keluarga kurang mampu yang juga dilaksanakan pada malam hari. PTMH berfungsi sebagai media untuk mengembangkan kreativitas masyarakat melalui panggung hiburan serta sebagai media informasi terkini yang dibutuhkan masyarakat, misalnya informasi PEMILU dengan melibatkan KPU. Kemudian dalam upaya mencerdaskan masyarakat, dihadirkan pula perpustakaan keliling. PTMH di Jakarta Pusat sudah berlangsung selama 4 tahun.

Berdasarkan hal itu, maka perlu dilihat respon masyarakat terkait pelayanan terpadu malam hari ini sebagai bentuk evaluasi terhadap inovasi pemerintahan daerah sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi Pemerintah Jakarta Pusat pada khususnya dan menjadi rujukan bagi daerah lainnya di Indonesia pada umumnya. Hal ini dikarenakan, sejatinya pemerintah daerah diharapkan mampu mengembangkan program-

program inovatif yang dapat mendorong terwujudnya prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan daerah yang baik, pelayanan publik yang lebih berkualitas, meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, dan meningkatkan daya saing daerah dalam bidang ekonomi dan empat aspek pokok ini merupakan amanat Undang-Undang No. 32/2004.

Dengan demikian dalam makalah ini penulis akan melihat pengaruh pelayanan terpadu malam hari (PTMH) terhadap tingkat kepuasan masyarakat Jakarta Pusat. Adapun permasalahan pokok yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah mengenai; 1) Adakah pengaruh Pelayanan Terpadu Malam Hari (PTMH) terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tanah Abang; 2) Seberapa besar pengaruh kesederhanaan (X1), kejelasan dan kepastian (X2), keamanan (X3), keterbukaan (X4), efisien (X5), ekonomis (X6), keadilan yang merata (X7), dan ketepatan waktu (X8) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Tanah Abang Jakarta Pusat; 3) Manakah variabel yang paling signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Tanah Abang Jakarta Pusat.

Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik oleh Roth sebagai *any service available to the public whether provided publicly (as in museum) or privately (as in restaurant meal)* (Gabriel, 1987:1). Menurut Roth, pelayanan public merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah contohnya “museum” atau untuk pribadi yang menyediakan yaitu swasta, contohnya restaurant. Dengan pemahaman tersebut, lingkup pengertian “pelayanan publik” secara formal dirumuskan sebagaimana dituangkan dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut (Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003:3) : “pelayanan publik” adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemudian kembali pada pendapat Roth bahwa “*Any service*” yang diungkapkan olehnya berkaitan dengan barang dan jasa dalam pelayanan. Pelayanan publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.

Dalam pelayanan publik pada umumnya pemerintah melakukan pengaturan terhadap barang dan jasa maupun barang setengah publik. Sejalan dengan karakteristik barang diatas,

Restu Rahmawati, Pelayanan Terpadu Malam Hari (PTMH) sebagai Bentuk Inovasi Pemerintah DKI Jakarta
kegiatan pelayanan publik dikatakan oleh Lonsdale & Enyedi sebagaimana dikutip Roth, sebagai “*something made available to the whole of population, and it involves things which people can not provide for themselves, i.e. people must act collectively* (Gabriel, 1987:23). Pengertian ini memberikan ciri bahwa setiap orang tidak dapat menyediakan kebutuhannya sendiri melainkan harus disediakan secara berkelompok.

Penetapan sebuah layanan yang berkualitas, terdapat tiga landasan pemikiran seperti dikatakan Schedler & Felix bahwa (Schedler, Kuno, dan Felix, 2000:125):

Legitimation may be considered to have three layers: basic legitimation is a product of social contract and refers to the state analyst structures in general terms; institutional legitimation relates to public management as institution, and to its outward manifestations; and individual legitimation is the product of specific contact between management and customers.

Pemikiran di atas dijelaskan perbedaan ketiga dalam penetapan kualitas pelayanan yang dielaborasi dalam tiga sudut pandang. Pertama, pengaruh kebijakan pemerintah yang melaksanakan mandat dari masyarakat untuk melayani (amanah). Kedua, kualitas yang ditetapkan dari kacamata pemerintah. Ketiga, penilaian terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan dari kacamata masyarakat sebagai konsumen.

Pola-pola pelayanan publik sesuai dengan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003, adalah sebagai berikut: 1) Pola Pelayanan Fungsional; 2) Pola Terpusat yakni pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan; 3) Pola Terpadu yakni terpadu satu atap dan terpadu satu pintu; 4) Pola Gugus Tugas yakni petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Sesuai dengan Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dengan Keputusan Menpan Nomor: 81 Tahun 1993, prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut: 1) kesederhanaan; 2) kejelasan dan kepastian; 3) keamanan; 4) keterbukaan; 5) efisien; 6) ekonomis; 7) keadilan yang merata; 8) ketepatan waktu.

Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfactions*) berasal dari bahasa latin “*statis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat), menurut Edwin kepuasan merupakan perasaan yang diperoleh daripada sesuatu tugas sebagai nilai kerja yang selaras dengan keperluan individu (Sufean, 2005:132).

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan pelanggan sepenuhnya dapat dibedakan pada tiga taraf, yaitu:

- a. Taraf pertama : Memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan
- b. Taraf kedua : memenuhi harapan pelanggan dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi.
- c. Taraf ketiga : melakukan lebih daripada apa yang diharapkan pelanggan.

Kepuasan pelanggan berbeda dengan kualitas pelayanan, dimana kepuasan merupakan evaluasi spesifik terhadap transaksi pemberi jasa, sedangkan persepsi terhadap kualitas jasa terkait dengan penilaian umum mengenai superioritas pemberi jasa. Meskipun definisi para ahli tentang kepuasan berbeda, akan tetapi pada dasarnya tingkat kepuasan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dan nilai produk atau jasa pelanggan. mengemukakan tentang harapan dan persepsi sebagai berikut :

- a. Nilai harapan = nilai persepsi maka konsumen puas
- b. Nilai harapan < >
- c. Nilai harapan > nilai persepsi maka konsumen tidak puas

Kerangka Konsep

No.	Variabel	Indikator
1	Kesederhanaan	Makin sedikitnya meja/petugas dalam prosedur birokrasi Mudah dalam pelayanan Memperkecil pelayanan yang birokratis Kerumitan dalam mengurus persyaratan Kapasitas petugas yang cukup Koordinasi antar unit kerja
2	Kejelasan dan Kepastian	Prosedur tata cara pelayanan Persyaratan pelayanan yang baik teknis maupun administrasi Pejabat yang berwenang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan Rincian biaya yang jelas Tata Pembayaran Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
3	Keamanan	Kondisi tempat/ruang pelayanan yang dapat memberikan pelayanan

		<p>Terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan</p> <p>Mutu Produk pelayanan yang diberikan dapat memenuhi ukuran standar</p> <p>Pelayanan rapi</p> <p>Sesuai prosedur</p>
4	Keterbukaan	<p>Penginformasian instrument pelayanan secara terbuka (daftar persyaratan, daftar tariff, jadwal waktu, nama loket, nama petugas, meja kerja)</p> <p>Menyediakan papan informasi/pengumuman, loket informasi, kotak saran, media cetak/brosur, monitor tv, mengadakan penyuluhan kepada masyarakat</p>
5	Efisien	<p>Ada kaitan antara persyaratan pelayanan dengan produk pelayanan yang dihasilkan</p> <p>Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan</p>
6	Ekonomis	<p>Biaya tidak melebihi batas kewajaran</p> <p>Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar</p> <p>Ketentuan peraturan perundang-undangan</p>
7	Keadilan yang merata	<p>Golongan masyarakat penerima pelayanan mencakup semua lapisan sosial</p> <p>Tidak membedakan perlakuan pemberian pelayanan misal dalam hal tarif, nomor urutan pendaftaran, dan kecepatan kelancaran waktu pelaksanaan pelayanan</p>
8	Ketepatan Waktu	<p>Konsisten dalam waktu pemberian pelayanan</p> <p>Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan oleh pimpinan</p>
9	Kepuasan	<p>Memenuhi kebutuhan dasar</p> <p>Memenuhi harapan masyarakat</p> <p>Melakukan lebih daripada apa yang diharapkan pelanggan</p>

PTMH dan Bentuk Inovasi Pemerintah Daerah

Pelayanan Terpadu Malam Hari atau PTMH dilaksanakan berdasarkan Instruksi Gubernur Nomor 111 Tahun 2010 tertanggal 15 November 2010. Meski Instruksi itu baru turun pada 15 November 2010, Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat telah melaksanakannya sejak 27 Januari 2010. Tahun 2012 merupakan tahun ke-3 Jakarta Pusat melaksanakan PTMH dengan jumlah pemanfaat layanan rata-rata 540 orang setiap kali PTMH diadakan. Jumlah jenis layanan bergerak antara 20 hingga 25 jenis. Rabu malam adalah waktu dimana PTMH digelar di Kelurahan Kebon Kacang, ada 27 jenis layanan yang digelar, dari layanan Akte Kelahiran sampai pemeriksaan gula darah. Dalam pelayanan ini, masyarakat tidak dikenakan biaya apapun (gratis). Instruksi Gubernur Nomor 111 Tahun 2010 selengkapnya berbunyi :

Kesatu: Para Walikota, Bupati, Kepala Badan dan Kepala Dinas agar memerintahkan kepada para Kepala Suku Dinas, Kepala Kantor dan Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan/Dinas untuk memprogramkan dan melaksanakan Pelayanan Terpadu Malam Hari di Kelurahan. **Kedua:** Para Kepala Suku Dinas, Kepala Kantor dan Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan/Dinas, agar mempersiapkan personil, sarana dan prasarana untuk pelaksanaan Pelayanan Terpadu Malam Hari, termasuk mengoordinasikan dengan instansi terkait dalam pelaksanaan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. **Ketiga:** Para Camat, agar mengoordinasikan kegiatan Pelayanan Terpadu Malam Hari di kelurahan dengan memperhatikan kepadatan penduduk, mobilitas penduduk dan volume pelayanan yang dibutuhkan. Keempat : Para Lurah, agar mempersiapkan dan menyosialisasikan program-program pelaksanaan pelayanan malam hari kepada pengurus RT, RW, tokoh masyarakat dan masyarakat. Kelima : Segala biaya dalam rangka pelaksanaan Instruksi Gubernur ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah masing-masing.

PTMH tidak hanya melayani manusia. Tapi juga hewan. Di PTMH warga bisa membawa hewan peliharaan mereka seperti kucing dan anjing untuk divaksin. Juga ada sertifikasi unggas seperti burung. Selain itu, PTMH juga merupakan usaha Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mendekatkan fungsi-fungsi pelayanan ke tengah-tengah masyarakat. Dengan PTMH, warga yang tidak cukup memiliki waktu datang ke kantor kelurahan, bisa mengurus keperluan mereka di malam hari. Itu sebabnya, lokasi PTMH dipilih di kantor kelurahan.

Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat telah melaksanakannya sejak 27 Januari 2010. Tahun 2012, merupakan tahun ke-3 Jakarta Pusat melaksanakan PTMH dengan jumlah

pemanfaat layanan rata-rata 540 orang setiap kali PTMH diadakan. Jumlah jenis layanan bergerak antara 20 hingga 25 jenis. Setiap Rabu malam PTMH digelar di Kelurahan Kebon Kacang, ada 27 jenis layanan yang digelar, dari layanan Akte Kelahiran sampai pemeriksaan gula darah. Masyarakat tidak dikenakan biaya apapun (gratis). Adapun jadwal pelaksanaan PTMH Kelurahan Kebon Kacang Tahun 2015 yang dikeluarkan oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu adalah (Surat Pengumuman No 404/047, 2015) : (1) 27 Mei 2015 (2) 10 Juni 2015 (3) 29 Juli 2015 (4) 19 Agustus 2015, (5) 2 September 2015 (6) 16 September 2015, (7) 21 Oktober 2015, (8) 4 Nopember 2015.

PTMH dan Kepuasan Masyarakat

Kelurahan Kebon kacang merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Tanah Abang. Rukun Warga 09 Kelurahan Kebon Kacang dipilih menjadi lokasi penelitian. Alasan pemilihan RW 09 karena RW inilah yang paling banyak jumlah RT nya. Secara geografis, luas wilayah Kebon Kacang berdasarkan data Dinas Kependudukan dan catatan sipil Pemda DKI pada bulan Maret 2009 memiliki luas wilayah 71 Ha, terdiri dari 11 RW DAN 152 RT. Jumlah penduduk pada kelurahan ini sebanyak 19.167 jiwa yang dirinci laki-laki sebanyak 9.709 jiwa, perempuan sebanyak 9.458 jiwa, dan total kepala keluarga sebanyak 5.314 jiwa.

Dari jumlah populasi tersebut, maka sample yang diambil dalam penelitian ini yakni sebanyak 50 orang dengan menggunakan teknik random sampling. Dari 34 pertanyaan penelitian yang penulis ajukan kepada responden maka semua pertanyaan penelitian tersebut valid karena $r_{hitung} > r_{tabel} = 0.273$. Hal ini menunjukkan bahwa pertanyaan penelitian yang diajukan mampu mengukur apa yang ingin diukur.

Descriptive Statistic

	Mean	Std. Deviation	N
Skor Jawaban 1	3.44	787	50
Skor Jawaban 2	4.04	450	50
Skor Jawaban 3	4.00	000	50
Skor Jawaban 4	3.06	935	50
Skor Jawaban 5	3.82	438	50
Skor Jawaban 6	3.66	658	50
Skor Jawaban 7	3.88	558	50
Skor Jawaban 8	3.94	550	50
Skor Jawaban 9	3.76	716	50
Skor Jawaban 10	3.42	906	50

Skor Jawaban 11	3.52	789	50
Skor Jawaban 12	4.12	328	50
Skor Jawaban 13	3.54	706	50
Skor Jawaban 14	3.90	614	50
Skor Jawaban 15	4.02	377	50
Skor Jawaban 16	3.58	673	50
Skor Jawaban 17	2.74	694	50
Skor Jawaban 18	2.76	744	50
Skor Jawaban 19	4.02	377	50
Skor Jawaban 20	2.84	822	50
Skor Jawaban 21	4.06	240	50
Skor Jawaban 22	2.84	792	50
Skor Jawaban 23	3.96	283	50
Skor Jawaban 24	3.94	314	50
Skor Jawaban 25	4.05	240	50
Skor Jawaban 26	4.02	141	50
Skor Jawaban 27	3.94	240	50
Skor Jawaban 29	3.90	303	50
Skor Jawaban 29	3.98	377	50
Skor Jawaban 30	3.40	756	50
Skor Jawaban 31	3.98	428	50
Skor Jawaban 32	4.01	245	50
Skor Jawaban 33	3.54	314	50
Skor Jawaban 34	3.56	743	50
Total	110.69	14.727	13

Sumber: Hasil diolah data SPSS

Pelayanan Terpadu Malam Hari (PTMH) meliputi pelayanan administrasi, pelayanan konsultasi dan informasi. PTMH di Kelurahan Kebon Kacang sangat memuaskan masyarakat. Hal ini terbukti berdasarkan hasil penghitungan olah data dari instrumen penelitian yang kami sebar. Hasil penghitungan tersebut menunjukkan bahwa

Hubungan (korelasi) antara kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, ketepatan waktu sangat kuat positif terhadap kepuasan masyarakat, yaitu $r=1.000$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan

yang merata, ketepatan waktu maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat (Hasil olah data SPSS).

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistic				
					R Square Change	F Change	Df 1	Df 2	Sig. F Change
1	1.000 ³	1.000	1.000	.000	1.000	.	8	41	.

Predictors: (Constant), ketepatan waktu, kejelasan&kepastian, efisien, keamanan, keadilan yang merata, keterbukaan, kesederhanaan, ekonomis

b. Dependent Variable: kepuasan

Puasnya masyarakat Kelurahan Kebon Kacang RW 09 dengan Pelayanan Terpadu Malam Hari (PTMH) karena dalam PTMH tersebut masyarakat dimudahkan dalam segi pelayanan misalnya dengan adanya sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), sistem birokrasi yang berbelit-belit dapat dihindari. Hal ini kemudian yang juga menyebabkan sedikitnya jumlah meja dalam pelayanan. Ruang PTMH sudah disediakan tersendiri dengan petugas yang ditunjuk kira-kira 3 orang yakni 2 orang untuk administrasi, dan satu orang untuk teknisi. Selain sedikitnya meja, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permintaan pelayanan masyarakat misalnya pembuatan KTP dan KK itu hanya membutuhkan waktu satu hari. Hal ini dikarenakan, sesuai dengan edaran dari Gubernur DKI Jakarta Basuki Tjahaya Purnama (Ahok) bahwa semua jenis pelayanan harus diselesaikan dalam waktu satu hari. Kemudahan-kemudahan ini yang menjadi cerminan kesederhanaan dalam PTMH. Oleh karena itu, wajar adanya ketika terdapat hubungan antara kesederhanaan dengan kepuasan masyarakat dalam PTMH.

Tata cara pelayanan yang dilakukan petugas PTMH juga sangat baik, rapi, profesionalitas dijunjung tinggi dan lurah pun ikut memantau jalannya PTMH yang diselenggarakan setiap hari Rabu malam tersebut. Terkait biaya, tidak ada biaya yang dikenakan kepada masyarakat untuk pelayanan apapun karena sesuai Instruksi Gubernur Nomor 111 Tahun 2010 tertanggal 15 November 2010 segala biaya dalam rangka pelaksanaan Instruksi Gubernur ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah masing-masing. Hal ini juga kemudian yang menyebabkan kejelasan, kepastian, dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Semua mekanisme pelayanan ini tentu saja

menimbulkan rasa puas bagi masyarakat Kelurahan Kebon Kacang yang memiliki tingkat kesibukan tinggi pada siang hari.

Kemudian berbicara keterbukaan dalam PTMH, penginformasian adanya PTMH dilakukan dengan cara ditempelnya jadwal pelayanan untuk satu tahun di papan informasi kelurahan, disosialisasikan kepada RW dan RT sesuai Instruksi Gubernur Nomor 111 Tahun 2010 tertanggal 15 November 2010, dan adanya monitor tv di dalam ruang pelayanan. Indikator-indikator keterbukaan dalam PTMH tersebut, kiranya membuat masyarakat mengetahui tentang bagaimana manfaat adanya PTMH dan pentingnya PTMH tersebut dilaksanakan. Semua media penginformasian memang belum sepenuhnya ada di Kelurahan Kebon Kacang, seperti daftar persyaratan, dan media cetak/brosur, namun meskipun demikian masyarakat tetap merasa puas dengan keterbukaan dalam PTMH yang ada saat ini di Kelurahan Kebon Kacang.

Persyaratan pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat sesuai dengan produk pelayanan yang dihasilkan. Misalnya persyaratan pembuatan KTP dan KK itu sesuai dengan standar yang ada dalam pembuatan KTP dan KK. Hal ini tentu saja memangkas sistem berbelit-belit dalam pemenuhan persyaratan. Tidak ada juga permintaan persyaratan berulang-ulang untuk mengundur-undur waktu penyelesaian. Intinya, pemenuhan persyaratan pelayanan bersifat efisien. Hal inilah yang membuat puas masyarakat terhadap PTMH.

Tidak adanya biaya yang dikenakan dalam setiap permintaan pelayanan, telah meringankan masyarakat. Ditengah mahalny biaya hidup saat ini, masyarakat sangat terbantu, karena bagaimanapun masyarakat Jakarta tidak semuanya berasal dari kalangan menengah ke atas. Apalagi dengan adanya nikah gratis itu juga sangat dinantikan oleh warga Kelurahan Kebon Kacang. Apabila akan diadakan nikah gratis massal, biasanya pelaksanaan PTMH lebih meriah ada semacam hiburan khas betawi, PTMH tersebut bagi kalangan masyarakat Kebon Kacang disebut PTMH gebyar.

Azas keadilan juga dijunjung tinggi, hal ini ditunjukkan dengan golongan penerima pelayanan mencakup semua lapisan masyarakat, tidak membedakan perlakuan pemberian pelayanan, tidak membedakan nomor urut pendaftaran, dan tidak membedakan kecepatan kelancaran waktu pelaksanaan pelayanan. Hal ini yang membuat masyarakat Kebon Kacang puas dengan PTMH. Di tengah multikulturalnya masyarakat Jakarta maka azas keadilan ini patut dipertahankan. Ketepatan waktu penyelesaian dalam pelayanan juga konsisten. Artinya bahwa semua jenis pelayanan diselesaikan dalam satu hari. Adapun terjadinya penguluran waktu penyelesaian, semata-mata disebabkan oleh masih kurangnya persyaratan yang belum dipenuhi oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Dari beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Namun, dari delapan variabel tersebut, ada satu variabel yang sangat berpengaruh signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat yakni variabel keadilan yang merata dengan nilai 0.309. (*lihat lampiran 1*)

Dari analisis data tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa PTMH di Kelurahan Kebon Kacang sangat memperhatikan keadilan dan multikulturalisme masyarakat yang menjadi karakteristik masyarakat Indonesia. Masyarakat Jakarta khususnya Kebon Kacang sangat senang dengan ditematkannya semua lapisan masyarakat secara adil dalam pelayanan. Hal ini merubah paradigma pelaksanaan birokrasi yang lama dimana masyarakat kurang mampu tidak terlayani dengan baik. Dengan demikian, inovasi pemerintahan daerah yang berbentuk PTMH ini senantiasa bersifat merubah pola pikir dan budaya kerja aparatur sehingga jajaran aparatur pemerintah daerah yang berpikir konvensional dapat melakukan perubahan kearah yang lebih baik.

PTMH dan Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan Terpadu Malam Hari (PTMH) di Kelurahan Kebon Kacang telah sesuai dengan Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dengan Keputusan Menpan Nomor: 81 Tahun 1993, yang melibatkan prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya: 1) kesederhanaan; 2) kejelasan dan kepastian; 3) keamanan; 4) keterbukaan; 5) efisien; 6) ekonomis; 7) keadilan yang merata; 8) ketepatan waktu.

Dengan tercerminnya prinsip-prinsip pelayanan publik dalam PTMH, maka Pemerintah DKI Jakarta menjalankan penerapan *good governance* yang merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi secara universal. Hal ini dapat pula menjadi faktor pendorong terciptanya *political governance* yang menghendaki bahwa berbagai proses pemerintahan baik itu dari segi proses prumusan kebijakan publik, penyelenggaraan pembangunan, pelaksanaan birokrasi publik pemerintahan agar berjalan secara transparan, efektif dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan diatas, maka variabel kesederhanaan; kejelasan dan kepastian; keamanan; keterbukaan; efisien; ekonomis; keadilan yang merata; ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Adapun variabel keadilan yang merata merupakan variabel yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dengan demikian, prinsip-prinsip pelayanan publik tercermin dalam Pelayanan Terpadu Malam Hari (PTMH). Adapun Pelayanan Terpadu Malam Hari (PTMH) di Kelurahan Kebon Kacang dilakukan guna memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakatnya.

Meskipun PTMH sudah berjalan saat ini, namun tetap saja harus terus disempurnakan guna perbaikan ke depan. Masyarakat Kelurahan Kebon Kacang berharap pelayanan yang belum maksimal ditingkatkan sehingga seluruh prinsip-prinsip pelayanan publik tercapai dan good governance terealisasi. Perbaikan yang harus dilakukan terutama mengenai keterbukaan dimana semua media informasi belum dimanfaatkan secara optimal. PTMH ini harus menjadi contoh bagi daerah lain yang mempunyai karakteristik wilayah dan sosial yang sama dengan Jakarta supaya semua masyarakat terlayani dengan baik. Dengan demikian, inovasi pemerintahan daerah diperlukan guna menciptakan kemandirian wilayah, meningkatkan daya saing daerah, peningkatan kesejahteraan masyarakat, terwujudnya good governance, penguatan kelembagaan pemerintah daerah, dan terjaganya kearifan lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- Fredickson, HG. (1997). *The Sprit of public administration*, San Fransisco :Jossey- Bass Publisher
- Hussin, Sufean. (2005). *Pentadbiran dalam Pembangunan Pendidikan*. Malaya: Zafar Sdn Bhd.
- Istianto, Bambang. (2011). *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Roth, Gabriel. (1987). *The Private Provision o Public Service in Developing Countries, EDI series in Economic Development, Publish for The World Bank: Oxford University Press*.
- Schedler, Kuno, and Jurg Felix. (2002). *Quality in Public Management: the customer Prespective, Institute for Public Service and Tourism*. University of St. Gallen: Varnbuelstrasse Public Management Journal
- Siregar, Sofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Surat Pengumuman Nomor 404/074 tentang Jadwal Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Malam Hari (PTMH) untuk kantor PTSP, Satlak PTSP Kecamatan dan Satlak PTSP Kelurahan Kota Administratif Jakarta Pusat Tahun 2015