

**ANALISIS IMPLEMENTASI RESPONSIVE GOVERNANCE DALAM
MENANGGAPI PENGADUAN LSM MENGENAI WARUNG MINUMAN KERAS DI
KELURAHAN SEMANAN JAKARTA BARAT**

Afif Muhammad Indrasworo *) , Teguh Yuwono)**

*Mahasiswa Program Studi S1-Ilmu Pemerintahan FISIP UNDIP

** Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UNDIP

Email: afifmhmd15@gmail.com

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Diponegoro, Indonesia

Jl. Prof Soedarto, SH., Tembalang, Semarang 50275, Kode Pos 1269

Website: <https://www.fisip.undip.ac.id/> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Implementation of Responsive Governance principles by the Semanan Sub-District in responding to complaints from the GERAM NGO using a qualitative approach and the responsiveness theory by Valarie Zeithaml (2015). The findings indicate that GERAM NGO remains dissatisfied with the complaint-handling services due to a lack of information transparency, unclear complaint status, and ambiguity in case resolution. From the six responsiveness's indicators analyzed, only one was met—the ability to respond in the initial complaint stage—while the remaining five were not fulfilled. Therefore, this study recommends improving information transparency through a periodic reporting system that includes complaint statistics, response times, and resolution actions. Additionally, enhancements are needed in providing alternative solutions and complaint status updates, along with strengthening supervisory functions to regulate and limit the distribution of alcoholic beverages.

Keywords: *Responsive Governance, Semanan Sub-District, GERAM NGO, complaint handling, responsiveness theory, information transparency*

PENDAHULUAN

Responsivitas merupakan salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas pemerintahan dalam melayani masyarakat. Kemampuan pemerintah untuk menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan mencerminkan sejauh mana kebijakan yang dibuat dapat memenuhi

kebutuhan nyata masyarakat. Selain itu, responsivitas juga mencakup upaya pemerintah dalam mengembangkan program-program yang tidak hanya bersifat reaktif terhadap permasalahan yang muncul, tetapi juga proaktif dalam mengantisipasi perubahan kebutuhan dan aspirasi warga. Dalam konteks pelayanan

publik, prinsip ini menjadi sangat krusial karena menentukan sejauh mana pemerintah dapat bertindak cepat, tepat, dan efisien dalam menangani berbagai keluhan serta permintaan masyarakat. Sikap responsif yang diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan menunjukkan komitmen untuk mengutamakan kepentingan publik, sehingga kesejahteraan masyarakat dapat terakomodasi dengan lebih baik. Oleh karena itu, responsivitas bukan hanya sebatas tindakan pemerintah dalam menjawab suatu pengaduan, tetapi juga mencerminkan pola pikir yang berorientasi pada pelayanan yang berkualitas dan berkelanjutan.

Prinsip responsivitas dalam pemerintahan merupakan salah satu aspek penting dalam penerapan *good governance*. Menurut UNDP, *good governance* adalah pengelolaan tata pemerintahan di bidang politik, ekonomi, dan administrasi di semua tingkatan. Terdapat tiga pilar utama dalam tata kelola yang baik, yaitu kesejahteraan sosial, pengambilan keputusan, dan implementasi kebijakan. *Governance* sendiri tidak hanya melibatkan pemerintah, tetapi juga berbagai institusi lain seperti LSM, perusahaan swasta, dan warga negara. Pemerintahan yang baik harus menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mencapai tujuan nasional sebagaimana tertuang dalam UUD 1945.

UNDP (1994) mengidentifikasi 10 prinsip *good governance*, yaitu: partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, kepastian hukum, responsivitas, konsensus, kesetaraan dan inklusivitas, wawasan ke depan, serta profesionalisme.

Responsivitas itu dapat ditunjukkan berdasarkan kemampuan pemerintah untuk 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.

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. 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.

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.

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.

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.

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 melalui 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. Oleh karena itu, 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.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dengan tujuan 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. Subjek penelitian meliputi korban Ketua LSM Geram (Gerakan Rakyat Anti Madat) dewan pimpinan Provinsi DKI Jakarta, Kepala Pemerintahan Kelurahan Semanan, dan Kepala Unit PTSP Kelurahan Semanan. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi dokumen, lalu dianalisis secara bertahap melalui proses penyaringan data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan pemeriksaan kembali. Untuk menjaga keakuratan data, dilakukan triangulasi sumber agar informasi yang diperoleh lebih valid, dapat dipercaya, dan memberikan gambaran yang mendalam sesuai dengan ciri-ciri penelitian kualitatif yang fokus pada proses, menggunakan manusia sebagai alat utama, serta menghasilkan pemahaman secara menyeluruh dan kontekstual.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan Nilai-Nilai *Responsive Governance* Kelurahan Semanan Dalam Menanggapi Pengaduan LSM

A. Alur Proses Penanganan

Pengaduan

Dalam kasus ini, pengaduan disampaikan melalui saluran lisan yang bermula dari keresahan masyarakat karena adanya toko minuman keras di RW 08 RT 10 Semanan. Masyarakat melihat adanya toko minuman keras ini dapat menimbulkan berbagai dampak sosial yang merugikan. Beberapa hal diantaranya adalah perilaku negatif seperti keributan, kekerasan, hingga tindakan kriminal yang dapat disebabkan oleh konsumsi alkohol.

Hal ini tentu saja menciptakan suasana yang tidak aman dan mengganggu ketentraman masyarakat Semanan. Oleh karena itu, keresahan masyarakat ini disampaikan kepada RT dan RW yaitu RT 10 & RW 08. RT dan RW kemudian berdiskusi dengan Ketua LSM Geram yaitu H. Moh. Masykur untuk membawa permasalahan ini ke ranah pemerintah karena memiliki kewenangan dalam menjaga ketentraman wilayahnya.

Tindakan pertama pemerintah khususnya Kelurahan Semanan sangat penting untuk menunjukkan responsivitas

terhadap kebutuhan masyarakat. Setelah pertama kali mendapatkan info mengenai pengaduan terkait warung minuman keras Toko Alfian, Kelurahan Semanan mengajak RT & RW yaitu RT 10 dan RW 8 dan perwakilan LSM Geram untuk mensurvei dimana toko Alfian Jaya berlokasi. Dengan tujuan memastikan apakah benar terdapat warung minuman keras yang beroperasi pada wilayah tersebut.

Setelah dilakukannya tindakan pertama yaitu survei langsung ke lokasi, Kelurahan Semanan memutuskan untuk mengadakan rapat yang diadakan di ruang rapat Kelurahan Semanan. Rapat ini diadakan untuk mengetahui kelengkapan surat dari pemilik Toko Alfian sehingga tindakan pemerintah selanjutnya tidak melanggar hukum dan memiliki dasar yang jelas.

Toko Alfian Jaya sudah memiliki NIB namun karena menjual minuman keras membutuhkan izin lebih. Hal ini dikarenakan pemilik dari toko Alfian Siregar termasuk ke dalam Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) penjualan minuman beralkohol dan masuk

golongan risiko tinggi. Oleh karena itu, toko ini membutuhkan verifikasi yang diterbitkan nantinya melalui unit PTSP. Akan tetapi, dalam penerbitan verifikasi tersebut membutuhkan surat rekomendasi dari Dinas PPKUKM (Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah) sebagai dinas pengawasnya.

Dalam kasus ini, verifikasi tersebut lah yang tidak dimiliki oleh Toko Alfian dan statusnya sampai saat ini hanya memiliki NIB namun belum mendapat verifikasi yang diterbitkan oleh dinas PTSP. Artinya sampai saat ini, penjualan minuman keras yang dilakukan masih illegal dalam urusan perizinan karena toko alfian siregar hanya memiliki NIB tanpa adanya pemenuhan izin verifikasi yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan KBLI.

Dalam rapat yang terakhir kali dilakukan sebelum dilakukannya penertiban dan terbukti bahwa Toko Alfian tidak memiliki surat sebagaimana mestinya, Toko alfian sudah bersedia untuk dilakukan penyitaan minuman yang dijual di toko miliknya dan sepatok untuk tidak

melakukan aktivitas penjualan minuman beralkohol di tokonya.

Akan tetapi, hasil utama atau *output* utama yang diinginkan adalah relokasi toko minuman keras. Artinya LSM Geram menginginkan toko Alfian untuk tidak berjualan di RW 08 RT 10 Kelurahan Semanan dan berpindah ke tempat lain. Tanpa pengawasan yang ketat, pemilik warung yang sebelumnya menjual minuman keras mungkin akan mencoba untuk kembali beroperasi, baik secara sembunyi-sembunyi atau dengan mengubah cara penjualan mereka. Oleh karena itu, sampai saat ini LSM Geram masih bersikeras agar tuntutan mereka tercapai dengan adanya relokasi Toko Alfian ke luar dari Wilayah RW 08 Semanan.

Oleh karena itu, sampai saat ini LSM Geram masih bersikeras agar tuntutan mereka tercapai dengan adanya relokasi Toko Alfian ke luar dari Wilayah RW 08 Semanan. Sampai saat ini beroperasi, Toko Alfian hanya berpegang teguh dengan surat NIB (Nomor Induk Berusaha) yang diterbitkan oleh OSS (Online Single Submission)

B. Kemampuan Merespons Masyarakat

Dalam aspek ini, kemampuan ditekankan kepada kemampuan Kelurahan Semanan ketika menerima pengaduan yang diberikan oleh LSM Geram. Selain itu, Kemampuan merespons masyarakat mencerminkan sejauh mana pemerintah atau instansi terkait dapat menerima, memahami, dan menindaklanjuti kebutuhan serta aspirasi warga dengan efektif. Hal ini bergantung pada adanya mekanisme yang memungkinkan pemerintah untuk menyerap informasi dari masyarakat serta mengambil tindakan yang sesuai terhadap permasalahan yang muncul.

Beberapa faktor yang mempengaruhi indikator ini antara lain keterbukaan pemerintah terhadap masukan publik dan ketersediaan kanal komunikasi yang efektif. Dalam konteks ini, pemerintah khususnya Kelurahan Semanan memberikan kemudahan bagi segala pengaduan yang ingin diajukan. Hal tersebut dapat dilihat melalui berbagai fasilitas sistem pengaduan yang disediakan, mulai dari tertulis, lisan, hingga *online* yang diterima melalui aplikasi JAKI. Dengan sistem pengaduan

melalui berbagai saluran ini, memberi kemudahan bagi pihak Kelurahan Semanan untuk menerima pengaduan dan kemudahan juga dirasakan oleh masyarakat dengan memiliki beberapa opsi untuk melakukan pengaduan. Hal ini juga akan mempengaruhi kecepatan tindak lanjut dan koordinasi antar instansi pemerintah sehingga dapat lebih efektif dalam menangani isu ini.

Artinya dalam indikator responsivitas kemampuan merespons masyarakat yang ditekankan pada awal penerimaan pengaduan, sudah dijalankan dengan baik oleh Kelurahan Semanan. Hal ini tercermin berdasarkan respons awal yang positif dari pihak kelurahan, yang mencakup penyediaan ruang mediasi sebagai tempat dialog antara masyarakat dan pemilik usaha, serta peningkatan koordinasi antar instansi, menunjukkan komitmen pemerintah dalam menangani isu ini secara serius.

C. Kecepatan Melayani

Indikator kecepatan melayani merupakan salah satu aspek krusial dalam proses

penanganan pengaduan yang nantinya akan mencerminkan efisiensi dan efektivitas suatu instansi pemerintahan, termasuk di unit pemerintahan terkecil yaitu Kelurahan Semanan. Dalam konteks ini, kecepatan melayani diartikan sebagai kesigapan serta kemudahan yang diberikan dalam mengurus kepentingan masyarakat dan penanganan pengaduan diproses secara cepat tanpa ada hambatan yang dibuat-buat.

Berdasarkan aturan tertulis tersebut, tidak menutup kemungkinan bahwa proses penanganan pengaduan terkait warung minuman keras yang disampaikan oleh LSM Geram dapat ditangani dengan yang lebih singkat. Kenyataannya, Kelurahan Semanan tidak menggunakan waktu maksimal yaitu 10 hari sesuai dengan yang tertera pada aturan tertulis. Dalam kurun waktu dua hari setelah pengaduan disampaikan oleh LSM Geram, Kelurahan Semanan sudah memberikan tanggapan.

Akan tetapi, penindakan kasus pengaduan terkait Toko Alfian berhenti sampai tindakan penyitaan. Berhentinya tindakan tersebut tanpa adanya langkah lanjutan menimbulkan pertanyaan mengenai konsistensi atensi dan keseriusan Kelurahan Semanan dalam menangani kasus pengaduan yang ada. Hal ini juga tentunya menimbulkan kekecewaan bagi LSM Geram karena pada awal tahap penanganan pengaduan pihak Kelurahan Semanan menunjukkan kesigapan dan keseriusan dalam menangani pengaduan. Pihak Kelurahan Semanan juga tidak memberikan penjelasan apa pun sebagai alasan terhambatnya kasus penanganan pengaduan kepada LSM Geram

Artinya sampai saat ini penanganan pengaduan masih dalam proses sehingga tidak dapat menjawab terkait waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah. Dapat disimpulkan bahwa pada awal tahap penanganan pengaduan Kelurahan Semanan memang

menunjukkan sikap kesigapan dan merespons pengaduan dengan cepat. Hal ini ditunjukkan dengan respons yang jauh lebih cepat dibandingkan waktu yang dibutuhkan dalam prosedur seharusnya. Selanjutnya, tanggapan berupa ajakan untuk melakukan survei langsung ke lokasi Toko Alfian yang dilakukan bersama RT/RW serta perwakilan LSM Geram dan dilanjutkan dengan tindakan rapat mediasi untuk pemeriksaan keabsahan surat perizinan yang dimiliki oleh Toko Alfian.

D. Ketepatan Melayani

Ketepatan pelayanan juga mencakup kemampuan organisasi dalam memberikan solusi yang sesuai dengan masalah yang dihadapi pelanggan. Pelayanan yang tidak tepat sasaran akan menurunkan kualitas layanan meskipun diberikan dengan cepat.

Demi memahami ketepatan respons yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan serta tuntutan pengadu atau LSM Geram, perlu diketahui terlebih dahulu terkait tugas pokok Kelurahan Semanan

dalam menanggapi pengaduan yang ada. Hal ini diperlukan untuk mengetahui bagaimana kesesuaian tugas pokok tersebut dengan apa yang benar-benar dibutuhkan oleh pihak LSM Geram. Tugas pokok pertama terletak pada penerimaan dan verifikasi pengaduan, tugas koordinasi, dan tugas mediasi.

Tugas pertama yaitu penerimaan dan verifikasi. pengaduan yang diberikan oleh LSM Geram dapat diterima dengan jelas dan terdapat upaya untuk melakukan verifikasi terkait keaslian pengaduan tersebut dengan adanya survei ke lokasi toko minuman keras yang didampingi oleh pihak RT/RW.

Tugas selanjutnya yaitu koordinasi, koordinasi yang dilakukan oleh Kelurahan Semanan tidak terlihat ada perkembangan karena hanya berputar-putar berkoordinasi dengan pihak itu-itu saja tanpa melanjutkan permasalahan pengaduan ke unit pemerintahan yang lebih tinggi atau dalam konteks ini adalah tingkat pemerintah kota. Melalui fenomena ini, dapat disimpulkan bahwa tugas dalam berkoordinasi yang

dilakukan oleh pihak kelurahan belum sepenuhnya berhasil karena masih ada pihak pengadu yang belum puas melihat koordinasi yang dilakukan oleh Kelurahan Semanan.

Tugas terakhir yaitu mediasi, Mediasi di sini juga berarti dalam menjaga komunikasi antara pihak pengadu dan pemerintah terkait proses keberlangsungan pengaduan. Hal ini penting untuk dilakukan supaya pihak pengadu tetap mendapatkan info lanjutan dari proses penanganan pengaduan.

Pernyataan tersebut bertentangan dengan fakta yang sebenarnya terjadi di lapangan. Disebutkan bahwa mediasi yang dilakukan bertujuan untuk menjaga komunikasi antara pihak pengadu dan pemerintah tetapi faktanya seiring berjalannya waktu pihak Kelurahan Semanan tidak menunjukkan sikap untuk menjaga komunikasi tersebut.

Sebaliknya, LSM Geram yang harus menghubungi pihak kelurahan untuk menanyakan kelanjutan kasus pengaduan yang diberikan. Dapat terlihat juga dari rentang waktu proses penanganan pengaduan, dimulai pada Bulan Juli

2023 hingga Bulan Januari 2025 masalah belum terselesaikan dan kemampuan menjaga komunikasi dari kelurahan ini yang menjadi salah satu faktor terhambatnya penyelesaian pengaduan.

E. Kecermatan Melayani

Kecermatan dalam pelayanan adalah aspek penting yang memastikan bahwa setiap keluhan atau permintaan masyarakat ditangani dengan penuh ketelitian dan kehati-hatian. Dalam memberikan layanan, ketepatan dalam menganalisis masalah serta akurasi dalam mengambil keputusan sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat maupun organisasi itu sendiri.

masih ada kurangnya keterbukaan informasi dari pihak yang bertanggung jawab menangani pengaduan. Dalam proses penelitian di lapangan, peneliti justru menemukan bahwa ada kelalaian yang dalam kepengurusan perizinan Toko Alfian. Toko ini memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) yang digunakan sebagai surat fondasi legalitas toko ini dapat beroperasi. Faktanya, surat NIB yang

diterbitkan oleh pihak *Online Single Submission* (OSS) Izin OSS membutuhkan surat pendukung yang seharusnya diturunkan oleh pemerintah daerah dan kota tetapi pada kala itu pemerintah daerah dan kota tidak memberikan surat pendukung sama sekali.

Dapat disimpulkan dalam konteks penanganan pengaduan yang diajukan oleh LSM Geram terkait isu warung minuman keras, Kelurahan Semanan menunjukkan kurangnya kecermatan dalam melayani pengaduan tersebut yang sebagian besar disebabkan oleh minimnya keterbukaan informasi.

F. Ketepatan Waktu Pelayanan

Berdasarkan aturan yang ada, tidak ada regulasi yang menetapkan mengenai waktu penyelesaian pengaduan bagi satuan pemerintahan tingkat kelurahan. Melainkan hanya sebatas tenggat waktu prosedur memberikan tanggapan awal dan penerimaan verifikasi pengaduan.

Kelurahan Semanan memberikan pernyataan bahwa dari awal adanya pengaduan terkait warung minuman keras tidak ada

tenggat waktu penyelesaian penanganan pengaduan yang diberikan karena kompleksitas permasalahan yang ada. Namun, terdapat sentimen mengenai waktu penyelesaian masalah dari LSM Geram yang diwakili oleh Mohammad Masykur selaku Ketua LSM Geram.

Pihak LSM Geram sebetulnya memahami bahwa kasus ini bukan pengaduan yang umum dan sering kali ditemui bagi pemerintah khususnya Kelurahan Semanan. Oleh karena itu, kami juga memahami jika memang membutuhkan waktu yang lebih panjang dalam proses penyelesaiannya. Akan tetapi, prosesnya sudah berjalan hampir dua tahun dan menemukan jalan keluar untuk memenuhi *output* yang diinginkan. Waktu tersebut sudah terlalu lama, bahkan ada saat ketika pihak LSM Geram yang mendatangi Kelurahan dan Kecamatan untuk menanyakan kelanjutan penanganan pengaduan yang ada

Tidak adanya lanjutan dalam komunikasi ini yang menimbulkan kebingungan dan

ketidakpuasan bagi LSM Geram. Dapat disimpulkan bahwa meskipun tidak ada tenggat waktu penyelesaian masalah yang telah disepakati, namun waktu dua tahun dalam proses penanganan pengaduan dengan hasil yang tidak sebanding adalah hal yang mengecewakan.

G. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Kemampuan menanggapi keluhan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas suatu layanan, terutama dalam konteks pelayanan publik. Ketika masyarakat mengajukan pengaduan atau keluhan, mereka mengharapkan respons yang cepat, jelas, dan solutif.

Seperti yang telah dijelaskan dalam bagian mekanisme pengaduan, dalam rapat terakhir yang diadakan di ruang rapat Kelurahan Semanan bahwa pemilik Toko Alfian sudah sepakat untuk tidak melakukan aktivitas penjualan minuman keras. Akan tetapi, kesepakatan tersebut tidak ada artinya tanpa adanya pengawasan yang dilakukan oleh Kelurahan Semanan.

Sayangnya, solusi alternatif ini belum diterapkan oleh pihak Kelurahan Semanan. Pihak kelurahan belum menjalankan fungsi pengawasan tersebut dan hal ini akan berpotensi mengakibatkan ketidakpatuhan dari pemilik toko untuk melakukan aktivitas penjualan minuman keras kembali tanpa terdeteksi.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Responsivitas di Kelurahan Semanan

A. Faktor Pendukung Impelementasi *responsive governance*

Faktor-faktor yang mendukung responsivitas pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat terlihat dari berbagai langkah yang diambil untuk memastikan pelayanan yang cepat dan tepat sasaran. Salah satu faktor utama adalah tersedianya berbagai fasilitas penerimaan pengaduan, yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan dengan lebih mudah. Dengan adanya fasilitas ini, proses pelaporan menjadi lebih efektif, sehingga pemerintah dapat segera

menindaklanjuti setiap aduan yang masuk.

Selain itu, kecepatan dalam memberikan tanggapan juga menjadi faktor krusial dalam responsivitas. Dalam kasus pengaduan terkait keberadaan Toko Alfian, pemerintah segera mengambil langkah awal dengan memutuskan untuk melakukan survei guna memverifikasi kebenaran aduan. Tindakan cepat ini menunjukkan keseriusan pemerintah dalam memastikan setiap laporan ditindaklanjuti dengan akurat sebelum mengambil kebijakan lebih lanjut.

Faktor lain yang mendukung responsivitas adalah tersedianya ruang mediasi dan rapat koordinasi dengan pihak-pihak terkait. Langkah ini menunjukkan pendekatan yang tidak hanya reaktif tetapi juga solutif dalam menyelesaikan masalah secara transparan dan adil. Dengan adanya forum diskusi, berbagai pihak dapat menyampaikan pendapat serta mencari solusi terbaik yang dapat diterima oleh semua pihak.

Secara keseluruhan, faktor-faktor ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam menerapkan prinsip responsivitas melalui kemudahan akses pengaduan, kecepatan tanggapan, serta penyediaan mekanisme penyelesaian masalah yang efektif.

B. Faktor Penghambat Responsive Governance

Faktor-faktor yang menghambat responsivitas pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat dapat berasal dari internal maupun eksternal. Secara internal, salah satu kendala utama adalah kurangnya keterbukaan informasi, yang membuat masyarakat dan pihak terkait kesulitan dalam memperoleh kejelasan mengenai proses penanganan pengaduan. Ketidaktransparanan ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan serta memperlambat penyelesaian masalah.

Selain itu, tidak adanya solusi alternatif yang dijalankan menjadi penghambat lain dalam responsivitas. Ketika suatu pengaduan tidak dapat diselesaikan dengan pendekatan awal, pemerintah seharusnya memiliki

opsi atau strategi lain agar masalah tidak berlarut-larut. Namun, dalam kasus ini, ketiadaan alternatif solusi menyebabkan stagnasi dalam penyelesaian pengaduan.

Kurangnya kemampuan berkomunikasi dengan pihak LSM Geram juga menjadi tantangan dalam memastikan respons yang efektif. Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kesalahpahaman, memperburuk hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta menghambat koordinasi dalam mencari solusi terbaik.

Selain itu, tidak adanya koordinasi dengan unit pemerintah lainnya yang bersifat progresif memperlambat proses pengambilan keputusan. Seharusnya, koordinasi antarinstansi menjadi faktor kunci dalam responsivitas, terutama dalam kasus yang membutuhkan keterlibatan berbagai pihak. Namun, kurangnya kerja sama ini membuat proses penanganan pengaduan menjadi tidak efisien dan terhambat oleh birokrasi.

Dari faktor eksternal, kelalaian pihak OSS dalam menerbitkan surat NIB (Nomor Induk Berusaha) bagi

Toko Alfian juga berkontribusi terhadap lambatnya respons pemerintah. Kesalahan administratif ini tidak hanya menambah kompleksitas masalah, tetapi juga mencerminkan kurangnya koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah dalam mengelola perizinan usaha.

Secara keseluruhan, faktor-faktor ini menunjukkan bahwa hambatan dalam responsivitas pemerintah dapat terjadi akibat ketidakefektifan komunikasi, kurangnya transparansi, minimnya koordinasi, serta kendala administratif eksternal. Untuk meningkatkan responsivitas, diperlukan perbaikan dalam aspek keterbukaan informasi, koordinasi lintas sektor, serta penguatan komunikasi dengan masyarakat dan pihak terkait. Meski secara struktural kebijakan sudah tersedia, pelembagaan perlindungan masih membutuhkan penguatan melalui peningkatan kapasitas kelembagaan, sistem pelaporan yang responsif, serta penyadaran budaya kampus yang berpihak pada korban. Proses ini harus berorientasi pada terciptanya

ekosistem kampus yang aman, adil, dan bebas dari kekerasan.

KESIMPULAN

Belum diimplementasikannya responsivitas dalam proses penanganan pengaduan dapat dilihat melalui indikator kemampuan Kelurahan Semanan dalam menanggapi pengaduan yang ada. Masih ada terdapat indikasi adanya kekurangan dalam mekanisme penanganan pengaduan, baik dari segi komunikasi, pengawasan, penegakan hukum, dan solusi alternatif yang diberikan. Semua faktor mekanisme tersebut menunjukkan perlunya perbaikan yang signifikan dalam proses penanganan pengaduan agar responsivitas dapat terwujud dan kepercayaan masyarakat terhadap Kelurahan Semanan dapat meningkat.

Selain belum dapat diimplementasikannya prinsip responsivitas karena kurangnya pemenuhan indikator yang ada. Terdapat penyebab atau faktor yang dikategorikan menjadi faktor internal dan eksternal penghambat penerapan responsivitas dalam

kasus ini. Hal ini mencakup : Tidak adanya koordinasi dengan unit pemerintah lainnya yang bersifat progresif ; Ketidakmampuan Kelurahan Semanan untuk memberikan solusi alternatif ; Kurangnya keterbukaan informasi mengarah pada komunikasi yang buruk ; Kesalahan penerbitan surat NIB milik pihak yang diadukan atau Toko Alfian yang dikeluarkan oleh pihak OSS.

Dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Semanan belum berhasil mengimplementasikan konsep *responsivitas governance* dalam penanganan pengaduan terkait warung minuman keras yang dilaporkan oleh LSM Geram. Kegagalan ini terlihat jelas ketidakmampuan dalam memenuhi indikator-indikator responsivitas yang seharusnya menjadi acuan dalam penanganan masalah tersebut. Selain itu, terdapat berbagai faktor penghambat yang memengaruhi implementasi responsivitas baik dari dalam Kelurahan Semanan itu sendiri maupun dari luar. Semua hal ini berkontribusi pada ketidakpuasan LSM Geram terhadap pelayanan publik dan menurunkan

kepercayaan terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah perbaikan yang komprehensif untuk meningkatkan responsivitas dalam penanganan pengaduan, agar masalah yang dihadapi masyarakat dapat ditangani secara efektif dan efisien.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat sejumlah rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan penerapan responsivitas di Kelurahan Semanan yaitu

- 1) Kelurahan Semanan perlu melakukan peningkatan signifikan dalam hal keterbukaan informasi dan koordinasi. Demi meningkatkan keterbukaan informasi, selama proses penanganan pengaduan diperlukan adanya sistem laporan secara berkala. Laporan ini akan disusun dan diterbitkan secara rutin, mencakup informasi penting seperti statistik pengaduan, waktu tanggapan, dan tindakan yang diambil untuk menyelesaikan setiap pengaduan. Dengan mengumpulkan dan menganalisis data pengaduan, laporan ini akan memberikan gambaran yang jelas mengenai tren dan pola pengaduan yang terjadi sehingga pihak pengadu terus mendapatkan informasi perkembangan terhadap kasus pengaduannya.

- 2) Kelurahan Semanan harus meningkatkan kemampuan dalam memberikan solusi alternatif atau pembaruan yang diberikan. Dalam konteks permasalahan ini, diperlukan peningkatan fungsi pengawasan untuk membatasi aktivitas penjualan minuman keras yang dilakukan oleh Toko Alfian. Kelurahan Semanan harus bekerja sama dengan pihak penanggung jawab ketertiban khususnya Satpol PP dan Kepolisian untuk melakukan pengawasan tersebut. Kerja sama ini dapat dilakukan melalui berbagai langkah, seperti penyusunan rencana aksi bersama yang mencakup jadwal pengawasan rutin, identifikasi waktu-waktu rawan aktivitas penjualan, serta penegakan hukum yang tegas terhadap pelanggaran yang ditemukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Maranjaya, A. K. (2022). Good Governance Sebagai Tolak Ukur Untuk Mengukur Kinerja Pemerintahan. *Jurnal Sosial dan Teknologi*, 2(11), 929-941.
- Permatasari, I. A. (2020). Kajian Penerapan Prinsip Good Governance Pemerintah Kabupaten Lebak. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 4(1), 33-48.
- United Nations. Department of Economic and Social Affairs. (2015). *Responsive and Accountable Public Governance*. UN. Hlm. 28

Peraturan

Kementerian Perdagangan. (2009).
Peraturan Menteri Perdagangan
Republik Indonesia Nomor 43
(43/M-DAG/PER/9/2009) Tentang
Pengadaan, Pengedaran, Penjualan,
Pengawasan, dan Pengendalian
Minuman Beralkohol

Gubernur Provinsi DKI Jakarta. (2014).
Peraturan Gubernur Provinsi
Daerah Khusus Ibukota Jakarta
Nomor 187 Tahun 2014 Tentang
Pengendalian dan Pengawasan
Terhadap Penjualan Minuman
Beralkohol