

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KAJIAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian terkait pengelolaan ruang terbuka hijau bukanlah yang pertama kali dilakukan, sebelumnya sudah ada beberapa penelitian yang melakukan kajian tentang ini di berbagai tempat. Adapun 5 penelitian terdahulu yang terdiri sebagai berikut:

1. Penelitian pertama. Jurnal : *The Journal of Society and Media*, 3(1), 68-85. (2019). Judul : “Kebijakan Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) Taman Flora Surabaya”. Penulis : Nila Rosawatiningsih. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan analisis deskriptif. Hasil penelitian mengenai fungsi Taman Flora sangat kompleks membahas mengenai fungsi pendidikan, fungsi kesehatan, fungsi keuangan dan fungsi interaksi. Semua fungsi tersebut dapat berjalan karena pengunjung, pemerintah, swasta, pengelola, pedagang dan masyarakat menjalankan perannya sesuai dengan statusnya. Peran yang dijalankan oleh masing-masing struktur memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap eksistensi dan perkembangan Taman Flora Surabaya.
2. Penelitian kedua. Jurnal : *Journal of Government and Politics (JGOP)*, 2(2), 104-112. (2020). Judul : “Kebijakan Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) Taman Flora Surabaya”. Nama Penulis : (1) Yuni Kartika Fajri (2) Nur Khaerah (3) Fitriani Sari Handayani Razak. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa *Dynamic Governance* dalam pengelolaan Ruang Terbuka Hijau di kota Makassar belum berjalan dengan efektif. Hal tersebut terjadi karena kurangnya lahan untuk dijadikan Ruang Terbuka Hijau Publik sehingga masih kesulitan dalam memenuhi target RTH di kota Makassar.
3. Penelitian ketiga. Jurnal : *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2(1), 206-220. (2022) Nama Penulis :

Ananda Putri Rohima. Judul : “Faktor penghambat pengelolaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) di Kota Jambi”. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan ruang terbuka hijau Kota Jambi belum dilakukan secara maksimal. Hal ini dikarenakan adanya faktor penghambat yang dalam penelitian ini dilihat dari aspek kelembagaan, pembiayaan dan partisipasi. Pada aspek kelembagaan dilihat dari komponen aturan/kebijakan dimana dalam mengelola RTH mengacu pada RPJMD dan RTRW Kota Jambi yang kemudian setiap SKPD membuat Rencana Strategis (Renstra-SKPD). Namun masih kurangnya regulasi yang melindungi RTH sehingga terdapat risiko seperti pengalihan fungsi, penebangan pohon tanpa izin dan sebagainya. Selanjutnya pada aspek pembiayaan, dana yang bersumber dari APBD sudah memenuhi standar, namun penggunaan dana yang dilakukan belum tepat seperti lebih fokus pada peningkatan fasilitas penunjang dan bukan pada peningkatan dan pengelolaan RTH. Partisipasi yang belum dilakukan secara optimal baik oleh pihak swasta maupun masyarakat juga menjadi faktor penghambat dalam proses pengelolaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) di Kota Jambi.

4. Penelitian keempat. Jurnal : MITZAL (Demokrasi, Komunikasi dan Budaya): Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi, 5(1), 71-52. (2021) Nama Penulis : (1) Nurliah Nurliah (2) Muh. Syariat Tajuddin. Judul : “Analisis Tata Kelola Ruang Terbuka Hijau Terhadap Pembangunan Kota di Kabupaten Majene”. Dalam menganalisis data yang diperoleh, peneliti menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi tata kelola ruang terbuka hijau di Kabupaten Majene bersifat swakelola dan menjadi tanggung jawab Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang membidangi masing-masing ruang terbuka hijau sesuai dengan kriteria dan jenisnya.
5. Penelitian kelima. Jurnal : Wajah Hukum, 5(1), 77-87. (2021). Nama Penulis : (1) Berliant Pratiwi (2) Eko Priyo Purnomo. Judul : “Analisa Undang-Undang 26 Tahun 2007 terhadap Penyediaan Ruang Terbuka

Hijau Berdasarkan Prinsip Good Environmental Governance Di Kota Yogyakarta”. Penelitian ini menggunakan metode Yuridis Normatif. Hasil dari penelitian ini adalah pencapaian ruang terbuka hijau yang kita cita-citakan dalam peraturan perundang-undangan dapat diterapkan melalui prinsip-prinsip tata kelola lingkungan yang baik. Namun, harus diperhatikan terlebih dahulu mengenai permasalahan yang harus dihadapi oleh pemerintah daerah agar penerapan prinsip-prinsip tata kelola lingkungan yang baik dapat diterapkan secara optimal.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

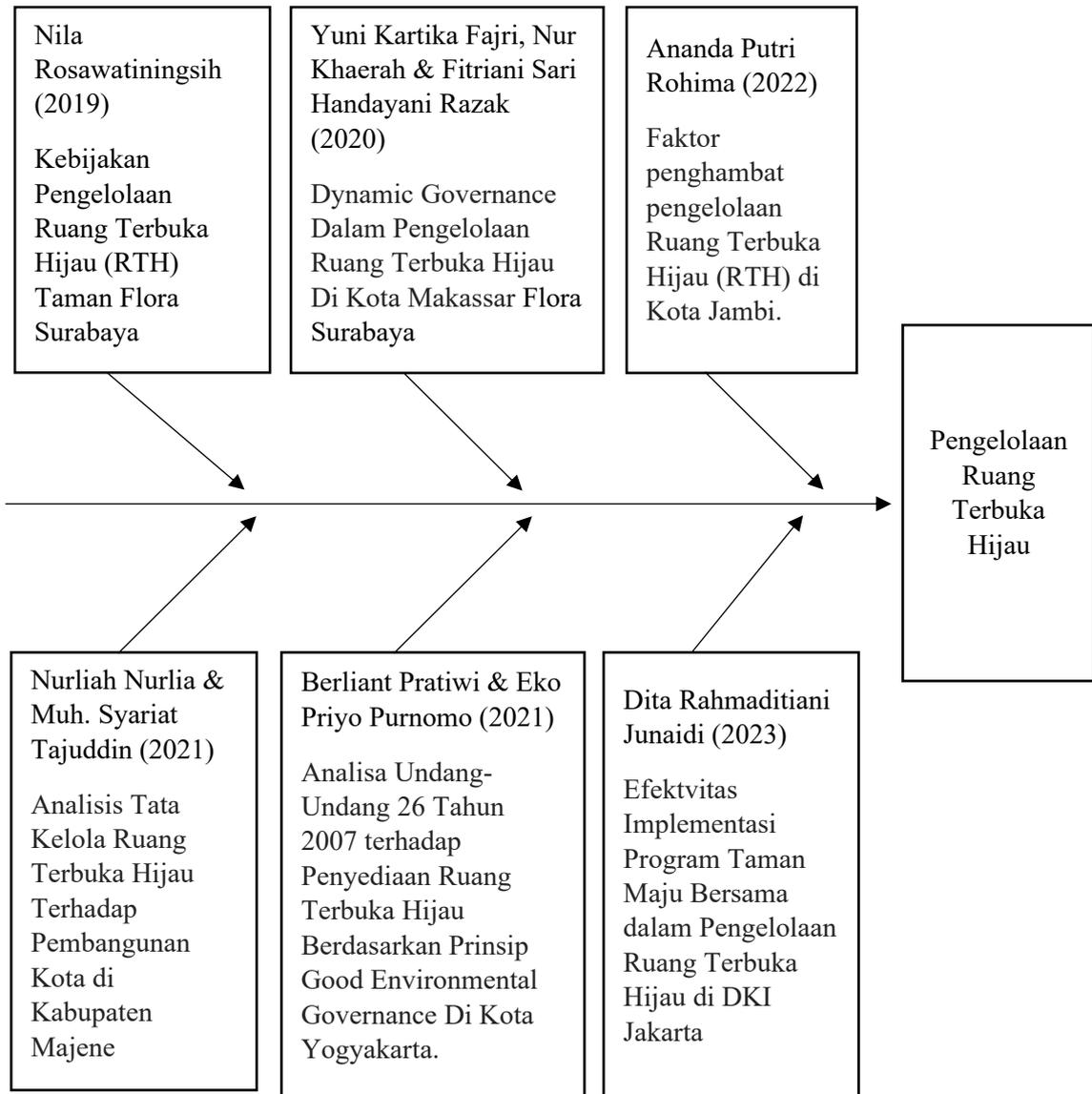
No	Penelitian Sebelumnya	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1	<p>Nama Jurnal : The Journal of Society and Media, 3(1), 68-85. (2019) E-ISSN : 2580-1341 P-ISSN : 2721-0383</p> <p>Nama Penulis : Nila Rosawatiningsih</p> <p>Judul : Kebijakan Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) Taman Flora Surabaya</p>	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan analisis deskriptif.	Hasil penelitian mengenai fungsi Taman Flora sangat kompleks membahas mengenai fungsi pendidikan, fungsi kesehatan, fungsi keuangan dan fungsi interaksi. Semua fungsi tersebut dapat berjalan karena pengunjung, pemerintah, swasta, pengelola, pedagang dan masyarakat menjalankan perannya sesuai dengan statusnya. Peran yang dijalankan oleh masing-masing struktur memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap eksistensi dan perkembangan Taman Flora Surabaya.
2	<p>Nama Jurnal :</p>	Jenis penelitian	Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Dynamic

	<p>Journal of Government and Politics (JGOP), 2(2), 104-112. (2020) E-ISSN : 2686-3391 P-ISSN : 2774-728X</p> <p>Nama Penulis : (1) Yuni Kartika Fajri (2) Nur Khaerah (3) Fitriani Sari Handayani Razak</p> <p>Judul : Dynamic Governance Dalam Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau Di Kota Makassar</p>	<p>yang digunakan adalah deskriptif kualitatif</p>	<p>Governance dalam pengelolaan Ruang Terbuka Hijau di kota makassar belum berjalan dengan efektif. Hal tersebut terjadi karena kurangnya lahan untuk dijadikan Ruang Terbuka Hijau Publik sehingga masih kesulitan dalam memenuhi target RTH di kota Makassar.</p>
3	<p>Nama Jurnal : Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance, 2(1), 206-220. (2022) E-ISSN : 2777-0621 P-ISSN : 2797-9598</p> <p>Nama Penulis : Ananda Putri Rohima</p> <p>Judul :</p>	<p>Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan ruang terbuka hijau Kota Jambi belum dilakukan secara maksimal. Hal ini dikarenakan adanya faktor penghambat yang dalam penelitian ini dilihat dari aspek kelembagaan, pembiayaan dan partisipasi. Pada aspek kelembagaan dilihat dari komponen aturan/kebijakan dimana dalam mengelola RTH mengacu pada RPJMD dan RTRW Kota Jambi yang kemudian setiap SKPD membuat Rencana Strategis</p>

	Faktor penghambat pengelolaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) di Kota Jambi.		(Renstra-SKPD). Namun masih kurangnya regulasi yang melindungi RTH sehingga terdapat risiko seperti pengalihan fungsi, penebangan pohon tanpa izin dan sebagainya. Selanjutnya pada aspek pembiayaan, dana yang bersumber dari APBD sudah memenuhi standar, namun penggunaan dana yang dilakukan belum tepat seperti lebih fokus pada peningkatan fasilitas penunjang dan bukan pada peningkatan dan pengelolaan RTH. Partisipasi yang belum dilakukan secara optimal baik oleh pihak swasta maupun masyarakat juga menjadi faktor penghambat dalam proses pengelolaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) di Kota Jambi.
4	<p>Nama Jurnal : MITZAL (Demokrasi, Komunikasi dan Budaya): Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi, 5(1), 71-52. (2021) E-ISSN : 2541-4364 P-ISSN : 2541-4372</p> <p>Nama Penulis : (1) Nurliah Nurliah</p>	Dalam menganalisis data yang diperoleh, peneliti menggunakan teknik deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi tata kelola ruang terbuka hijau di Kabupaten Majene bersifat swakelola dan menjadi tanggung jawab Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang membidangi masing-masing ruang terbuka hijau sesuai dengan kriteria dan jenisnya.

	<p>(2) Muh. Syariat Tajuddin</p> <p>Judul : Analisis Tata Kelola Ruang Terbuka Hijau Terhadap Pembangunan Kota di Kabupaten Majene</p>		
5	<p>Nama Jurnal : Wajah Hukum, 5(1), 77-87. (2021) E-ISSN : 2598-604X P-ISSN : 2746-8739</p> <p>Nama Penulis : (1) Berliant Pratiwi (2) Eko Priyo Purnomo</p> <p>Judul : Analisa Undang-Undang 26 Tahun 2007 terhadap Penyediaan Ruang Terbuka Hijau Berdasarkan Prinsip Good Environmental Governance Di Kota Yogyakarta.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode Yuridis Normatif</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah pencapaian ruang terbuka hijau yang kita cita-citakan dalam peraturan perundang-undangan dapat diterapkan melalui prinsip-prinsip tata kelola lingkungan yang baik. Namun, harus diperhatikan terlebih dahulu mengenai permasalahan yang harus dihadapi oleh pemerintah daerah agar penerapan prinsip-prinsip tata kelola lingkungan yang baik dapat diterapkan secara optimal.</p>

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan mengenai pengelolaan ruang terbuka hijau menunjukkan beberapa perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan sekarang. Pertama, dari segi metodologi, penelitian terdahulu menggunakan metode kualitatif dan analisis deskriptif, sedangkan penelitian sekarang akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Perbedaan ini dapat mempengaruhi cara analisis dan interpretasi data yang dilakukan dalam penelitian. Kedua, penelitian terdahulu dilakukan di lokasi yang berbeda, seperti Surabaya, Makassar, Jambi, dan Kabupaten Majene, sementara penelitian sekarang akan difokuskan pada DKI Jakarta. Perbedaan konteks geografis dan sosial ini dapat berdampak pada aspek-aspek pengelolaan ruang terbuka hijau yang ditemukan serta faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program. Ketiga, fokus penelitian juga memiliki perbedaan. Penelitian terdahulu lebih berfokus pada evaluasi fungsi taman dan faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaannya, sedangkan penelitian sekarang akan lebih difokuskan pada efektivitas Program Taman Maju Bersama dalam pengelolaan ruang terbuka hijau di Wilayah Jakarta Selatan dan Jakarta Timur. Terakhir, temuan penelitian terdahulu mencakup beragam aspek, seperti kompleksitas fungsi taman, kekurangan lahan untuk ruang terbuka hijau, faktor penghambat dalam pengelolaan ruang terbuka hijau, implementasi tata kelola ruang terbuka hijau yang bersifat swakelola, dan penerapan prinsip good environmental governance. Namun, temuan penelitian yang akan dilakukan sekarang belum diketahui karena penelitian tersebut belum dilaksanakan.



Gambar 2.1 Fish Bone Diagram

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Ilmu Administrasi Publik

Menurut Henry (2008:8) mendefinisikan administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Sedangkan menurut Chandler dan Plano (2008:3), administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk

memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Menurut Syafiie (2012:21), administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat. Pengertian lain menurut Pasolong (2007:8), administrasi publik adalah bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Dari uraian diatas terkait definisi administrasi publik, maka dapat peneliti interpretasikan bahwa administrasi publik merupakan kombinasi kompleks antara teori dan praktik yang bertujuan untuk mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, serta mendorong kebijakan publik yang responsif terhadap kebutuhan sosial. Ini adalah proses di mana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk merumuskan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan dalam kebijakan publik. Tujuan administrasi publik adalah untuk melaksanakan pekerjaan publik dengan efisiensi dan sejauh mungkin sesuai dengan keinginan rakyat. Ini melibatkan kerja sama antara sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Dalam ruang lingkup Ilmu Administrasi Publik, peneliti mengutip pernyataan dari para ahli diantaranya menurut Henry, Dimock, dan Tjokroamidjojo. Dari pernyataan tersebut peneliti mengimpresasikan pernyataan para ahli mengenai ruang lingkup tentang Ilmu Administrasi Publik, sebagai bahan pemahaman peneliti menenai ruang lingkup Ilmu Administrasi Publik.

Nicholas (1995:33), memberikan rujukan tentang ruang lingkup administrasi publik yang dapat dilihat dari topik-topik yang dibahas selain perkembangan ilmu administrasi publik itu sendiri antara lain:

1. Organisasi publik, pada prinsipnya berkenaan dengan model organisasi dan perilaku birokrasi.
2. Manajemen publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktifitas, anggaran publik dan manajemen sumber daya manusia.
3. Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antara pemerintahan dan etika birokrasi.

Dimock (1992:26), membagi empat komponen administrasi publik, yaitu:

1. Apa yang dilakukan pemerintah: pengaruh kebijakan dan tindakan-tindakan politis, dasar-dasar, wewenang, lingkungan kerja pemerintah, penentuan tujuan-tujuan, kebijakan-kebijakan administratif yang bersifat ke dalam, dan rencana-rencana.
2. Bagaimana pemerintah mengatur organisasi, personalia, dan pembiayaan usaha-usahanya: struktur administrasi dari segi formalnya.
3. Bagaimana para Administrator mewujudkan kerja sama. Aliran dan proses administrasi dalam pelaksanaan, dengan titik berat pada pimpinan, tuntutan, koordinasi, pelimpahan wewenang, hubungan dengan bagian-bagian, pengawasan, moral, hubungan masyarakat dan sebagainya.
4. Bagaimana pemerintah tetap bertanggung jawab: baik mengenai pengawasan dalam badan-badan eksekutif sendiri, dan yang lebih penting lagi mengenai pengawasan oleh badan-badan perwakilan rakyat, badan-badan yudikatif, dan berbagai badan lain.

Tjokroadmidjojo (1978:51), adalah seorang tokoh administrasi publik dari Amerika Serikat, berpendapat bahwa yang termasuk ke dalam lingkup administrasi negara adalah masalah “perumusan dan penentuan kebijakan”. Tetapi kemudian dinyatakan bahwa administrasi publik bukan saja mempunyai fungsi tradisional berupa “pelaksanaan kebijakan” tetapi juga

“perumusan dan penentuan serta penilaian hasil-hasil pelaksanaan berbagai kebijakan negara”. Lebih lanjut Nigro (1970:25), mengemukakan bahwa “para pejabat administrasi tidak hanya harus membuat keputusan yang lebih banyak, tetapi juga memecahkan masalah yang harus mereka atasi atau diharapkan dapat diatasi dalam mempraktikkan kebijakan mereka juga banyak mengalami kesulitan bahkan kadang-kadang begitu sulit.

Kencana Syaifiie dkk (1999:29), dalam Ilmu Administrasi Publik Menguraikan ruang lingkup administrasi publik sebagai berikut:

1. Dalam bidang hubungan, peristiwa dan gejala pemerintahan meliputi:
 - (a) Administrasi pemerintah pusat,
 - (b) Administrasi pemerintah daerah,
 - (c) Administrasi pemerintahan kecamatan,
 - (d) Administrasi pemerintahan kelurahan,
 - (e) Administrasi pemerintah desa,
 - (f) Administrasi pemerintahan kotamadya,
 - (g) Administrasi pemerintahan kota administratif,
 - (h) Administrasi departemen,
 - (i) Administrasi non departemen.
2. Dalam bidang kekuasaan, meliputi:
 - (a) Administrasi politik luar negeri,
 - (b) Administrasi politik dalam negeri,
 - (c) Administrasi partai politik,
 - (d) Administrasi kebijakan pemerintah.
3. Dalam bidang peraturan perundang-undangan, meliputi:
 - (a) landasan Idill,
 - (b) Landasan operasional.
4. Dalam bidang kenegaraan, meliputi:
 - (a) Tugas dan kewajiban negara,
 - (b) Hak dan kewenangan negara,
 - (c) Tipe dan bentuk negara,

- (d) Fungsi dan prinsip negara,
 - (e) Unsur-unsur negara,
 - (f) Tujuan negara,
 - (g) Tujuan nasional.
5. Dalam pemikiran hakiki, meliputi:
- (a) Etika administrasi publik,
 - (b) Estetika administrasi publik,
 - (c) Logika administrasi publik,
 - (d) Hakekat administrasi publik.
6. Dalam bidang ketatalaksanaan, meliputi:
- (a) Administrasi pembangunan.
 - (b) Administrasi perkantoran,
 - (c) Administrasi kepegawaian,
 - (d) Administrasi kemeliteran,
 - (e) Administrasi kepolisian,
 - (f) Administrasi perpajakan,
 - (g) Administrasi pengadilan,
 - (h) Administrasi perusahaan, mencakup antara lain:
 - (i) Administrasi penjualan,
 - (ii) Administrasi periklanan,
 - (iii) Administrasi pemasaran,
 - (iv) Administrasi nistrasi perbankan,
 - (v) Administrasi perhotelan,
 - (vi) Administrasi pengangkutan.

2.2.2 Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Indonesia berasal dari kata “layan” yang berarti menolong menyediakan segala apa saja yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Sedangkan dalam bahasa Inggris pelayanan diartikan “*service*”. Pelayanan merupakan salah upaya pemuasan baik yang dilakukan pemerintah, swasta, maupun perorangan kepada masyarakat atau

pelanggan. Pelayanan pada dasarnya adalah interaksi antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan sehingga bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas pemberi pelayanan.

Hardiyansyah (2011:11) mengatakan bahwa “pelayanan diartikan sebagai bentuk aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Sedangkan definisi yang diberikan Moenir (2002:26-27) adalah “pelayanan diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam garapan pengguna”.

Definisi pelayanan publik pada dasarnya berbicara mengenai pelayanan tidak terlepas dari kepentingan umum atau kepentingan publik, maka dari itu sering kita dengar istilah pelayanan publik (*public service*). Pelayanan publik merupakan suatu perwujudan tugas dan kewajiban negara dalam hal memberikan pelayanan bagi warganya. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan maupun organisasi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi yaitu: Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik menurut Moenir (2002:7) menyebutnya sebagai “pelayanan umum yakni suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu”.

Selain itu, Batinggi (1998:12) mengatakan bahwa “pelayanan publik diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum”.

Sehingga demikian kewajiban pemerintah memberikan pelayanan publik adalah hak setiap warga negara.

Pelayanan publik merupakan usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dalam bentuk barang maupun jasa yang dilakukan oleh pemerintah. Melengkapi uraian tersebut Nurcholis (2005:175-176) mengemukakan “Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat”. Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik harus diselenggarakan secara efektif dan efisien guna melindungi hak asasi manusia, memperkuat demokrasi, mengurangi kemiskinan, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Dapat disimpulkan bahwa Pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dalam bentuk barang atau jasa yang dilakukan oleh pemerintah. Tujuan dari pelayanan publik adalah melindungi hak asasi manusia, memperkuat demokrasi, mengurangi kemiskinan, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Pemerintah harus melaksanakan pelayanan publik secara efektif dan efisien untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Dalam serangkaian kegiatan pelayanan publik terdapat unsur yang akan mendukung jalannya pelayanan publik menurut Moenir, (1995:8), meliputi:

1. Perlu adanya sistem informasi, prosedur, dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil Terutama ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan Prasarana Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai dan lain-lain.

4. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Sehingga untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan kualitas pelayanan publik, sehingga diperlukan asas-asas pelayanan publik sebagai dasar pelayanannya. Definisi dari asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Sinambela (2008:6) mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Rahmayanty, 2010:86). Sedangkan Ibrahim

(2008:19) menjelaskan hakikat pelayanan publik atau pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah/pemerintahan di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisiensikan sistem dan tata laksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pelayanan prima kepada masyarakat sebagai suatu kewajiban. Dalam hal ini, penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pengawasan, tingkat kepuasan masyarakat, dan evaluasi kinerja pelayanan publik. Pemberian pelayanan publik yang prima kepada masyarakat merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai pelayan dan abdi masyarakat.

2.2.3 Ruang Terbuka Hijau

Menurut Permen ATRKBPN 14 tahun 2022 tentang RTH merupakan terobosan penyediaan Ruang Terbuka Hijau karena Pemerintah Daerah mengalami kendala dalam pemenuhan 20% (dua puluh persen) Ruang Terbuka Hijau Publik dari luas Wilayah Kota/Kawasan Perkotaan. Berdasarkan mitigasi perubahan iklim dan pencapaian misi nol emisi karbon (nett zero emission) maka Pemerintah Daerah berkewajiban menyediakan Ruang Terbuka Hijau yang berkualitas. Penyediaan dan pemanfaatan RTH mempertimbangkan aspek fungsi ekologis; resapan air; ekonomi; sosial budaya; estetika; dan penanggulangan bencana. Fungsi ekologis meliputi

penghasil oksigen; bagian paru-paru kota; pengatur iklim mikro; peneduh; penyerap air hujan; penyedia habitat vegetasi dan satwa; penyerap dan penjerap polusi udara, polusi air, dan polusi tanah; penahan angin; dan/atau peredam kebisingan. RTH berupa kawasan/zona RTH terdiri atas rimba kota; taman kota; taman kecamatan; taman kelurahan; taman rukun warga (RW); taman rukun tetangga (RT); pemakaman; dan/atau jalur hijau.

Penyediaan dan pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau (RTH) mempertimbangkan berbagai aspek fungsi. Aspek fungsi yang perlu dipertimbangkan meliputi aspek ekologis, resapan air, ekonomi, sosial budaya, estetika, dan penanggulangan bencana. Fungsi ekologis dari RTH meliputi beberapa hal, seperti penghasil oksigen, sebagai bagian paru-paru kota, pengatur iklim mikro, peneduh, penyerap air hujan, penyedia habitat vegetasi dan satwa, penyerap dan penjerap polusi udara, polusi air, dan polusi tanah, penahan angin, serta peredam kebisingan.

Selain itu, RTH juga memiliki fungsi resapan air yang mencakup area penyedia resapan air, area penyedia pengisian air tanah, dan pengendali banjir. RTH juga memiliki fungsi ekonomi, seperti menjadi pemberi jaminan peningkatan nilai tanah, memberikan nilai tambah pada lingkungan kota, serta menyediakan ruang produksi dalam sektor pertanian, perkebunan, kehutanan, dan wisata alam. Fungsi sosial budaya dari RTH meliputi pemertahanan aspek historis, penyedia ruang interaksi masyarakat, ruang kegiatan rekreasi dan olahraga, ruang ekspresi budaya, ruang kreativitas dan produktivitas, ruang dan objek pendidikan, penelitian, dan pelatihan, serta ruang pendukung kesehatan. RTH juga memiliki fungsi estetika yang meningkatkan kenyamanan lingkungan, keindahan lingkungan dan lanskap kota secara keseluruhan, membentuk identitas elemen kota, serta menciptakan suasana serasi dan seimbang antara area terbangun dan tidak terbangun. Terakhir, RTH juga memiliki fungsi dalam penanggulangan bencana, seperti pengurangan risiko bencana, menyediakan ruang evakuasi bencana, dan ruang pemulihan pascabencana.

2.2.4 Efektivitas

Kata efektif berasal dari Bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari *variable* lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan.

Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Menurut Tika P. (2008:129) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pendapat lain menurut Kurniawan (2005:106) menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Menurut Ratminto dan Winarsi (2005:179) efektivitas adalah tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan dengan baik dalam bentuk target atau sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Sedangkan Mutiarin (2014: 95) mendefinisikan efektivitas berasal dari kata kerja efektif, berarti terjadinya suatu akibat atau efek yang dikehendaki dalam perbuatan. Efektif adalah melakukan pekerjaan yang benar dan sesuai serta dengan cara yang tepat untuk mencapai suatu tujuan

yang telah direncanakan. Selain itu, menurut Wojowisoto (1980: 97) kata “efektif berarti berhasil, tepat dan manjur”.

Menurut Gibson, dkk (1990: 25), Keefektifan merupakan penilaian yang kita buat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Makin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan, makin lebih efektif kita menilai mereka. Sementara, Menurut Mahmudi (2019: 86) Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. menurut pendapat ahli lain Komaruddin (2019:96) mengatakan efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Sementara menurut Sutrisno, (2010: 133), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia. Dalam penelitian mengenai efektivitas organisasi, sumber daya manusia dan perilaku manusia seharusnya selalu muncul menjadi fokus primer, dan usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas seharusnya selalu dimulai dengan meneliti perilaku manusia di tempat kerja.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas dapat diartikan sebagai keberhasilan atau kesuksesan dalam mencapai tujuan yang direncanakan. Kata "efektif" berasal dari bahasa Inggris yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan baik. Efektivitas memiliki hubungan sebab-akibat yang mengindikasikan bahwa tercapainya tujuan terkait dengan proses kegiatan yang dilakukan. Perbedaan antara efektivitas dan efisiensi terletak pada arti dan penggunaannya. Efisiensi melibatkan perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas berkaitan langsung dengan pencapaian tujuan. Efektivitas juga merupakan salah satu dimensi produktivitas yang mengarah pada pencapaian unjuk kerja maksimal, termasuk kualitas, kuantitas, dan waktu. Berbagai definisi dan pendapat ahli menyatakan bahwa

efektivitas merupakan tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang, serta sebagai kunci kesuksesan suatu organisasi. Efektivitas juga dapat dihubungkan dengan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan baik dalam bentuk target atau sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Lebih jauh lagi, efektivitas melibatkan melakukan pekerjaan dengan benar, sesuai, dan dengan cara yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Menurut Mutiarin (2014: 96-97), pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah:

1. Keberhasilan program, mengacu pada sejauh mana program secara keseluruhan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan program dapat diukur dengan mengamati hasil akhir dari program dan membandingkannya dengan tujuan awal yang telah ditetapkan.
2. Keberhasilan sasaran, sasaran adalah tujuan spesifik yang ingin dicapai oleh program. Pengukuran keberhasilan sasaran menilai sejauh mana tujuan-tujuan tersebut tercapai. Pencapaian sasaran merupakan bagian penting dari pengukuran efektivitas keseluruhan program.
3. Kepuasan terhadap program, kepuasan terhadap program mengacu pada pandangan dan penilaian peserta atau penerima manfaat terhadap program. Evaluasi ini berfokus pada sejauh mana orang-orang yang terlibat dalam program merasa puas dengan layanan, fasilitas, atau bantuan yang diberikan oleh program tersebut. Ukuran kepuasan dapat bervariasi, seperti skala penilaian atau survei kepuasan. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa program telah menyediakan solusi atau manfaat yang diharapkan oleh peserta atau penerima manfaat, yang dapat menunjukkan tingkat efektivitas program dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

4. Tingkat *input* dan *output*, pengukuran tingkat *input* dan *output* mencakup analisis terhadap sumber daya yang digunakan (*input*) dan hasil yang dihasilkan (*output*) oleh program. *Input* bisa berupa anggaran, tenaga kerja, waktu, atau sumber daya lain yang diinvestasikan dalam program. *Output* adalah hasil konkret yang dihasilkan dari program, seperti produk, layanan, atau aktivitas yang telah dilakukan. Pengukuran efektivitas pada aspek ini melihat sejauh mana input yang digunakan mencapai *output* yang diinginkan. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa program beroperasi secara efisien dan menghasilkan hasil yang sesuai dengan investasi yang diberikan.
5. Pencapaian tujuan menyeluruh, pengukuran efektivitas juga dapat melibatkan penilaian terhadap keseluruhan pencapaian tujuan dari program, bukan hanya sebatas sasaran-sasaran individu. Ini membantu dalam mengevaluasi dampak keseluruhan program terhadap masalah atau situasi yang ingin diatasi.

Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

O'Reilly (2003:27) mengemukakan bahwa ada beberapa pendekatan untuk mengukur kinerja efektifitas:

1. Pendekatan objektif yang berfokus pada kegiatan yang mengukur keberhasilan atau pencapaian hasil kegiatan sesuai dengan rencana.
2. Pendekatan sumber adalah untuk mengukur keabsahan suatu transaksi. Pendekatan ini memprioritaskan keberhasilan organisasi dalam memperoleh sumber daya yang memenuhi

kebutuhan baik fisik maupun tidak berwujud, atau kebutuhan organisasi.

3. Pendekatan proses adalah untuk menentukan efektivitas pelayanan semua kegiatan proses internal organisasi atau mekanisme kerja.
4. Pendekatan terpadu merupakan kombinasi pendekatan dengan pendekatan lain yang mencakup semua kegiatan proses.

Menurut pendapat Danim (2012:119), hasil pengukuran efektifitas adalah sebagai berikut:

1. Jumlah hasil yang dapat dipublikasikan, yaitu hasil ini adalah jumlah atau derajat relevansi suatu organisasi, program, atau kegiatan. Hasilnya dapat dipastikan dengan membandingkan masukan (*input*) dan keluaran (*output*).
2. Kepuasan yang diperoleh. Artinya, ukuran kinerja efektifitas ini bisa bersifat kuantitatif (berdasarkan kuantitas atau kuantitas) dan kualitatif (berdasarkan kualitas).
3. Hasil layanan inovatif. Artinya membangun hubungan yang produktif dengan dunia kerja, yang dapat menumbuhkan kreativitas dan keterampilan.
4. Berkelanjutan berarti memiliki kata yang diangkat ke intensitas dan termasuk dalam berita besar.

Efektivitas suatu organisasi sangat tergantung pada kinerja orang-orang yang bekerja di dalamnya. Banyak kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja efektifitas layanan. Menurut Siagian, (1996:60) yaitu:

1. Faktor waktu yaitu Ketepatan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Penggunaan ukuran kecepatan di mana layanan disediakan hanya bervariasi dari orang ke orang. Selain penilaian subjektif ini, jelas bahwa istilah waktu dapat digunakan sebagai ukuran kinerja pekerjaan.
2. Faktor akurasi yang dapat digunakan sebagai ukuran untuk menilai kinerja layanan jasa. Unsur akurasi disini adalah faktor

akurasi saat melayani masyarakat. Pada hakikatnya masyarakat cenderung menawarkan nilai yang sederhana kepada penyedia layanan jika ada banyak kesalahan dalam proses layanan, bahkan jika itu disampaikan dalam waktu singkat.

3. Faktor gaya pemberian layanan adalah ukuran lain yang sering digunakan yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja layanan. Arti gaya di sini adalah cara dan kebiasaan penyedia layanan melayani masyarakat.

Mutiarin (2014: 98) menyimpulkan kriteria efektivitas suatu kegiatan ke dalam tiga indikator yang didasarkan pada jangka waktu, yaitu:

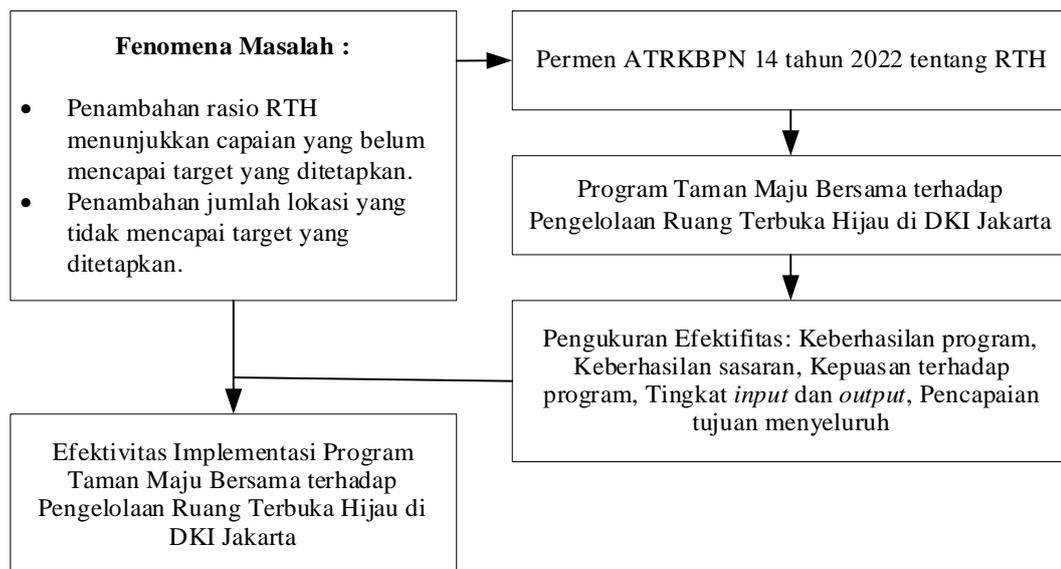
1. Efektivitas jangka pendek, meliputi: produksi (*production*), efisiensi (*efficiency*), dan kepuasan (*satisfaction*).
2. Efektivitas jangka menengah, meliputi: kemampuan menyesuaikan diri (*adaptiveness*) dan mengembangkan diri (*development*).
3. Efektivitas jangka panjang; keberlangsungan (*sustainability*).

Faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi harus mendapat perhatian yang serius apabila ingin mewujudkan suatu efektivitas. Streers (1985:8) dalam bukunya menyebutkan empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, yaitu sebagai berikut:

1. Struktur yang dibangun dan teknologi yang digunakan dalam organisasi akan sangat berpengaruh terhadap proses dan pencapaian tujuan.
2. Organisasi sebagai organisasi yang terbuka, kelangsungan hidupnya akan sangat tergantung kepada lingkungan sekitarnya baik yang berada di dalam organisasi maupun diluar organisasi.
3. Bahwa manusia sebagai unsur penting dari organisasi memiliki kemampuan, pandangan motivasi dan budaya yang berbeda.
4. Kebijakan dan praktek manajemen yang ditetapkan oleh pimpinan dalam mengatur dan mengendalikan organisasi sangat berpengaruh bagi organisasi maupun bagi pencapaian tujuan.

2.3 Kerangka Berpikir

Efektivitas program Taman Maju Bersama (TMB) dsism pengelolaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) di DKI Jakarta mengalami pasang-surut. Di satu sisi, dengan semakin berkembangnya pembangunan di Kota ini, kebutuhan akan RTH semakin meningkat. Namun, di sisi lain, implementasi program TMB tidak selalu mencapai hasil yang diharapkan dalam menjaga dan mengembangkan RTH. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan penilaian terhadap efektivitas program TMB guna memahami tantangan yang dihadapi dan mencari solusi yang tepat dalam pengelolaan RTH di DKI Jakarta. Maka dari itu konsep penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Berpikir