

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan dasar warganya. Hal ini sudah ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan bahwa pelayanan harus diberikan secara berkualitas, transparan, dan akuntabel. Namun, dalam praktiknya paradigma pelayanan publik mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan sosial, politik, dan teknologi. Pada tahap awal, pelayanan lebih banyak berlandaskan pada paradigma birokratis, di mana kinerja diukur dari kepatuhan terhadap aturan dan prosedur administratif. Model ini memang menjaga ketertiban, tetapi seringkali dinilai tidak responsif dan cenderung lambat dalam menjawab kebutuhan masyarakat (Dwiyanto: 2018, Halaman 45).

Untuk memperbaiki kelemahan tersebut, mulai diterapkan pendekatan *New Public Management (NPM)* yang banyak mengadopsi prinsip manajemen sektor swasta. Paradigma ini mengedepankan efisiensi, efektivitas, dan orientasi pada hasil sehingga kinerja pelayanan publik menjadi lebih terukur (Osborne: 2020, Halaman 12–15). Akan tetapi, fokus berlebihan pada efisiensi menimbulkan kritik karena mengabaikan nilai demokrasi dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, lahirlah paradigma *governance* yang menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil. Konsep ini

sejalan dengan prinsip *Good governance* yang menekankan transparansi, akuntabilitas, serta keterlibatan publik dalam proses penyelenggaraan layanan (Kurniawan & Pratama : 2022, Halaman 45–59).

Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat modern, paradigma pelayanan berkembang lebih jauh ke arah *New Public Service (NPS)* yang memandang masyarakat bukan sekadar pelanggan, melainkan sebagai warga negara yang memiliki hak untuk ikut serta dalam proses pelayanan. Orientasi utamanya adalah melayani untuk kepentingan publik, bukan sekadar mengendalikan atau mengejar efisiensi (Denhardt & Denhardt: 2015, Halaman 27–30). Saat ini, memasuki era digital dan Revolusi Industri 4.0, paradigma pelayanan kembali mengalami transformasi melalui penerapan teknologi digital. Pemanfaatan *e-government*, big data, kecerdasan buatan (AI), hingga *Internet of Things (IoT)* menjadikan layanan publik lebih cepat, transparan, dan mudah diakses kapan saja (Nugroho & Sari: 2021, Halaman 115–128). Pergeseran ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya dituntut adaptif terhadap perkembangan zaman, tetapi juga inovatif dalam menghadirkan solusi yang relevan bagi kebutuhan masyarakat. Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu pilar penting dalam tata kelola pemerintahan di era digital yang demokratis. Dengan adanya keterbukaan informasi, masyarakat dapat mengakses data dan informasi penyelenggaraan pemerintahan secara transparan, sehingga tercipta akuntabilitas publik.

Di Indonesia pemerintah pusat meluncurkan Regulasi Satu Data Indonesia yang diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019.

Kebijakan ini dirancang untuk mengatasi persoalan klasik seperti tumpang tindih data, kurangnya keseragaman, serta minimnya integrasi antar instansi. Melalui Satu Data Indonesia, setiap lembaga pemerintah dituntut untuk menyajikan data yang valid, mutakhir, serta dapat dipertukarkan lintas sektor. Data yang terstandarisasi ini menjadi landasan penting dalam merancang program pembangunan yang lebih tepat sasaran. Dengan adanya sistem tersebut, pembangunan nasional dapat berjalan lebih efektif karena semua pihak bekerja berdasarkan sumber data yang sama dan dapat dipercaya.

Regulasi Satu Data Indonesia (SDI) sudah diterapkan di beberapa daerah, namun masing-masing daerah mengembangkannya melalui portal Satu Data Daerah sesuai kebutuhan wilayah. Beberapa provinsi sudah menunjukkan kemajuan signifikan, seperti DKI Jakarta dengan portal Jakarta Satu yang mengintegrasikan data spasial dan layanan publik, Jawa Barat dengan Satu Data Jabar yang menyajikan data pembangunan lintas kabupaten/kota, serta Jawa Tengah dengan Satu Data Jateng yang menghimpun informasi kesehatan, pendidikan, sosial, dan ekonomi. Provinsi Bali menghadirkan Bali Satu Data untuk mendukung pembangunan pariwisata dan lingkungan. Sementara itu, Jawa Timur mengembangkan Satu Data Jatim yang terhubung dengan program daerah, salah satunya Malang Satu Data di Kota Malang.

Pemerintah Kota Malang mengembangkan program Malang Satu Data (SATA) sebagai sebuah inovasi digital yang bertujuan menyatukan berbagai sumber data dalam satu platform. Inovasi ini memungkinkan masyarakat, akademisi, maupun sektor swasta untuk mengakses informasi publik dengan lebih

mudah, cepat, dan transparan. Dengan demikian, Malang Satu Data dapat dipandang sebagai upaya strategis dalam mewujudkan prinsip keterbukaan informasi publik sekaligus mendukung terbangunnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Penerapan inovasi Malang Satu Data di tingkat kelurahan, seperti di Kelurahan Pandanwangi, menjadi sangat penting karena dilihat dari keterbukaan informasi di Kelurahan Pandanwangi yang masih minim dan sulit dijangkau oleh masyarakat luas, sehingga dengan adanya inovasi Malang “SATA” ini masyarakat di Kelurahan Pandanwangi menjadi lebih mudah mengakses informasi yang diperlukan melalui portal Malang “SATA”. Akses informasi yang terbuka dan mudah dipahami di tingkat Kelurahan dapat meningkatkan kepercayaan publik, memperkuat partisipasi warga, serta meminimalkan potensi penyalahgunaan kewenangan birokrasi. Sehingga peneliti tertarik mengambil judul tersebut dan mengetahui lebih dalam mengenai bentuk implementasi Malang Satu Data (SATA) di Kelurahan Pandanwangi yang relevan sebagai langkah untuk menilai sejauh mana inovasi ini mendukung keterbukaan informasi publik sesuai amanat regulasi nasional maupun daerah.

1.2 Rumusan Masalah

1. Implementasi inovasi Malang “SATA” dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di Kelurahan Pandanwangi?
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan inovasi Malang “SATA” di Kelurahan Pandanwangi?

3. Kajian dampak dan manfaat inovasi Malang “SATA” terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi publik di Kelurahan Pandanwangi?

1.3 Tujuan

Tujuan magang di Kantor Kelurahan Pandanwangi adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi penerapan Inovasi Malang “SATA” di Kelurahan sebagai bentuk keterbukaan informasi publik yang transparan, akuntabel dan mudah dijangkau masyarakat.
2. Menganalisis berbagai kendala yang dihadapi dalam mengakses dan mengoperasikan Malang “SATA”.
3. Menganalisis dampak dan manfaat inovasi Malang “SATA” terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi publik di Kelurahan Pandanwangi.

1.4 Manfaat Magang

1.4.1 Manfaat Magang Bagi Peserta Magang

1. Dapat membandingkan teori yang didapatkan pada saat di perkuliahan dengan praktiknya di dunia kerja secara langsung.
2. Menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan di lapangan kerja mengenai dunia kerja sesuai dengan bidangnya.
3. Sebagai sarana untuk melatih tanggung jawab dan kedisiplinan.

1.4.2 Manfaat Magang Bagi Program Studi

1. Memberikan pelatihan bagi mahasiswa yang berguna untuk memasuki dunia kerja.

2. Menciptakan hubungan kerjasama yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak, yaitu dapat menempatkan mahasiswa yang potensial untuk mendapat pengalaman.
3. Meningkatkan mutu pendidikan supaya dapat menghasilkan lulusan yang dibutuhkan dan sesuai dengan dunia kerja.

1.4.3 Manfaat Magang Bagi Instansi Tujuan Magang

1. Instansi dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang berwawasan akademik dan dapat membantu mempercepat proses penyelesaian pekerjaan, terutama dalam hal pelayanan administrasi.
2. Instansi dapat melihat tenaga kerja yang potensial di kalangan mahasiswa.
3. Memperkuat hubungan antara Kelurahan Pandanwangi dan perguruan tinggi, membuka peluang untuk kolaborasi lebih lanjut dalam bentuk pelatihan, penelitian, atau program pemberdayaan masyarakat.

