

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Sebagaimana UU Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan. Memberikan sebuah pelayanan adalah kewajiban bagi setiap negara. Negara yang tidak memberikan suatu pelayanan bagi setiap warganya merupakan negara yang tidak bertanggungjawab (Karmani, 2011).

Dalam era globalisasi juga pelaksanaan otonomi daerah, masyarakat semakin menuntut untuk tugas dan wewenang pemerintah dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan baik. Maka dari itu sarana dan prasarana sangat di butuhkan sebagai wadah kegiatan pelayanan. Sebab itu butuh diadakannya pembangunan. Globalisasi yang menuntut reformasi sistem perekonomian dan pemerintahan negara sehingga muncul pemikiran efisiensi proses pelayanan, serta mutu ketepatan dan kepastian kebijakan publik sebagai daya saing kunci keberhasilan sebuah pembangunan perekonomian. Dalam pembukaan UUD 1945 merupakan komitmen yang perlu dikembangkan untuk menerapkan, mewujudkan cita-cita dan tujuan bangsa juga nilai luhur yang berprinsip *Good Governance*.

(Sedarmayanti, 2004) Menyebutkan paradigma *Good Governance* merupakan keutamaan untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Dalam hal ini sangat diperlukan

pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas dan nyata sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan berlangsung dengan bersih dan bertanggungjawab. Perbedaan konsepsi governance yang datang lebih awal dengan konsepsi *Good Governance* terletak pada adanya tuntutan yang demikian kuat agar peranan pemerintah dikurangi dan peranan masyarakat semakin ditingkatkan dan semakin terbuka tersebut aksesnya. Dengan demikian unsur-unsur yang terdapat dalam paradigma *Good Governance* di kelompokkan menjadi tiga:

- a. Pemerintahan : konsepsi pemerintahan pada dasarnya adalah kegiatan kenegaraan, tetapi lebih jauh dari itu melibatkan pula sektor swasta dan kelembagaan masyarakat madani.
- b. Sektor swasta : pelaku sektor swasta mencakup perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi dalam sistem pasar.
- c. Masyarakat : kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada diantara sektor publik dan sektor swasta.

Pelayanan publik dilakukan dalam berbagai hal yakni, pelayanan barang publik, jasa publik administratif seperti pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan, kesehatan, sosial, sumber daya alam, pariwisata serta sektor publik lainnya. Pelayanan publik menjembatani antara fungsi sebuah birokrasi dan pemenuhan masyarakat. Setidaknya karakteristik pelayanan publik sesuai dengan tolak ukur pelayanan prima (*excellent service*). Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitas. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya kebutuhan, jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, semakin bertambahnya beragam lapangan pekerjaan dan meningkatnya kesejahteraan

masyarakat. Pelayanan publik bukan hanya persoalan administratif saja, tetapi lebih dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik. Oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi administrator pelayan publik agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik (Karmani, 2011) dalam (Sumartono, 2007).

Sejauh ini Indonesia telah memberikan wewenang pada pemerintah dan aparaturnya untuk memberikan pelayanan pada setiap warga negara. Akan tetapi sebuah permasalahan akan selalu muncul dalam beberapa perkara termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan. Kenyataannya kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia kurang efektif dan efisien dalam kualitas sumber daya manusia dan aparaturnya yang kurang memadai.

Dengan begitu penyelenggaraan pelayanan publik menjadi kurang optimal. Bukan hanya itu, bahkan permasalahan ini juga lahir karena berbagai pelanggaran terhadap landasan konstitusi, peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan (Sedarmayanti, 2004).

Menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 Pasal 1 ayat (2), negara seharusnya memfasilitasi keterlibatan warga dalam proses kebijakan publik. Menjadi salah satu bentuk pengawasan rakyat pada negara dalam rangka mewujudkan *Good Governance*. Apabila merujuk pada undang-undang Negara Republik Indonesia termasuk pada bab pelayanan, maka semua telah mengarah pada prinsip *Good Governance*. Namun, kenyataan observasi peneliti sementara dalam penerapannya seringkali terjadi kesalahan dikarenakan kurangnya pemahaman aparaturnya birokrasi terhadap prinsip *Good Governance*. Maka dalam merespon perkembangan penyelenggaraan pemerintah daerah menuju

tatakelola yang baik, pun memperhatikan kebutuhan keinginan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik.

Pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada tanggal 15 Januari 2010 dalam ruang lingkup pelayanan bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Dimana dalam pasal 14 menyebutkan pembentukan tim teknis PATEN yang beranggotakan:

1. Sekretaris daerah Kabupaten sebagai ketua
2. Asisten Bidang Pemerintahan sebagai Wakil Ketua
3. Kepala bagian Pemerintahan sebagai Sekretaris
4. Kepala Bagian Keuangan sebagai anggota
5. Unsur lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan

Untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan ditingkat kecamatan, maka kebijakan tersebut dibuat.

Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan dengan prinsip: a). keterpaduan b). Ekonomis c). Koordinasi d). Pendelegasian wewenang e). Akuntabilitas f). Aksesibilitas g). Keterbukaan h). Ketepatan waktu i). Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Ruang lingkup kewenangan penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu meliputi:

1. Penerimaan dokumen permohonan izin dan non izin
2. Pemeriksaan dokumen permohonan izin dan non izin
3. Pelaksanaan penelitian teknis permohonan izin dan non izin

4. Penandatanganan dokumen izin dan non izin
5. Penyerahan dokumen izin dan non izin kepada pemohon
6. Pengelolaan arsip izin dan non izin
7. Penetapan dan pemberian sanksi terhadap penyalahgunaan izin dan non izin
8. Mengkoordinir pelaksanaan survei lapangan oleh tim teknis dalam rangka syarat penerbitan izin dan non izin
9. Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah teknis terkait dengan pelayanan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan izin dan non izin.

Ada beberapa prinsip *Good Governance* menurut UNDP (United Nations Development Programme) dalam Sedarmayanti, 2004 yaitu (1) partisipasi, (2) kepastian hukum, (3) transparansi, (4) tanggungjawab, (5) berorientasi pada kesepakatan, (6) keadilan, (7) efektifitas dan efisiensi, (8) akuntabilitas, (9) visi strategik.

Di Pandaan penerapan *Good Governance* dihadapkan pada kendala, misalnya pemahaman sumber daya manusia yang kurang mengenai prinsip *Good Governance*. Hal ini menjadi dasar kelalaian kinerja aparatur, termasuk pada kurangnya disiplin waktu kerja. Sehingga hasil yang diciptakan kurang efektif.

Berdasarkan hipotesa observasi awal penelitian, ditemukan adanya faktor internal dan eksternal. Faktor internal terjadi pada kurangnya pemahaman aparatur terhadap prinsip *Good Governance* termasuk pada kedisiplinan waktu bekerja. Keterlambatan para aparatur pelayanan yang melebihi dari waktu dimulainya pelayanan di kecamatan Pandaan. Faktor keterlambatan pelayanan juga

disampaikan oleh salah satu warga yang bersedia menjadi partisipan pada wawancara pertama peneliti, bahwa faktor keterlambatan pelayanan seperti penerbitan dokumen salah satunya ktp, dinilai terlambat dari jangka waktu yang telah ditentukan. Faktor eksternal terjadi pada masyarakat yang kurang partisipasi terhadap transparansi pelayanan di kecamatan Pandaan. Berdasarkan temuan masalah tersebut, peneliti tertarik dalam melakukan penelitian berdasarkan prinsip-prinsip pada konsep *Good Governance* dan memaparkan kendala yang menyertainya.

Maka dari itu peneliti melaksanakan penelitian dengan judul “Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan”.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Dari uraian diatas, terdapat beberapa permasalahan yang telah terangkum dalam identifikasi masalah, untuk itu penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan?
2. Apa kendala penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan penerapan kebijakan *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan.
2. Menganalisis kendala penerapan kebijakan *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah serta wawasan dibidang administrasi publik dan khususnya tentang kebijakan pelayanan publik. Penelitian ini mengikuti tentang peranan *Good Governance* yang disandingkan dengan *excellent service* dimana prinsip *Good Governance* linier dengan prinsip pelayanan prima.

2. Manfaat Praktis

➤ Manfaat bagi pemerintah:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam penerapan kebijakan *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dimasa yang akan datang.

➤ Manfaat bagi perguruan tinggi.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi spirit perjuangan tridharma perguruan tinggi.

➤ Manfaat bagi pembaca

Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menambah kajian ilmiah, wawasan atau pengetahuan bagi peneliti berikutnya.