

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dan kemajuan teknologi serta pengaruh globalisasi yang semakin kuat, membawa dampak pada perubahan gaya hidup, perubahan cara berpikir, serta perubahan pada budaya dalam kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat, sehingga hal tersebut harus kita hadapi sebagai suatu kenyataan. Dalam hal ini masyarakat mulai menuntut pemerintah agar dapat memperbaiki kualitas hidupnya, demokrasi dan hak-hak asasi manusia terpenuhi dengan baik.

Karakteristik tata pemerintahan yang baik terdiri atas kesetaraan, pengawasan, penegakan hukum, daya tanggap, efisien dan efektivitas, partisipasi, profesionalisme, akuntabilitas, wawasan ke depan, dan transparansi. Pemerintahan yang baik dituntut untuk mampu merespon serta memenuhi berbagai perkembangan dan tuntutan masyarakat yang semakin dinamis.<sup>1</sup> Pelayanan publik merupakan suatu cara yang tepat dalam mewujudkan *Good Governance*. Dimana dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat keterlibatan kepentingan dalam unsur-unsur *governance* antara pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Keterlibatan unsur-unsur tersebut dianggap memiliki pengaruh besar terhadap aspek-aspek fungsi pemerintah lainnya. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, menjelaskan bahwa kewajiban pemerintah adalah

---

<sup>1</sup> Komarudin.2014. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Penerbit: Genesindo. Hlm 247-250

untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.<sup>2</sup>

Jika melihat dinamika kehidupan masyarakat yang terus terjadi membutuhkan pula perubahan sosok birokrasi yang diidealkan untuk dapat memenuhi harapan masyarakat. Untuk merespon masyarakat yang berubah, maka struktur birokrasi dan mekanisme kerja birokrasi yang memberikan layanan publik itu sendiri juga harus ikut berubah. Respon yang sangat nyata dari perubahan berbagai preferensi yang diinginkan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan dapat dilihat dari apa yang dilakukan oleh suatu organisasi. Salah satunya dapat dilihat dari lembaga perbankan yang tidak hanya menyediakan kemudahan layanan melalui berbagai macam kartu debit, SMS *Banking*, dan *E-Banking*. Melainkan lembaga tersebut mampu merespon nilai-nilai terkait demokrasi, keadilan, transparansi dengan membangun prosedur pelayanan yang diberlakukan, misalnya dengan menerapkan ISO (*International Organization for standardization*) diharapkan akan meningkatkan kepercayaan terhadap nasabah, jaminan kualitas dalam proses pelayanan serta dapat menjamin kinerja perusahaan yang akan berdampak pada pemberian nilai tambah bagi *stakeholder* dan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, sudah seharusnya birokrasi pemerintahan pada pelayanan publik juga melakukan perubahan-perubahan untuk merespon preferensi yang diinginkan masyarakat tersebut. Pelayanan publik juga sudah saatnya diberikan untuk memenuhi nilai-nilai terkait demokrasi, keadilan,

---

<sup>2</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

transparansi, akuntabilitas untuk dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelayanan kepada masyarakat secara cepat.<sup>3</sup>

Penyalahgunaan atau pengabaian yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dapat berpotensi pada menurunnya standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. hal tersebut dapat membuat citra pemerintah semakin memburuk dan membuat turunnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pengabaian atau penyalahgunaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dapat dilihat dari kepastian atau produk hukum, seperti peraturan presiden, surat keputusan, standar operasional yang ada. Jika terdapat pemaparan biaya yang dilakukan oleh para pegawai pemerintah, maka dapat berpotensi terjadinya pemungutan liar dalam pelayanan publik. Dalam hal ini dapat menyalahi asas-asas transparansi dan akuntabilitas yang diharapkan oleh bangsa dan Negara dalam pelayanan publik.

Berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan agar masyarakat dapat menikmati layanan sesuai dengan apa yang diharapkan. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah melalui suatu kebijakan, sebagaimana dilakukan untuk menjadikan mental birokrat sebagai pelayanan bagi masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhannya. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan anggapan dari masyarakat dalam menerima layanan. Karena masyarakatlah yang dapat menikmati dan merasakan

---

<sup>3</sup>Agus Pramusinto, Erwan Agus Purwanto. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. Hlm 306

setiap layanan yang diberikan oleh pemerintah, sehingga masyarakatlah yang dapat menilai dan menentukan kualitas dalam pelayanan publik tersebut.<sup>4</sup>

Supaya aparat birokrasi yang tersebar dalam berbagai struktur di pemerintah pusat maupun di pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan publik dengan kualitas yang baik, maka diperlukan adanya penerapan pada standar pelayanan publik. Keberhasilan penerapan standar pelayanan publik oleh aparat birokrasi tergantung pada penerimaan perilaku, sikap dan mekanisme kinerja yang baru tersebut sebagai bagian dari budaya birokrasi terhadap sistem nilai dan norma-norma yang akan melandasi para birokrat untuk dapat bersikap dan berperilaku dengan baik. Perubahan budaya yang menjadi dasar birokrat dalam bersikap dan berperilaku merupakan bagian tersulit untuk dirubah. Tanpa budaya birokrasi yang tepat, penerapan terhadap standar pelayanan publik tidak akan berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.<sup>5</sup>

Jawa timur adalah salah satu provinsi yang memiliki predikat terbaik dibidang pelayanan publik dengan nilai sebesar 75%. Hal tersebut menunjukkan bahwa Provinsi Jawa timur mampu melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009. Suatu pemerintahan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya dengan memberikan pelayanan publik yang baik. Keberhasilan tersebut dapat ditentukan melalui tiga hal, yakni biayanya murah, waktu pelayanannya cepat serta persyaratannya jelas dan sederhana. Hal tersebut juga dapat didukung dengan adanya seorang pemimpin yang bertanggung jawab dan sistem teknologi informasi. Tjahjo Kumolo menyatakan bahwa pemerintah daerah

---

<sup>4</sup> Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta. Hlm 59

<sup>5</sup> Agus Pramusinto, Erwan Agus Purwanto, Op chit.... Hlm 308

harus menyelesaikan hambatan-hambatan dalam perizinan, melakukan reformasi pada peraturan, menyiapkan pembiayaan dan sumber daya yang memiliki kompetensi dan keterampilan serta penyederhanaan dalam proses birokrasi.<sup>6</sup>

Kota Mojokerto adalah salah satu kota yang berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui Mal Pelayanan publik dengan memperluas pelayanan publik terpadu satu pintu setelah Surabaya, Banyuwangi dan DKI Jakarta. Kegiatan tersebut merupakan langkah strategis yang dapat memberikan kemudahan dalam hal pelayanan. Sehingga aparat pemerintah dituntut agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan cepat. Pemerintah Kota Mojokerto akan terus memantau perkembangan mal pelayanan publik tersebut dengan melengkapi sarana dan prasarananya. Peningkatan kompetensi dan keterampilan terhadap SDM juga perlu dilakukan supaya para aparatur dapat memberikan pelayanan lebih optimal, amanah serta professional. Sehingga hal tersebut akan memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat yang akan memanfaatkan layanan tersebut.<sup>7</sup>

Kecamatan Gedeg adalah salah satu kecamatan yang menerapkan inovasi Rawon Bu Gimal dalam pelayanan publik. Inovasi tersebut bertujuan untuk masyarakat yang tidak bisa mengurus pelayanan pada jam kerja dikarenakan terhalang oleh kesibukan, sehingga bisa melakukan pelayanan pada Rabu Kliwon Malam dan Rabu Legi mulai pukul 16.00 – 19.00 WIB. Inovasi tersebut

---

<sup>6</sup> Moch Prima F. *Jawa Timur terpilih jadi Provinsi dengan Pelayanan Publik Terbaik*. <https://m.detik.com/news/berita/d-4212782/jawa-timur-terpilih-jadi-provinsi-dengan-pelayanan-publik-terbaik>. (diakses pada tanggal 15 Januari 2020, pukul 10:08 WIB)

<sup>7</sup> Willy Irawan. *Pemkot Mojokerto Komitmen Tingkatkan Pelayanan kepada Masyarakat*. <https://jatim.antaranews.com/berita/285533/pemkot-mojokerto-komitmen-tingkatkan-pelayanan-kepada-masyarakat> (diakses pada tanggal 15 Januari 2020 pukul 17:15 WIB)

disediakan cukup beragam mulai dari akta kelahiran, legalisasi Kartu Keluarga, persyaratan akademik, surat jampersal dan lain sebagainya. Dengan adanya inovasi tersebut diharapkan dapat menjadi wadah aspirasi bagi masyarakat untuk membangun ke arah yang lebih baik. Serta dapat meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Gedeg itu sendiri.<sup>8</sup> Dilihat dari observasi yang dilakukan peneliti pada awal bulan Juni di Kantor Kecamatan Gedeg, peneliti menemukan kendala terkait penerapan pada inovasi pelayanan yang ada di Kecamatan Gedeg yaitu masih minimnya anggaran pendukung. Minimnya anggaran pendukung dikarenakan anggaran tersebut dialihkan ke bantuan sosial Covid 19. Selain itu, SDM aparatur pemerintah Kecamatan Gedeg yang kurang mumpuni dari segi kualitas, seperti yang dijelaskan oleh informan peneliti. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya kurang mampu dalam mengoptimalkan sarana dan prasarana dengan baik. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

Untuk dapat mengatasi kondisi tersebut, perlu dilakukan adanya suatu perbaikan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik demi mewujudkan pelayanan yang prima, karena pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan secara tepat dan cepat oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Untuk itu, aparatur Negara diharapkan dapat melaksanakan tugas dan

---

<sup>8</sup> Misti P. *Inovasi Layanan Publik 'Rawon Bu Gimal' Dikenalkan Kecamatan Gedeg*. <https://beritajatim.com/politik-pemerintahan/inovasi-layanan-publik-rawon-bu-gimal-dikenalkan-kecamatan-gedeg/> (diakses pada tanggal 12 Februari 2020 pukul 18:37 WIB)

tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Dengan melaksanakan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* tersebut diharapkan juga dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.<sup>9</sup>

Berdasarkan permasalahan diatas, yang dalam kaitannya dengan *Good Governance* pada pelayanan publik yang tidak sesuai di Kantor Kecamatan Gedeg, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gedeg, Kabupaten Mojokerto. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian ilmiah yang berjudul **“Penerapan *Good Governance* pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gedeg (Studi Kasus di Kabupaten Mojokerto)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dipaparkan, maka peneliti mengambil rumusan masalah terkait “Bagaimana penerapan *Good Governance* pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gedeg?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui sejauh mana *Good Governance* dalam pelayanan publik diterapkan oleh pemerintah di Kantor Kecamatan Gedeg.

---

<sup>9</sup> Neneng Siti Maryam. 2016. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Politeknik Kridatama Bandung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah referensi bagi mahasiswa Universitas Islam Majapahit serta dapat menjadi acuan khususnya yang mengarah pada bidang ilmu pemerintahan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi aparatur pemerintah di Kantor Kecamatan Gedeg dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan adanya prinsip-prinsip *Good Governance*.

## **1.5 Batasan Penelitian**

Agar penelitian lebih fokus dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gedeg. Maka, dalam penelitian ini hanya membahas penerapan *good governance* dalam pelayanan publik dengan menggunakan parameter konsep Tipe Ideal Birokrasi yang Rasional.