

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu yang mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik. Hal ini tercermin dari tuntutan yang masif dari masyarakat kepada para penyelenggara negara baik dipemerintahan, dewan perwakilan maupun yudikatif untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik. Artinya, terselenggaranya *good governance* merupakan cita-cita dan harapan bagi setiap bangsa.

Sofian Effendy dalam Azhari, (2002;187) mendefenisikan *Good governance* sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Efektif artinya penyelenggaraan tepat sasaran sesuai dengan perencanaan strategis yang ditetapkan, efisien artinya penyelenggaraan dilakukan secara hemat berdaya guna dan berhasil guna, transparan artinya segala kebijakan yang dilakukan oleh penyelenggara negara itu adalah terbuka, semua orang melakukan dapat pengawasan secara langsung sehingga mereka dapat memberikan penilaian kinerjanya terhadap hasil yang dicapai, akuntabel artinya penyelenggara pemerintah bertanggung jawab terhadap kebijakan yang ditetapkan, serta mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada seluruh warga negara pada setiap akhir tahun penyelenggaraan pemerintahan.

Berkaitan dengan *good governance*, salah satu hal yang harus diperhatikan adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pelayanan publik. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 mendefenisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian 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.

Pada dasarnya peran pokok dari pemerintah memberikan pelayanan publik antara lain dalam hal-hal yang berkaitan dengan memelihara keamanan,

ketertiban, mewujudkan keadilan, memenuhi kepentingan umum, mewujudkan kesejahteraan sosial, perekonomian, pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan. Dalam keterkaitan tersebut pembentukan instansi pemerintahan dengan tugas dan fungsinya masing-masing berperan sebagai perangkat utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang sesuai dengan peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara No 15 Tahun 2014 bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Pelayanan publik yang berkualitas didasarkan pada akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan melalui petugas layanan dengan menegedepankan efektivitas pada pencapaian yang menjadi tujuan dan sasaran. Sederhana dalam prosedur dan tata cara pelaksanaan yang mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat (pengguna layanan). Perlunya kejelasan dan kepastian (transparansi) mengenai persyaratan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya maupun jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Pelayanan publik yang berkualitas memerlukan keterbukaan dengan pengertian prosedur atau tata cara persyaratan. Satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi layanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta, efisiensi berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan, pencegahan atas pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait, ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam

kurun waktu yang ditentukan, responsif yang lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan yang menjadi aspirasi masyarakat yang dilayani maupun adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia No 81 Tahun 2010 tentang *grand design* reformasi birokrasi menimbang bahwa dalam rangka mempercepat tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik, maka dipandang perlu melakukan reformasi birokrasi diseluruh kementerian/lembaga/pemerintah daerah. Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai *good governance* dan melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur.

Tujuan dari reformasi birokrasi itu sendiri adalah untuk mengurangi dan akhirnya menghilangkan setiap penyalahgunaan kewenangan publik oleh pejabat di instansi yang bersangkutan, menjadikan negara yang memiliki *most-improved bureaucracy*, meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan mutu perumusan dan pelaksanaan kebijakan/program instansi, meningkatkan efisiensi (biaya dan waktu) dalam pelaksanaan semua segi tugas organisasi, menjadikan birokrasi Indonesia antisipatif, proaktif, dan efektif dalam menghadapi globalisasi dan dinamika perubahan lingkungan strategis. Sasaran dari reformasi birokrasi adalah dengan terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme; meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang difasilitasi oleh pemerintah daerah adalah pelayanan administratif. Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara

keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

Penelitian tentang *good governance* akan peneliti lakukan di Kecamatan Borong. Adapun jenis pelayanan administratif yang disediakan di Kecamatan Borong meliputi pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan berdasarkan surat pengantar dari desa atau kelurahan, surat keterangan tindak sengketa, pemberian rekomendasi kegiatan dibidang pendidikan, pemberian rekomendasi penyelenggaraan dan pendirian tempat pendidikan non formal, rekomendasi terhadap izin PKL yang memenuhi syarat dan ketentuan, surat keterangan domisili, surat pengantar izin pembangunan sarana sosial, surat rekomendasi jalan masuk, surat rekomendasi izin keramaian, permohonan IMB, surat keterangan tidak mampu, surat mutasi atas hak tanah/bangunan, surat pengantar SKCK.

Berdasarkan undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 209 ayat (2) huruf f yang menjelaskan bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah kabupaten/kota. Lebih lanjut, pada pasal 221 ayat (1) secara tegas menjelaskan bahwa kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan. Artinya dengan adanya kecamatan, camat sebagai pemimpin tertinggi di kecamatan, kemudian camat juga harus memberikan pelayanan di kecamatan dan juga pemberdayaan masyarakat desa atau kelurahan.

Dari hasil pra observasi peneliti, ditemukan bahwa beberapa dari prinsip-prinsip *good governance* belum berhasil diterapkan secara optimal, seperti akuntabilitas, transparansi, demokrasi, dan aturan hukum. Dalam pelayanan administratif di Kecamatan Borong dianggap masih kurang informatif terkait pelayanan-pelayanan publik yang disediakan oleh pihak kecamatan sehingga berpotensi mengurangi partisipasi dari masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia aparatur pemerintahan kecamatan baik dari segi kuantitas maupun kualitas, serta keterbatasan sarana dan prasarana pelaksanaan tugas seperti komputer/laptop, printer, motor dinas operasional pegawai yang berdampak pada pelayanan-pelayanan administratif Kantor Camat Borong tidak Kondusif,

Sedangkan untuk permasalahan lain yang terdapat di kantor Kecamatan Borong berdasarkan observasi yang ditemukan oleh peneliti adalah: Belum terisinya formasi jabatan kepala sub bagian tata usaha yang ada di SKPD Kantor Camat Borong, Kurangnya dana yang menyebabkan banyak program dan kegiatan yang menjadi urusan Kecamatan Borong tidak terakomodir, Masih banyak masyarakat yang tidak tahu bagaimana prosedur tahap alur pelayanan di kantor camat.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan administratif yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan administratif yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yang di hara pkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan administratif yang berkualitas merupakan salah satu ciri *good governance*.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Praktek *Good Governance* Dalam Pelayanan Administratif”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana praktek *good governance* dalam pelayanan administratif di Kecamatan Borong Kabupaten Manggarai Timur?
2. Faktor-faktor apa yang menciptakan iklim yang kondusif bagi efektivitas penerapan prinsip-prinsip *good governance*?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui bagaimana praktek *good governance* dalam pelayanan administratif di Kecamatan Borong Kabupaten Manggarai Timur.

2. Untuk mengetahui bagaimana menciptakan iklim yang kondusif dan efektif dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kecamatan Borong Kabupaten Manggarai Timur.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis/ Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat mempunyai implikasi teoritis tentang praktek *good governance* dalam pelayanan administratif bagi Universitas Katolik dan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik serta khususnya bagi prodi Administrasi Publik

2. Manfaat Praktis

- a) Agar dapat dijadikan pertimbangan pemerintah Kecamatan Borong dalam pelayanan administratif.
- b) Melalui penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan berupa hasil atau laporan penelitian yang digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.