

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara umum, *Good Governance* ialah pemerintahan yang baik ataupun penyelenggaraan pemerintahan yang bersih serta efektif. *Good Governance* mengandung dua pengertian, khususnya: pertama, nilai yang mempertahankan keinginan ataupun kehendak individu juga nilai yang bisa membangun kapasitas individu guna menggapai tujuan (publik) otonomi, pembangunan juga hak-hak sipil, kedua, bagian pemerintahan yang berhasil juga efektif guna melaksanakan kewajibannya demi menggapai tujuan itu.

Sedarmayanti (2012) menyebutkan bahwasanya *good governance* ialah cara paling umum guna melaksanakan kekuasaan negara dalam menyelesaikan pengaturan besar publik juga administrasi disebut *good governance* (pemerintah ataupun pemerintahan), sedangkan praktik terbaik disebut *good governance*. Sesuai dengan ini, administrasi di banyak kasus dicirikan sebagai *good governance*.

World Bank mendefenisikan *good governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab dan sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrasi. Artinya *Good Governance* adalah penyelenggaraan pemerintah yang solid dan bertanggungjawab,efisien, dan efektif dengan unsur-unsur

profesionalisme, akuntabilitas, dan transparansi. Akhirnya *Good Governance* sering diartikan sebagai pemerintahan yang baik (Tjokromidjojo,1999). Dengan demikian *Good Governance* dapat dimaknai sebagai bentuk terbaik dari proses penyelenggaraan pemerintahan dalam mengadakan *public goods* dan *public service*.

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat mempunyai tanggung jawab serta tugas yang baik dalam memberikan pelayanan yg profesional. Hal ini Dalam menjalankan tugas serta tanggungjawabnya dapat sesuai dengan keinginan masyarakat dan undang-undang yang berlaku. Disampaikan juga oleh (Karniawan, 2005:06) pelayanan publik ialah pemberian pelayanan dalm hal ini melayani keperluan orang atau masyarkat yang mempunyai kepentingan dalam suatu organisasi berdasarkan aturan serta tata cara yang sudah ditetapkan. Untuk itu pelayanan publik adalah hal yang sangat fundamental disuatu lembaga pemerintah.

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Dalam rangka hal tersebut, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan nyata sehingga dalam penyelenggaraan pemerintah dapat berlangsung secara baik. Adapun prinsip-prinsip dari *Good Governance* ini antara lain: partisipasi, kepastian hukum, transparansi, tanggungjawab, berorientasi pada konsensus, berkeadilan, efektif dan efisien, akuntabilitas, dan visi strategis. Apabila keseimbangan prinsip-prinsip tersebut diterapkan, maka dapat memudahkan organisasi sektor publik dalam

melaksanakan pemerintahan dan mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat.

Penerapan *good governance* merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang berpihak pada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi yang umum. Dalam sudut pandang otonomi daerah, khususnya Indonesia. Penerapan *good governance* merupakan suatu urgenitas dalam upaya mewujudkan pemerintahan daerah yang efektif dan efisien mandiri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, hal ini pula di dukung dengan di berlakukannya Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah yang akan memberikan peluang besar bagi terlaksananya asas desentralisasi. Upaya menjamin pelayanan publik yang baik diwujudkan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik. Pemberlakuan kedua Undang-Undang menjadi bentuk untuk mendorong terciptanya *Good Governance* dalam pelayanan publik.

Mohmad (2003) mengungkapkan bahwa pelayanan publik sejauh ini banyak kekurangan seperti : kurang *resfonsif*, kurang *informative*, kurang *accessible*, kurang *koordinasi*, kurang *biokratis*, kurang mau mendengar keluhan, saran dan aspirasi masyarakat. Selain itu, dari segi kelembagaan, kelemahan dari sistem pelayanan publik adalah terletak pada bentuk organisasi yang tidak di rancang khusus untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan yang diberikan penuh dengan birokrasi yang berbelit-

belit serta tidak terkoordinasi. Maka untuk menciptakan pemerintahan yang baik dalam sistem pelayanan publik perlu diterapkan prinsip-prinsip *good governance*.

Pelayanan publik saat ini masih menjadi isu yang tidak dapat disangkal lagi karena pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan ditempat dan tidak ada kemajuan, pengaruhnya sangat luas mulai dari kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan lain-lain, melihat dari situasi pelayanan publik yang saat ini perlu diterapkan tentang *Good Governance* guna mencapai tujuan organisasi yang baik. Dalam mencapai tujuan tersebut perlu di dukung oleh sumber daya manusia yaitu pegawai yang memiliki sifat dan sikap prinsip *Good Governance*. Namun prinsip-prinsip tersebut masih sangat sulit dijumpai penerapannya, karena instansi-instansi di Indonesia masih sering menggunakan pelayanan yang berlandaskan kebiasaan, dalam hal ini kantor kecamatan sukun kota malang sebagai penyelenggara pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Kecamatan Sukun merupakan salah satu instansi pemerintah dalam penyelenggaraan otonomi daerah di Kota Malang. Dengan didukung oleh Peraturan Walikota No. 49 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan, telah menjadikan kedudukan kecamatan sebagai unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintah daerah tersebut, diperlukan peran aktif aparatur Kecamatan Sukun dalam rangka untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kinerja Aparatur Kecamatan Sukun sangat menentukan bagaimana tujuan dari instansi tersebut dapat tercapai. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah, pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Pada hakekatnya penyelenggaraan otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kinerja Pegawai. Munculnya pelayanan publik yakni untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat dan melayani segala kebutuhan masyarakat. Segala bentuk pelayanan harus diberikan dengan sebaik-baiknya secara maksimal guna untuk meningkatkan kualitas kinerja Aparatur atau pemerintah sebagai pemberi layanan.

Berdasarkan hasil Observasi Awal yang peneliti lakukan pada tanggal 24 Januari 2022, Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang sebagai instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik ditingkat kecamatan tentu perlu Aparatur Sipil Negara dituntut memiliki kinerja yang baik. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat. Namun kenyataannya peneliti melihat kondisi pelayanan di Kantor Kecamatan Sukun yang sejauh ini belum efektif atau maksimal, hal ini berdasarkan prinsip *Good Governance* yang diantaranya ialah sebagai berikut :

1. Prinsip Responsivitas

Daya tanggap aparatur kecamatan masih kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Prinsip Efektivitas dan Efisien

Kurangnya sikap kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan agak terhambat dan tidak berjalan secara efektivitas dan efisien

3. Transparansi

Masih kurangnya keterbukaan informasi dalam pelayanan, hal ini disebabkan karena Sumber Daya Manusia yg belum memadai.

4. Akuntabilitas

Tanggungjawab dari aparaturnya kecamatan dalam aturan yang dibuat belum maksimal hal ini mengenai transparansi anggaran, rencana kerja, serta aturan atau kebijakan tidak dipublikasikan secara jelas di website kecamatan.

5. Partisipasi

Masih kurangnya akses masyarakat dalam menyampaikan keluhan ke aparaturnya kecamatan, hal ini dikarenakan kunjungan kerja aparaturnya kecamatan ke wilayah tingkat bawah seperti kelurahan, RT/RW yg masih kurang.

Sesuai dengan uraian diatas maka peneliti ingin meneliti lebih dalam mengenai kualitas pelayanan publik berdasarkan prinsip *good governance* dikantor Camat sukun. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti hendak melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kecamatan Sukun Kota Malang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagaimana implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Sukun Kota Malang ?
- b. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Sukun Kota Malang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam suatu penelitian mempunyai maksud dan tujuan tertentu agar mencapai sesuatu hal yang diinginkan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut;

- a. Untuk mengetahui implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Sukun Kota Malang.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kuliatas pelayanan publik di kantor Kecamatan Sukun Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan berpikir dan pengalaman terhadap penulis sehingga hasil dari ini dapat diterapkan didunia kerja nyata dan masyarakat.

b. Bagi Universitas

Dengan penelitian ini diharapkan agar dapat menambah kasanah perpustakaan dan bahan masukan penelitian yang lebih lanjut.

c. Bagi Instansi

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi bagi pemerintahan kecamatan sukun agar lebih maksimal dalam pelaksanaan dan pengembangan implementasi prinsip good governance dalam peningkatan kualitas pelayanan dikecamatan sukun kota malang.