

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Penerapan *good governance* merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi secara universal. Hal ini dapat pula menjadi faktor pendorong terwujudnya *political governance* yang menghendaki bahwa berbagai proses pemerintahan baik itu dari segi proses perumusan kebijakan publik, penyelenggaraan pembangunan, pelaksanaan birokrasi publik pemerintahan agar berjalan secara transparan, efektif dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Good governance adalah cita-cita yang menjadi misi setiap penyelenggaraan suatu negara, termasuk Indonesia. *Good governance* dapat diartikan sebagai prinsip dalam mengatur pemerintahan yang memungkinkan layanan publiknya efisien, sistem pengadilannya bisa diandalkan dan administrasinya bertanggung jawab pada publik (Santosa, 2008). Dari sudut pendekatan sistem menurut Pulukadang (2002: 34), *good governance* menyangkut pelaksanaan kekuasaan pemerintah dalam hal *decision making* dan dalam hal menjalankan fungsinya secara utuh, dan menyeluruh sebagai suatu kesatuan tindakan yang terarah dan teratur, baik itu meliputi bidang ekonomi (*economic governance*) dimana pemerintahan ekonomi fungsinya melalui proses-proses pembuatan keputusan yang memfasilitasi kegiatan di bidang ekonomi dan di dalam negeri serta interaksi diantara pelaku ekonomi, bidang politik (*political governance*) fungsinya menyangkut proses-proses pembuatan keputusan untuk formulasi kebijakan, dan bidang administrasi (*administrative governance*) adalah sistem pelaksanaan proses kebijakan.

Good governance sudah lama menjadi mimpi bagi banyak orang di Indonesia. Pemahaman mereka mengenai *good governance* berbeda-beda, namun sebagian besar dari mereka setidaknya membayangkan bahwa dengan *good governance* mereka akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik.

Banyak diantara mereka yang membayangkan bahwa dengan memiliki praktek *good governance* maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintahan semakin peduli dengan kepentingan warga.

Salah satu fungsi pemerintahan yang penting adalah pelaksanaan dan peningkatan pelayanan publik. Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan adalah bertindak sebagai seseorang yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan. Sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat dan efisien baik dari sisi waktu maupun pembiayaannya (Sutedi, 2010: 3).

Menurut Sinambela (2011: 5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah 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 penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa segala macam bentuk pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa maupun pelayanan administratif. Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang meminta layanan. Pemerintah berkewajiban melayani masyarakat dengan pelayanan yang memberikan kemudahan tanpa mempersulit prosedur.

Sejalan dengan undang-undang yang berlaku di atas, kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik adalah *Good Governance* (kepemerintahan yang baik). Wasistiono (2003: 28) mengemukakan bahwa tuntutan adanya *good governance* ini timbul karena adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan demokratisasi sehingga mendorong kesadaran warga negara untuk menciptakan sistem atau paradigma baru untuk mengawasi jalannya pemerintahan agar tidak melenceng dari tujuan semula. Selanjutnya, Purnomowati & Ismini (2014: 68) juga menambahkan bahwa upaya mengikutsertakan masyarakat (stakeholders) dalam pelaksanaan pembangunan hanya dapat terwujud bila kehidupan demokrasi berjalan dengan baik. Proses demokratisasi akan berjalan dengan baik jika tercipta supremasi hukum yang didukung oleh *good governance*.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur Negara. Untuk itu, aparatur Negara diharapkan semakin efisien dan efektif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pengayoman kepada masyarakat untuk mewujudkan terselenggaranya pemerintahan yang baik, serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik pada dasarnya menuntut keterlibatan segenap *stakeholders* atau pemangku kepentingan baik dari pihak pemerintah (birokrasi), pihak swasta, maupun pihak masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik dicirikan dengan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, hal tersebut tentunya sejalan dengan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang salah satu tujuannya yaitu untuk lebih mendekatkan pelayan kepada masyarakat guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Informasi tentang kinerja pelayanan publik

dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kerja yang dilakukan organisasi selama ini sudah berjalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum. Akan tetapi dalam kenyataannya banyak organisasi yang justru kurang atau bahkan jarang ada yang tidak mempunyai informasi tentang kinerja pegawainya. Untuk menilai kinerja pelayanan publik suatu organisasi ini tentu saja diperlukan indikator-indikator atau kriteria-kriteria untuk mengukurnya secara jelas. Tanpa indikator dan kriteria yang jelas tidak akan ada arah yang dapat digunakan untuk menentukan mana yang relatif lebih efektif diantara alternatif alokasi sumber daya yang berbeda, alternatif desain-desain organisasi yang berbeda dan diantara pilihan-pilihan pendistribusian tugas dan wewenang yang berbeda. Sekarang permasalahannya adalah kinerja apa yang digunakan untuk menilai seorang organisasi.

Dalam penelitian ini beberapa prinsip *Good Governance* yakni akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi menjadi tiga pilihan dari peneliti untuk diangkat dalam penelitian ini. Akuntabilitas ternyata dipandang sangat perlu dalam penyelenggaraan pemerintahan. Mengapa demikian, karena seperti telah disebutkan bahwa akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat, maka hal tersebut sangat dibutuhkan guna menghilangkan patologi birokrasi seperti yang kita ketahui yaitu Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dan sebagainya. Prinsip akuntabilitas mengharuskan pemerintah menata seluruh pelayanannya dengan sebaik-baiknya karena merupakan salah satu prinsip yang harus dilaksanakan secara utuh oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Demikian juga dengan transparansi dimana memiliki aspek pendukung pada prinsip *Good Governance* untuk dilaksanakan oleh pemerintah. Dan partisipasi bukti kemampuan organisasi untuk meminta dukungan kepada masyarakat untuk pelaksanaan keputusan yang sudah dibuat.

Untuk itulah mengapa peneliti lebih menekankan akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi dari beberapa prinsip *Good Governance* yang lainnya, karena peneliti berpendapat bahwa akuntabilitas atau pertanggungjawaban diharuskan ada pada setiap instansi untuk memberikan laporan yang akurat dan benar sehingga timbulnya kepercayaan masyarakat pada

pemerintah. Lalu, transparansi dilihat dari berbagai sisi yakni keterbukaan dimana bukan hanya pemerintah saja yang mengetahui perihal pelaksanaan program yang ada melainkan masyarakat berhak mendapatkan informasi yang terbuka, mudah dijangkau, bebas diperoleh, dan tepat waktu. Selanjutnya, partisipasi untuk melihat peranan masyarakat yang ikut serta dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat dalam menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan tidak jauh dengan permasalahan misalnya, prosedur pelayanan yang lama, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Dalam pemberian pelayanan publik, disamping permasalahan diatas, juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering menurunkan martabatnya sebagai warga Negara. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karena budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *Good Governance*. Untuk itu, aparatur Negara diharapkan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Diharapkan dengan penerapan *Good Governance* dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan tersebut tentunya dibutuhkan profesionalitas dan kecakapan aparatur dalam memberikan pelayanan agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik sudah seharusnya dilaksanakan guna terciptanya pelayanan yang prima dan berkualitas agar masyarakat dapat terlayani dengan baik. Dengan begitu birokrasi dapat terlepas dari stigma yang selama ini melekat yakni kaku, berbelit-belit, dan menjadi alat penguasa menjadi birokrasi yang sesuai dengan hakekat keberadaannya yakni sebagai pelayan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merasa tertarik untuk mengangkat judul dalam penelitian ini yaitu: **Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah penerapan prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang secara simultan?
2. Apakah penerapan prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang secara parsial?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak terlalu luas dan menyimpang dari permasalahan yang ada, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian hanya pada faktor-faktor yang kemungkinan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam prinsip-prinsip *Good Governance*, yaitu Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penulisan

Setiap penelitian yang dilakukan terhadap suatu masalah pasti mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Dalam hal ini yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh penerapan prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang secara simultan.
2. Mengetahui pengaruh penerapan prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang secara parsial.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Penelitian ini dilakukan dikarenakan memiliki manfaat yaitu:

1. Bagi penulis
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan mengembangkan pengetahuan terhadap ilmu pengetahuan yang diperoleh dan dipelajari selama penulis menuntut ilmu di lingkungan perkuliahan dan di Instansi/Lembaga Pemerintahan.
2. Bagi penelitian selanjutnya
Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan sebagai sumber referensi dan informasi bagi peneliti yang mengerjakan penelitian yang kemungkinan sama.
3. Bagi pemerintah
Sebagai masukan terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang tentang Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan Publik.