

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam rangka menciptakan dan mewujudkan kondisi masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. Pelayanan publik sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam menyejahterakan masyarakatnya. Salah satu esensi dari pemerintahan yang baik adalah terciptanya suatu produk pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel dari pemerintah yang diarahkan kepada masyarakat (Prandyka, 2021 dalam Delvin 2024).

Good Governance secara struktural, keselarasan itu terutama diperlihatkan oleh pemerintah ditingkat kecamatan karena langsung di bawah oleh Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya . Dengan kata lain, yaitu untuk mewujudkan visi kabupaten Tasikmalaya, maka fungsi-fungsi pemerintahan hendaknya dijalankan dan diselaraskan antara pemerintah di tingkat kecamatan dengan tingkat kabupaten/kota. Salah satu fungsi pemerintahan yang penting adalah pelaksanaan peningkatan pelayanan publik, pembangunan, pemberdayaan masyarakat dan sebagai pelayanan masyarakat.

Pemerintahan sebagai penyedia pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Untuk kebutuhan masyarakat yang semakin beragam, menuntut pemerintah untuk lebih peka dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan publik.

Menurut Rasyid (1998) Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama

Pelayanan publik kini menjadi suatu isu yang semakin strategis karna pelayanan publik pada umumnya tidak ada kemajuan, dampaknya sangat luas mulai dari kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan lainnya. Maka dari itu dengan menerapkan *Good Governance* untuk menjadi tujuan pemerintah yang baik diperlukannya dukungan serta sumber daya manusia yang mampu melaksanakan prinsip-prinsip *Good Governance*. Pelayanan publik pada dasarnya mencakup aspek kehidupan yang sangat luas. Pelaksanaan pelayanan publik ialah bahwa serta hak-hak tiap masyarakat negeri atas benda, jasa, serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab pemerintah beserta aparturnya kepada masyarakat dalam rangka menciptakan dan mewujudkan kondisi masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. Pelayanan publik sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam mensejahterakan masyarakatnya. Salah satu esensi dari pemerintahan yang baik adalah terciptanya suatu produk pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel dari pemerintah yang diarahkan kepada masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa:

“Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk mewujudkan rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dalam ketentuan

peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan penyelenggara pelayanan publik yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan memenuhi persyaratan hukum. Pengiriman layanan dilakukan oleh pemerintah wajib memang dapat memenuhi kebutuhan warga serta melakukan peraturan perundang-undangan. Keberhasilan pemberi layanan bisa ditetapkan oleh tingkatan kepuasan penerima.

Adapun beberapa bentuk pelayanan publik diantaranya ialah Pertama, Pelayanan regular ialah dimana pelayanan tersebut dilakukan secara rutin seperti halnya pembuatan KTP dan SIM. Kedua, Pelayanan Darurat ialah dimana pelayanan tersebut diberikan ketika keadaan mendesak seperti halnya ambulans dan pemadam kebakaran, Ketiga ialah Pelayanan Khusus ialah dimana pelayanan tersebut diberikan terhadap kelompok tertentu seperti halnya bantuan social untuk lansia. (Dwiyanto, 2006).

Dalam pelaksanaannya, kebijakan pelayanan publik ini harus diturunkan dalam serangkaian petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang berlaku internal dalam birokrasi. Sedangkan dari sisi masyarakat yang penting adalah adanya standar pelayanan publik, yang menjabarkan pada masyarakat apa pelayanan yang menjadi haknya, siapa yang bias mendapatkannya, apa persyaratannya, juga bagaimana bentuk pelayanan itu.

Sistem pelayanan publik selalu membuat frustrasi. Publik selalu dipusingkan apabila dihadapkan apabila berhadapan dengan birokrat. Prosedur yang berbelit belit dan berlapis layaknya jalan di dalam hutan rimba yang tiada berujung, sulit dimengerti, diikuti, dilaksanakan dan meskipun dapat diikuti, namun membutuhkan waktu, tenaga, dan biaya yang tidak sedikit. Pelayanan publik menjadi suatu yang mewah, mengingat banyak *bureaucracy cost* yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan. (Arief, 2004)

Kualitas pelayanan yang buruk disebabkan karena:

1) Tidak ada system insentif dalam pelayanan publik

Tidak adanya insentif dalam melayani publik mendorong birokrat mempertahankan prosedur yang rumit untuk diikuti, meskipun pada dasarnya mereka tahu bahwa prosedur tersebut tidak rasional. Cara mendapatkan pelayanan yang sulit akan membuka celah untuk mendapatkan penghasilan ekstra dengan meminta biaya ekstra untuk percepat proses pelayanan. Selain itu, tidak ada motivasi dalam bekerja karena apapun yang dikerjakan, seberapa giatnya, tidak ada perubahan pendapatan yang berarti. Hal ini disebabkan mental birokrat yang masih lemah dalam hal pengabdian kepada publik.

2) Tingkat diskresi yang buruk

Dikresi yang buruk terjadi karena memegang teguh pada peraturan yang selalu diutamakan. Hal tersebut karena kinerja birokrat yang diukur berdasarkan atas kepatuhan mereka kepada peraturan. Pola kerja yang mengutamakan peraturan membuat birokrat lebih mementingkan bagaimana caranya agar peraturan tetap ditegakkan, tidak peduli dengan kebutuhan dengan aspirasi dan kebutuhan

konsumen, sehingga kecenderungannya adalah birokrat selalu terpaku pada peraturan, bukan pada optimalisasi pelayanan kepada masyarakat.

3) Budaya Paternalistik yang kuat

Budaya paternalistic yang mirip budaya feodal masih mengakar di sebagian besar birokrasi di Indonesia. Budaya ini mendorong logika terbalik dalam hubungan klien-agen. Dalam praktiknya justru masyarakat yang menjadi agen dari pemerintah, Rakyat merupakan abdi dari birokrat. Birokrat merupakan sosok raja, pamong yang mempunyai kedudukan yang lebih tinggi kedudukannya dari pada rakyat. Budaya ini berimbas pada sosok birokrat yang arogan dan angkuh dalam melayani, karena merasa dibutuhkan, birokrat menjadi seenaknya dalam melayani, bahkan memperlakukan publik sebagai rakyat jelata yang tidak berkelas ketika menghadapi raja, sehingga perlakuan terhadap publik juga cenderung tidak menghormati Tuntutan masyarakat terhadap penerapan *Good Governance* didorong oleh fenomena karena ketidak maksimal kinerja pemerintahan disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya ketidak cermatan pemerintahan dalam melakukan pemantauan dan perencanaan strategis. Selain itu, terjadinya pelanggaran terhadap etika pemerintahan juga menjadi penyebab menurunnya kinerja aparat pemerintahan (Indah Wahyu Utami, 2017)

Good Governance merupakan suatu pola pengelolaan pemerintah yang dapat mengakomodasi peran masyarakat. Khususnya masyarakat di neagra Demokrasi demikian pola di Indonesia. Dengan demikian perlu adanya pelaksanaan *Good Governance*, tetapi kenyataannya secara umum masih terdapat banyak masyarakat di Indonesia yang kurang mengerti mengenai *Good Governance*

maupun pedoman pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintah. *Good Governance* wajib di laksanakan di semua instansi pemerintah baik tingkat pusat dan juga daerah tujuan dari *Good Governance* tersebut maka *Good Governance* diterapkan dari pemerintahan tingkat paling atas dan paling bawah dari kecamatan sampai desa.

Menurut undang-undang nomor 30 tahun 2014, *Good Governance* atau tata kelola dalam pemerintahan yang baik pada dasar untuk menyelenggarakan kegiatan yang bertujuan meningkatkan pemerintahan *Good Governance* bertujuan untuk mencegah praktik korupsi, kolusi dan nepotisme. Salah satu pilihan strategi untuk menerapkan *Good Governance* adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik di tingkat kecamatan merupakan ujung tombak dalam pemerintahan untuk memberikan layanan kepada masyarakat, dan tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugas dan kinerja pemerintah. Sebagai unit administrasi yang berada di antara pemerintah kabupaten/kota dan masyarakat, kecamatan memiliki peran penting dalam memastikan akses masyarakat terhadap berbagai layanan administratif, seperti pembuatan KTP, surat keterangan domisili, surat izin usaha, dan layanan-layanan lainnya. Namun, pelaksanaan pelayanan publik di kecamatan masih menghadapi berbagai tantangan yang berdampak pada kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat.

Good Governance mencakup prinsip-prinsip dasar seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi, serta supremasi hukum. Penerapan prinsip-prinsip ini diyakini mampu membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah kecamatan, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Misalnya, keterbukaan informasi pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan izin, dan pengaduan masyarakat menjadi indikator penting dalam mencerminkan pelaksanaan *Good Governance*

Kecamatan Manonjaya, yang berada di Kabupaten Tasikmalaya, menjadi contoh nyata bagaimana implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* sangat diperlukan dalam mendorong reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan. Berbagai tantangan masih dihadapi, seperti kurangnya transparansi dalam penyampaian informasi publik, rendahnya partisipasi masyarakat, serta belum optimalnya akuntabilitas aparatur dalam memberikan layanan. Indikasi lemahnya transparansi terlihat dari batasnya akses informasi publik terkait program pelayanan dan anggaran yang dapat diakses masyarakat. Sementara itu, partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan publik masih rendah yang menyebabkan ketidaksesuaian antara kebijakan pelayanan dan kebutuhan riil masyarakat. Di sisi lain, akuntabilitas aparatur pemerintah juga dipertanyakan, terutama dalam pertanggung jawaban atas kinerja pelayanan publik yang belum sepenuhnya terbuka atau terukur.

Dalam praktiknya, pelayanan publik di Kecamatan Manonjaya masih menghadapi berbagai tantangan yang mencerminkan belum optimalnya penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*. Sebagai contoh pada tahun 2022 terjadi keterlambatan dalam proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik dan Kartu Keluarga (KK) yang dikeluhkan oleh masyarakat. Beberapa warga melaporkan bahwa mereka harus menunggu hingga lebih dari satu bulan hanya untuk proses administrasi yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu singkat.

Keterlambatan ini diduga pada saat melakukan pelayanan terhadap masyarakat seringkali sarana yang digunakan menemui kendala seperti komputer yang tidak dapat dijalankan atau eror, bahkan alat perekam e-ktip yang sering mengalami kerusakan dalam waktu yang cukup lama itu yang menjadi kendala yang cukup menghambat dalam melakukan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Keterlambatan ini juga disebabkan oleh minimnya transparansi informasi dari pihak kecamatan, seperti tidak adanya pemberitahuan resmi mengenai kendala atau estimasi waktu penyelesaian. Selain itu mekanisme partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan juga masih sangat terbatas. Masyarakat tidak dilibatkan dalam forum-forum musyawarah atau evaluasi layanan sehingga aspirasi masyarakat kurang tersalurkan secara optimal. Dari sisi akuntabilitas, masih terdapat keluhan mengenai kurangnya kejelasan kepada siapa masyarakat bisa menyampaikan pengaduan atau menindaklanjuti keluhan mereka. Tidak adanya saluran pengaduan yang efektif atau prosedur evaluasi kinerja pelayanan membuat penyelesaian masalah menjadi lambat.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh tidak hanya dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan, tetapi juga dalam hal kepuasan keadilan bagi masyarakat . Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian mengenai sejauh mana penerapan *Good Governance* telah diimplementasikan di Kecamatan Manonjaya serta bagaimana dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik pada tingkat Kecamatan. Hal ini dilakukan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya yang dapat dilakukan pemerintahan adalah menerapkan prinsip-prinsip *Good*

Governance, yang diharapkan dapat memenuhi kualitas pelayanan publik pemerintahan yang prima dan berkualitas. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan ciri dari *Good Governance*. Oleh karena itu aparat pemerintah harus melaksanakan tugas secara efektif dan efisien, dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga mampu mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja dalam melakukan pelayanan hingga menjadi *Good Governance*. Bertujuan meningkatkan pemerintahan *Good Governance* bertujuan untuk mencegah praktik korupsi, kolusi dan nepotisme. Salah satu pilihan strategi untuk menerapkan *Good Governance* adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik Kepada masyarakat.

Oleh karena itu penting untuk melakukan penelitian mengenal sejauh mana implementasi *Good Governance* telah diterapkan di Kecamatan Manonjaya serta hambatan-hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengambil judul **”Implementasi *Good Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk merumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Manonjaya?
2. Apa faktor penghambat penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Manonjaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta mendeskripsikan mengenai Implementas *Good Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Manonjaya”.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini dapat di bagi menjadi dua, yaitu Teoritis dan Manfaat Praktis.

1) Manfaat Teoritis

- a) Kontribusi pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan terutama ilmu pemerintahan.
- b) Bahan referensi bagi para peneliti lainnya yang berminat mengkaji tentang implementasi *Good Governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di kecamatan Manonjaya.

2) Manfaat Praktis

Bahan masukan atau sumbangan pemikiran bagi pihak pemerintahan Kabupaten Tasikmalaya agar kedepannya memiliki prinsip *Good Governance* untuk meningkatkan pelayanan publik di kantor kecamatan