

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 LATAR BELAKANG

Problematika pelayanan publik menjadi sorotan bagi pihak disposisi terhadap kebijakan pemerintah untuk melakukan kritikan. Pelayanan publik dapat diasumsikan sebagai produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pengguna yang dimaksudkan yakni warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Di era globalisasi serba canggih membuat pengembangan *good governance* memiliki kompleksitas yang tinggi dan kendala yang besar. Apalagi kemajuan ilmu teknologi berkaitan erat dengan kesuksesan kebijakan yang bersumber pada hasil evaluasi kebijakan. Dimana keberhasilan suatu kebijakan dilihat dari sebuah fakta yang dapat diterima untuk identifikasi positif. Berdasarkan pendekatan dari tradisi yang berbeda menekankan pentingnya interpretasi dan makna kesuksesan itu masuk dalam mata yang melihatnya, tergantung pada faktor-faktor seperti nilai protagonis, kepercayaan dan sejauh mana mereka terpengaruh oleh kebijakan (dalam McConnell, Allan. 2010).

Agus (dalam Barus, 2010) menyarankan praktik *good governance* sebaiknya dimulai dari sektor pelayanan publik. Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena upaya mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan

praktik *governance* yang baik dalam pelayanan publik dapat dilakukan lebih nyata dan mudah. Nilai-nilai seperti efisiensi, partisipasi dan akuntabilitas dapat diterjemahkan secara relatif lebih mudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut *United Nations Development Program* (UNDP), *good governance* memiliki sembilan prinsip yakni partisipasi, kepastian hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsesus, berkeadilan, efektivitas & efisiensi, akuntabilitas, dan bervisi strategis. Prinsip-prinsip tersebut saling berkaitan erat dalam mewujudkan *good governance* yang berlandaskan Pancasila dan undang-undang dasar 1945. Permasalahan yang muncul pada roda pemerintahan sering terjadi berulang-ulang dengan situasi yang sama. Prosedur berbelit-belit, pelayanan tidak prima, akses informasi masih lemah, bahkan disiplin pegawai terbilang rendah yang mampu membuat aktivitas pelayanan menjadi lambat dan tidak tepat waktu. Terkadang, pengurusan surat atau izin tertentu di kelurahan/desa membutuhkan biaya yang tidak jelas sehingga melahirkan pungutan liar (pungli).

Penerapan *Good governance* merupakan suatu urgensi 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 Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah yang akan memberikan peluang besar bagi terlaksananya asas desentralisasi Upaya menjamin pelayanan publik yang baik di wujudkan 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.

Ketimpangan pelayanan dalam suatu kebijakan publik mampu menimbulkan citra negatif yang berujung pada tidak kompeten dan profesionalitas aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas. Dimana lokus penelitian ini dipusatkan pada Kantor Lurah Alai Kecamatan Ungar Kabupaten Karimun. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 16 tahun 2001 dan Keputusan Bupati Karimun Nomor 154.a tahun 2002 tentang perubahan status Desa Alai menjadi Kelurahan Alai dengan luas wilayah sekitar lebih kurang 40 km persegi. Agama Islam menjadi agama prioritas dengan suku Melayu menjadi suku terbesar di Kelurahan Alai yang membuat suatu kebijakan dilaksanakan dengan adat bersendikan syarak dan kitabullah, sebab Melayu tidak terlepas dari pengaruh agama Islam.

Namun dalam realitanya, Kelurahan kecil ini dengan jumlah penduduk sekitar 2.780 jiwa tidak terlalu baik dalam merealisasikan *good governance*. Dilema ini membuat prinsip Das Sollen (seharusnya) dan Das Sein (realitanya) tidak terwujud sesuai sistem yang berlaku. Perwujudan konsep *good governance* menjadi cita-cita/ keinginan bagi masyarakat Kelurahan Alai tetapi realitanya masih jauh dari harapan. Padahal tujuan suatu kebijakan terkhusus pelayanan publik di Kelurahan Alai berprospek pada nilai tanggungjawab penerapan dan pelaksanaan hukum dalam praktik ketatanegaraan (Krismiarsi, 2015:114).

Dilihat dari segi *Tangibles*, Kelurahan Alai belum optimalisasi dalam hal fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi. Selain itu, *Reliability* berfokus pada pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi menjadi faktor penting penciptaan pelayanan prima. Kemudian, aspek

*responsivitas* di Kelurahan Alai terbilang acuh tak acuh, sikap kerelaan untuk menolong pengguna layanan cukup minim. Pelayanan publik akan berjalan lancar apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus serta memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Ketertinggalan kualitas pelayanan di Kelurahan Alai tidak terjadi akibat dari keterbatasan fasilitas fisik, akan tetapi terdapat juga faktor pendidikan dari aparatur pelaksana tugas. Kasta pendidikan di Kantor Lurah Alai tertinggi yakni sarjana (S1) sebanyak 3 orang, tamatan Diploma 3 sebanyak 1 orang dan tamatan SD dan SMA sebanyak 9 orang. Data menunjukkan 70% aparatur/staf Kantor Lurah Alai berpendidikan tamatan SD dan SMA. Hal ini berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan, apalagi sebagian besar staf sudah berusia lanjut sehingga tidak memungkinkan untuk mengikuti arus perkembangan teknologi yang semakin canggih.

Dari paparan argumen dan realita diatas, penerapan pelayanan publik yang responsif, tidak hanya bergantung pada kualitas fisik tetapi juga kualitas SDM yang mumpuni sangat diperlukan. Oleh karena itu, kesiapan SDM menjadi gerbang terdepan dalam kemajuan pelayanan publik dengan penerapan sistem berbasis teknologi. Berkaitan dengan tingkat pendidikan staf Kelurahan Alai dalam melakukan roda pemerintahan (pelayanan publik), penulis tertarik meneliti lebih lanjut mengenai Pelaksanaan prinsip pelayanan publik dalam *good governance* (Di kelurahan alai Kecamatan Ungar, Kabupaten Karimun )

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana prinsip pelayanan publik dalam *good governance* di kelurahan alai Kecamatan Ungar ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini diharapkan untuk mengetahui Prinsip pelayanan publik dalam *good governance* (di kelurahan alai Kecamatan Ungar, Kabupaten Karimun)

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara obyektif terkait pelaksanaan prinsip pelayanan publik dalam *good governance* (Di kelurahan alai Kecamatan Ungar, Kabupaten Karimun) dalam meningkatkan kinerja aparatur pelayanan publik serta dapat digunakan sebagai tolak ukur pelayanan yang sudah dilakukan oleh Kelurahan Alai Kecamatan Ungar.

### 1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran dan dapat dijadikan bahan masukan bagi kantor lurah alai Kecamatan Ungar