

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Berperannya pemerintah daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintah menjadi acuan untuk mensejahterakan masyarakat pada masa transisi otonomi daerah. Reformasi sistem pemerintahan menjadikan hal penting dalam peran pemerintah. Ada juga pembenahan institusi pemerintahan mulai dari tingkat daerah sampai pusat. Oleh sebagian perancangan tentang peran pemerintah, penyelenggaraan pelayanan publik menjadi fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pada era reformasi pemerintah daerah dituntut untuk menjalankan penyelenggaraan pemerintahan yaitu mampu transparansi, partisipasi dan akuntabilitas demi menerapkan demokratisasi pemerintahan otonomi daerah.

Menghadapi masalah publik yang tidak lagi dapat dikelola oleh pemerintah daerah merupakan inti dari *good governance* sebagai proses pelibatan sektor publik, swasta, dan masyarakat (Azari, 2002: h.33). Pada dasarnya, strategi desentralisasi untuk masyarakat lokal bertujuan untuk memungkinkan individu mengatur diri mereka sendiri ke dalam rumah daerah guna meningkatkan kesejahteraan atau kemakmuran warga daerah tersebut. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah daerah harus mampu menyediakan pelayanan publik dan pegawai yang kompeten untuk memenuhi tuntutan masyarakat.

Oleh karena itu, diperlukan analisis kebutuhan masyarakat untuk menentukan layanan apa yang sebenarnya dibutuhkan masyarakat setempat. Pemerintah harus berkontribusi dalam memberikan layanan publik untuk memenuhi tuntutan tersebut. Pelaksanaan partisipasi swasta dan masyarakat dalam pelayanan publik, yang kemudian dilegitimasi melalui penggunaan otonomi daerah. Dengan dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 sebagaimana direvisi oleh UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya sesuai dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kecamatan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota. Kecamatan terjun langsung dalam perencanaan dan pengendalian pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut kecamatan dituntut agar mampu menjadi tempat informasi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan keinginan masyarakat kepada aparat yang berkompoten untuk ditindaklanjuti. Disamping itu, peran kecamatan merupakan penyalur program-program pemerintah untuk disosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Pemerintah kecamatan merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan, pasti memiliki peran yang sangat strategis dalam mewujudkan keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan keberhasilan pembangunan daerah. Terkait dengan itu diperlukan

terlaksananya *good governance* dan kerja sama yang harmonis dengan semua pihak terutama dengan masyarakat.

Gambar 1.1

Banner Pelayanan Adminduk (Aplikasi Kependudukan) Melalui Aplikasi E-Open

Dikecamatan Mustikajaya Kota Bekasi



Sumber : Dokumen Peneliti, 13 Juni 2022

Dalam observasi awal yang dilakukan di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi, peneliti menemukan permasalahan yang belum berjalan dengan sesuai kebijakan yang ada, bahwa masih perlu ditingkatkan pelayanan yang optimal.

Dapat dilihat dari adanya pelayanan administrasi melalui aplikasi E-Open untuk masyarakat untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Dari pelayanan yang memudahkan ini, faktanya masih ada masyarakat yang belum memahami dalam mengakses aplikasi tersebut. Aparatur pemerintahan Mustikajaya Kota Bekasi harus sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan Aplikasi E-Open.

Peneliti menemukan permasalahan penerapan prinsip *good governance* kecamatan mustikajaya belum berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari beberapa indikator transparansi diantaranya tidak adanya papan informasi yang dibutuhkan masyarakat mengenai persyaratan dan biaya untuk memenuhi kebutuhan, baik itu persyaratan pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akte kelahiran dan sebagainya.

Kantor kecamatan merupakan salah satu kantor pemerintahan yang harus menganut prinsip *good governance*. Kecamatan Mustika Jaya, Kota Bekasi, merupakan salah satu instansi pemerintah yang membantu masyarakat mengurus dokumen penting seperti KTP, akta kelahiran, dan surat tanah, dll. Serta prinsip *good governance* yang seharusnya diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik belum sepenuhnya diterapkan di Kecamatan Mustika Jaya Kota Bekasi. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang penerapan *Good Governance* serta pelayanan publiknya, yang ditulis dalam penelitian dengan judul **“Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Mustika Jaya Kota Bekasi”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi?
2. Apa saja faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan public di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi?
3. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pelayanan publik di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini ialah untuk menganalisis prinsip-prinsip *good governance* untuk pelayanan publik di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi dan mengetahui upaya yang dilakukan guna menerapkan prinsip-prinsip tersebut.

- a. Mengetahui dan menganalisa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan public di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi

- b. Mengetahui dan menganalisa hambatan yang dilakukan dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi
- c. Mengetahui dan menganalisa upaya untuk mengatasi hambatan dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi

2. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi instansi agar menjadi masukan atau sumbangan pemikiran dalam yang mana dapat membantu untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance* lebih maksimal kedepannya
- b. Bagi pembaca, agar menambah pengetahuan teoritis mengenai prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik dan dapat menambah wawasan mengenai keilmuan khususnya di Ilmu Pemerintahan.
- c. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan pengalaman khususnya dalam penelitian dan membuat hasil penelitian dalam bentuk skripsi ini.

1.4. Signifikansi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang pernah ada sebelumnya, maka penelitian membagi signifikansi menjadi dua hal, yaitu signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

1.4.1. Signifikansi Akademik

Beberapa penelitian tentang Penerapan Prinsip – Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik telah banyak dilakukan sebelumnya dan peneliti memiliki beberapa referensi yang berkaitan dengan hal tersebut berupa jurnal, skripsi dan buku.

Penelitian pertama, A.Muh Ikhsan W R (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa (Studi Desa Pesse, Kecamatan Donri-Donri, Kabupaten Soppeng)”. Hasil penelitian ini adalah pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* khususnya prinsip kepastian hukum dan prinsip transparansi belum optimal. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: BPD belum optimal dalam melakukan pengawasan dikarenakan beberapa anggota BPD memiliki pekerjaan lain sebagai petani atau peternak. Dan juga aparat desa yang rata-rata memiliki tingkat pendidikan yang minim sehingga seringkali belum mengetahui prosedur-prosedur pelayanan operasional terhadap masyarakat, dan adanya kekosongan fungsi sekretaris desa yang harus merangkap sebagai Kepala Desa membuat proses administrasi menjadi lamban. Dan dalam transparansi pemerintah desa tidak memanfaatkan sarana yang dapat mendukung proses transparansi pemerintah Desa.

Penelitian yang kedua, Fidyah Nita Ramadani (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)”. Hasil penelitian ini menunjukkan

bahwa tata kelola pemerintahan yang baik dapat tercipta melalui program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) yang optimal. Hal ini di dukung dan dapat dilihat dari proses pelaksanaannya yang sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* dan standar pelayanan paten, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik juga bisa menjadi salah satu kunci terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik. Sehingga pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) yang diterapkan di kantor kecamatan Rappocini kota Makassar dapat menciptakan *good governance*.

1.4.2. Signifikansi Praktis

Berbagai temuan penelitian diharapkan bisa digunakan untuk memberikan rekomendasi aspek-aspek yang perlu diperhatikan, Adapun yang menjadi perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah dalam penelitian ini peneliti melihat Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik, yang berlokasi di Kantor Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi , untuk mengukur sebuah keberhasilan penelitian. Oleh karena itu peneliti ingin melihat bagaimana penerapan yang ada di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi apa sudah sesuai, sehingga Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelien ini, diperlukan sistematika penulisan agar dapat memudahkan pembaca dalam menguraikan objek penelitian dan juga memudahkan pembaca dalam memahami pembahasan yang terdapat dalam penulisan penelitian ini, maka susunan sistematika penulisan penelitian ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai topik penelitian yang diambil. Di dalam bab ini berisi: latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II KERANGKA TEORI

Berisi kajian teori yang digunakan dalam penelitian, kerangka pemikiran, dan asumsi penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode atau cara yang digunakan dalam penelitian untuk menghasilkan suatu data agar dapat diolah, seperti paradigma penelitian; metode penelitian; desain penelitian; sumber dan teknik perolehan data; teknik analisa data; *goodness and quality criteria*, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian, dan keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti dalam melakukan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menerapkan temuan – temuan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan tentang “ Penerapan Prinsip – Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi”.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi kesimpulan dan rekomendasi peneliti mengenai Penerapan Prinsip – Prinsip *Good Governance* di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi.