

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini di negara kita, rakyat berharap pada pemerintahan agar dapat terselenggaranya *good governance*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Efektif artinya penyelenggaraan tepat sasaran sesuai dengan perencanaan strategis yang ditetapkan, efisien artinya penyelenggaraan dilakukan secara hemat berdaya guna dan berhasil guna, transparan artinya segala kebijakan yang dilakukan oleh penyelenggara negara itu adalah terbuka, semua orang melakukan dapat pengawasan secara langsung sehingga mereka dapat memberikan penilaian kinerjanya terhadap hasil yang dicapai, akuntabel artinya penyelenggara pemerintah bertanggung jawab terhadap kebijakan yang ditetapkan, serta mempertanggung jawabkan kinerjanya kepada seluruh warga negara pada setiap akhir tahun penyelenggaraan pemerintahan.

Permasalahan yang dialami oleh bangsa Indonesia sekarang ini semakin kompleks dan semakin sarat dengan permasalahan. Oknum-oknum organisasi pemerintah yang seyogyanya menjadi panutan rakyat banyak yang tersandung dengan masalah hukum. Eksistensi pemerintahan yang baik atau sering disebut *good governance* yang selama ini dielu-elukan, faktanya saat ini masih menjadi mimpi dan hanya sebatas jargon belaka. Indonesia harus segera mencari jalan untuk mengatasi hal tersebut. Revolusi di setiap bidang harus dilakukan karena setiap produk yang dihasilkan hanya mewedahi kepentingan partai politik, fraksi, dan sekelompok orang. Padahal seharusnya penyelenggaraan negara yang baik harus menjadi perhatian yang serius. Transparansi memang bisa menjadi salah satu solusi, tetapi hal tersebut tidaklah cukup untuk mencapai *good governance*.

Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu

pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Sadjijono (2007:203) *good governance* mengandung arti kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara. Sedangkan menurut IAN&BPKB (2005:5) yang dimaksud dengan *good governance* adalah bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber-sumber daya dalam pembangunan. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti *good governance* yaitu pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Menurut penelitian Maryam (2016) yang berjudul “Mewujudkan *good governance* Melalui Pelayanan Publik” menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warga demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah semua organ negara seperti Pemerintah Pusat dan Pemerintah daerah. Dalam hal ini Pembukaan UUD 1945 alenia ke-4 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara RI adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Faktor yang mempengaruhi tidak jalannya pelayanan publik dengan baik yaitu masalah struktural birokrasi yang menyangkut penganggaran untuk pelayanan publik.

Menurut penelitian Muis (2014) yang berjudul “Analisis Implementasi *good governance* dalam Pelayanan Publik” menyatakan bahwa dalam analisis implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Makassar dapat berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari proses pelaksanaannya yang sesuai

dengan prinsip-prinsip *good governance* yang harus diterapkan seperti adanya partisipasi masyarakat dalam berbagai program kegiatan. Bentuk partisipasi yang diberikan pun cukup baik dan efektif seperti memberikan informasi seluas-luasnya tentang pelayanan publik baik melalui selebaran kertas maupun sosial media. Akuntabilitas yang diberikan kepada masyarakat juga cukup baik meski belum terlaksana secara maksimal, seperti kurangnya dana yang dalam pelaksanaan berbagai kegiatan, supreme hukum yang diharapkan tidak berjalan secara efektif.

Berdasarkan penelitian Edi Darmawi (2014) dengan judul “Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Perspektif *good governance*” menunjukkan bahwa akuntabilitas aparat kelurahan Napal Kecamatan Seluma Kota Kabupaten Seluma sudah cukup baik, dimana hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen dan kesungguhan aparat kelurahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam hal pelaksanaan program pemberdayaan. Responsibilitas aparat kelurahan sudah cukup baik, dimana hal ini dapat dilihat dari kemampuan aparat kelurahan dalam meminimalisir pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan masyarakat. Responsivitas aparat kelurahan Napal masih perlu adanya perbaikan-perbaikan, hal ini perlu adanya komitmen dan tindakan aparatur yang intens di dalam melakukan pembinaan kepada masyarakat.

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang bertelele, 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. 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 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 harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien, karena diharapkan dengan penerapan *good governance* dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

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 harus melakukan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien karena diharapkan dengan penerapan *good governance* dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis sebagai mahasiswa Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn), tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Implementasi Responsiveness *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik” (studi kasus di Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten Tahun 2017).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, antara lain:

- a. Apakah implementasi *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten sudah berjalan dengan baik?
- b. Bagaimanakah implementasi *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten?

- c. Apa kendala yang dihadapi pada implementasi *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten?
- d. Bagaimana solusi mengatasi kendala yang dihadapi pada implementasi *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka dapat tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mendeskripsikan apakah implementasi *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten sudah berjalan dengan baik.
- b. Untuk mendeskripsikan implementasi *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten.
- c. Untuk mendeskripsikan kendala yang dihadapi implementasi *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten.
- d. Untuk mendeskripsikan solusi mengatasi kendala implementasi *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

- 1) Menambah wawasan bagi para pejabat pemerintahan Desa mengenai penerapan praktik *good governance* dalam pelayanan publik.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana dan wawasan bagi penelitian yang sejenis.

## 2. Manfaat Praktis

- 1) Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat dijadikan sarana menambah wawasan dan pengalaman untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang implementasi *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik.
- 2) Bagi pemerintah desa, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan pedoman bagi pemerintah desa untuk mengembangkan implementasi *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di Desa Mundu.
- 3) Bagi Universitas Muhammadiyah Surakarta, penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah kelengkapan referensi dan digunakan dalam penelitian yang akan datang, serta dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.