

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Tata kelola pemerintah yang baik merupakan syarat berjalannya pemerintah yang bersih dan berwibawa. Semakin meningkatnya pengetahuan masyarakat dan pengaruh globalisasi, tuntutan atas pengelolaan pemerintah yang baik semakin meningkat pula. Perubahan segala tatanan kehidupan kenegaraan dituntut di era reformasi. Reformasi terjadi karena adanya kekecewaan masyarakat terhadap pemerintah karena tidak memberikan pelayanan yang baik akibat buruknya tata kelola. Untuk mewujudkan tuntutan masyarakat maka pemerintah mencanangkan *good governace*. *Good governance* merupakan proses pelaksanaan pengelolaan pembangunan yang kolaboratif dan bertanggung jawab dengan mengikuti prinsip demokrasi yang efektif. *Good governance* juga mengacu pada suatu tindakan atau sikap yang bertujuan untuk mengelola, mengarahkan dan juga mempengaruhi urusan publik, yang kemudian dapat mewujudkan nilai-nilai tertentu dalam kehidupan sehari-hari. Membangun *good governance* tidak hanya melibatkan pemerintah dan birokrat yang memegang kekuasaan tertinggi, namun juga berbagai pihak seperti pihak publik dan swasta (Kamaluddin, 2019).

Pemahaman tentang *good governance* juga membutuhkan waktu yang lama dalam upaya untuk menciptakan birokrasi pemerintah ke arah yang lebih baik. Masalah pembangunan di Indonesia diharapkan mampu melakukan perubahan bagi masyarakat Indonesia. Birokrasi saat ini Indonesia belum berhasil secara

maksimal dalam menjalankan tugas dan peran yang baik karena birokrasi tidak hanya mengutamakan kemampuan menyelesaikan tugas dan bertindak saja, namun harus peka terhadap aspirasi masyarakat dan mampu melahirkan ide-ide baru memudahkan operasional organisasi. Namun untuk menjadikan birokrasi Indonesia *good governance* diterapkan untuk membantu sistem birokrasi. Di Indonesia, konsep *good governance* digunakan dalam memberikan inovasi dan perbaikan pada sistem birokrasi sekarang. Jika praktik baik maka kualitas pelayanan pemerintah akan baik, angka korupsi semakin rendah, pemerintah semakin peduli dengan kepentingan rakyat dan akhirnya kesejahteraan semakin meningkat (Putra, 2013).

Praktik penyimpangan penyelenggaraan pemerintah seperti *mark-up* anggaran, pungutan liar sering disebut *bad governance*. *Bad governance* terjadi akibat pembagian peran antara pemerintah dan lembaga lain belum selaras. Pemerintah belum mampu melaksanakan kegiatan secara optimal. Kesulitan mewujudkan *good governance* memiliki aspek yang luas sehingga terdapat banyak hal yang harus diintervensi, belum banyak tersedia informasi mengenai aspek strategis yang perlu memperoleh pengutamakan untuk dijadikan fokus dalam memperbaiki kinerja-kinerja pemerintah, sedangkan setiap daerah memiliki masalah-masalah pemerintahan yang tidak sama, begitu pun dengan komitmen dan kepedulian dari berbagai pihak (Agus Dwiyanto, 2008).

Maka dibutuhkan sebuah langkah strategis untuk memulai perbaikan praktik pemerintahan. Langkah realisasi *good governance* akan lebih mudah diterapkan jika dimulai dari sektor pembaharuan pelayanan publik, karena menerapkan nilai-

nilai *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam praktek pelayanan publik relatif mudah daripada melembagakan keseluruhan nilai-nilai tersebut dalam aspek kegiatan pemerintahan. Kesuksesan mengimplementasikan nilai-nilai tersebut dalam hal pelayanan publik dapat ditularkan pada hal yang lain, dengan cara seperti ini maka *good governance* secara bertahap dapat dilembagakan di dalam setiap praktik pemerintahan, baik pemerintah pusat maupun daerah (Syam, 2020).

Pelayanan publik yang berkualitas didasarkan pada akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan melalui petugas layanan dengan mengedepankan efektivitas pada pencapaian yang menjadi tujuan dan sasaran, sederhana dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat (pengguna layanan), perlunya kejelasan dan kepastian (transparansi) mengenai persyaratan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan publik yang berkualitas memerlukan keterbukaan dengan pengertian prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta, efisiensi berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk

pelayanan yang berkaitan, pencegahan atas pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait, ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, responsif yang lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani maupun adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Fenomena pelayanan publik aparatur administrasi negara penuh permasalahan dan masih ada kendala, seperti prosedur pelayanan terkesan panjang, ketidakpastian waktu dan biaya membuat layanan ini sulit diakses oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak ada kepercayaan terhadap penyedia layanan, sehingga masyarakat mencari cara lain untuk memperoleh pelayanan melalui cara-cara tertentu. Masyarakat membutuhkan bantuan birokrat sehingga harus mematuhi peraturan birokrasi dan kemauan para pejabatnya. Hal ini terjadi karena budaya birokrasi yang berkembang selama ini bukanlah suatu pelayanan melainkan suatu arah ke depan budaya kekuasaan (Tawai et al., 2023)

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahannya sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah

adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas), adalah perlu disusunnya studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Evi, 2012). Berdasarkan data laporan pengaduan di Ombudsman selaku lembaga negara dengan kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2021 terkait mal-administrasi yang paling dominan adalah penundaan berlarut, kemudian penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, tidak patut dan berpihak.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik mematuhi standar pelayanan. Standar tersebut merupakan pedoman penyelenggaraan layanan dan menjadi tolok ukur penilaian kualitas pelayanan yang diberikan. Di sana diuji keterpenuhan pelaksanaan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat perihal layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 merupakan salah satu birokrasi atau lembaga pemerintahan yang membantu pemerintah daerah dalam menjalankan

roda pemerintahan. Berdasarkan Peraturan Bupati Buleleng Nomor 1 Tahun 2023 bahwa tugas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesatuan bangsa dan politik (Rencana Strategis Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Tahun 2023-2026, 2023). Sehubungan dengan tugas dan fungsi tersebut, dalam perkembangan kehidupan masyarakat, globalisasi dan tuntutan perkembangan teknologi, peran Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng sangat berdampak dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Hal ini berarti pula bahwa kinerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng sangat berdampak dalam memberikan pelayanan publik.

Menindaklanjuti pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa dalam upaya meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat dan terwujudnya penyelenggaraan pelayanan prima, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng menetapkan Keputusan Kepala Badan Nomor: 000.8.3.2/2524/IX/BKBP/2023 tentang Standar Pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng. Pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Buleleng ditujukan kepada organisasi kemasyarakata (ormas). Dari hasil catatn Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng terdaftar 60 ormas. Berdasarkan Laporan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Buleleng Tahun 2023 bahwa Indeks Pelayanan Publik (IPP) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng diketahui adalah sebesar 56,89 pada opini kualitas “sedang” (interval nilai 54,00 –77,99) berada di zona kuning. Hal ini menunjukkan implementasi

*good governance* belum terlaksana secara maksimal dan penerapan prinsip *good governance* masih belum berjalan dengan baik pada pelayan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan uraian sebelumnya maka akan dilakukan analisis pelaksanaan *good governace* pada pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng. Penelitian ini menjadi penting untuk memastikan bahwa lembaga ini efektif dalam menjalankan fungsinya dalam mengelola keragaman organisasi kemasyarakatan. Analisis ini dapat memberikan masukan yang berharga untuk perbaikan, peningkatan efisiensi, serta pemberdayaan masyarakat dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan bidang kesatuan bangsa dan politik terutama di Kabupaten Buleleng.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang, penelitian ini mengarahkan penerapan *good governance* pada pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng. Pertanyaan yang timbul dari pemaparan latar belakang, dari hasil IPP Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng, bagaimana strategi yang digunakan untuk meningkatkan penerapan *good governance* pada pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng. Karena saat ini nilai IPP Badan Kesatuan Bangsa dan Politik masih dalam kulaitas “sedang” dan Ombudsman Tahun 2021 nilai indeks kepuasan masyarakat Kabupaten Buleleng sebesar 73,57% berada di zona kuning. Dengan demikian, penelitian ini mengkaji dan merumuskan strategi pengembangan penerapan *good*

*governance* pada pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dari uraian diatas, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi. Penelitian ini membatasi masalah yang dikaji yaitu tentang faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* pada pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Untuk menganalisis penerapan *good governance* pada pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng maka rumusan masalah yang dikaji pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan *good governance* pada pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng?
2. Bagaimana strategi pengembangan untuk meningkatkan penerapan *good governance* pada pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng dengan analisis SWOT?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pemaparan sebelumnya maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis penerapan *good governance* pada pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng



2. Untuk menyusun strategi pengembangan untuk meningkatkan penerapan *good governance* pada pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng dengan analisis SWOT.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan *literature* dan perkembangan ilmu pengetahuan terkait dengan prinsip-prinsip *good governance* pelayanan publik di Indonesia dan khususnya bagi pihak-pihak yang berkepentingan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Dalam dunia pendidikan, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan, diskusi, rujukan bagi pengambil kebijakan pentingnya penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik. Bagi pemerintah, yakni Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada proses berpikir untuk meningkatkan pelayanan publik dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* serta peningkatan kinerjanya pelayanan ke masyarakat.

## **1.7 Penjelasan Istilah**

Untuk menghindari adanya ketidaksesuaian pemahaman terhadap variabel-variabel yang dipergunakan, maka dipandang perlu diberikan penjelasan istilah pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. *Good Governance*

Berdasarkan Mardiasmo (2009) *good governance* diartikan sebagai tata cara suatu negara yang digunakan untuk mengelola sumber daya ekonomi dan sosial yang berorientasi pada pembangunan masyarakat demi mewujudkan pemerintahan yang baik.

## 2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain (Poltak, 2014)

### 1.8 Rencana Publikasi

Publikasi artikel di Jurnal Manajemen, Bisnis dan Inovasi (JMBI) Universitas SAM Ratulangi terbit setiap 3 kali dalam 1 tahun, pada bulan Januari, Juli, dan September. Ruang lingkup JMBI adalah manajemen strategis, manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia, manajemen pemasaran, inovasi/kewirausahaan, diterbitkan oleh dengan E-ISSN: 26212321 terakreditasi Sinta 4 (<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jmbi>).