

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia termasuk ke dalam salah satu negara yang sedang berkembang di benua Asia, khususnya di Asia Tenggara. Pada sekitar tahun 1997 di Negara Indonesia mengalami krisis moneter, hal ini disebabkan oleh banyaknya konflik yang terjadi di dalam negeri. Kemudian pada awal tahun 1998 akhirnya Indonesia bisa keluar dari keadaan krisis tadi dan mengalami reformasi, disusul dengan penetapan undang-undang oleh pemerintah yaitu UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Setelah undang-undang itu dibentuk dan ditetapkan masih marak sekali terjadi kasus KKN di Indonesia sendiri khususnya di birokrasi pemerintah. Seiring berjalannya waktu hal tersebut bisa sedikit banyak diminimalisir, karena adanya tuntutan dari masyarakat yang sudah bosan dengan tata kelola pemerintahan yang buruk dengan adanya kasus KKN ditambah *World Bank* membuat persyaratan untuk negara-negara berkembang yang mau meminjam uang harus menerapkan tata kelola pemerintahan berdasar pada konsep *good governance*, pada akhirnya semua organisasi publik harus bisa menerapkan dan menganut konsep *good governance* agar menciptakan tata kelola pemerintah yang baik dan bersih. Menurut Mardiasmo (2009) menyebutkan *good governance* adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik kepada pemerintahan yang baik. Organisasi pemerintah, baik badan maupun instansi yang berkaitan dengan sistem pemerintahan di Indonesia dituntut untuk menciptakan pemerintahan yang baik dengan mengacu kepada prinsip-prinsip *good governance*. Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, transparansi, supremasi hukum pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan dapat diterima seluruh masyarakat. Penjelasan dari pemerintahan yang baik tadi sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang dikemukakan oleh *UNDP (United Nation Development Programme)* sebagai berikut :

- 1) Partisipasi masyarakat
- 2) Supremasi hukum
- 3) Transparansi
- 4) Daya tanggap
- 5) Orientasi pada konsensus

- 6) Kesetaraan
- 7) Akuntabilitas
- 8) Efektif dan Efisien
- 9) Visi strategik

Salah satu kunci sukses dari penerapan *good governance* adalah menerapkan prinsip-prinsip yang sudah ada di peraturan pemerintah maupun yang dikemukakan oleh *UNDP (United Nation Development Programme)*. Aktor dari implementasi *good governance* tadi adalah para individu-individu yang ada di dalam organisasi pemerintahan. Sumarto (2004; 11) mengatakan bahwa aparatur yang baik adalah yang mampu memberikan kepada masyarakat apa yang mereka butuhkan, bahkan sebelum masyarakat itu sendiri memintanya. Menciptakan organisasi publik yang benar-benar menerapkan prinsip-prinsip *good governance* memang tidak mudah dan banyak faktor pendukung maupun faktor penghambat dari keberhasilan implementasi *good governance*.

Pelayanan publik adalah tolak ukur keberhasilan yang paling penting dalam pengukuran kinerja pegawai dari masing masing organisasi publik, disisi lain ada juga peran dari pihak swasta dan partisipasi masyarakat dalam keberhasilan penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Fokus pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat yang terdiri dari dari 2 poin yaitu layanan dan produk. Pada fakta di lapangan permasalahan yang sedang terjadi di organisasi pemerintahan selama ini adalah pada sumber daya manusia yang ada pada birokrat yang bekerja di organisasi publik seperti prosedur pelayanan yang berbelit-belit, waktu pelayanan yang tidak pasti, pegawai yang kurang ramah kepada pelanggan sehingga banyak masyarakat yang berpresepsi buruk kepada organisasi publik. Selain itu dari segi transparansi juga agak menjadi kendala pada proses pelayanan publik di negeri ini. Masih banyak organisasi publik yang tidak memberikan akses transparansi di bidang pelayanannya, hal itu berakibat pada kebingungan masyarakat selaku penerima pelayanan. Permasalahan yang disebutkan diatas tidak sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 3 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanannya meliputi :

- a) Prosedur Pelayanan
- b) Waktu Pelayanan
- c) Biaya Pelayanan
- d) Produk Pelayanan
- e) Sarana dan Prasarana

f) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Good governance tidak akan tercapai kalau aparaturnya tidak melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sebaliknya, jika para pegawai organisasi publik bisa memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat yang sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* akan berdampak kepada kepuasan masyarakat, penyelenggaraan tata pemerintahan yang efektif dan efisien, dan juga mewujudkan konsep *good governance* itu sendiri.

Sejauh ini penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada pemerintah kota Surabaya sepertinya sudah cukup bagus, buktinya pada laman www.suarasurabaya.net (2014) mempublikasikan bahwa Kota Surabaya mendapatkan penghargaan level dunia dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dengan kategori *Mayor Recognition's Award* (MRA) dari *The Eastern Regional Organisation for Planning and Human Settlements* (EAROPH). Dalam publikasi tersebut penulis memaparkan bahwa pemerintah lebih banyak mengupayakan mengenai *Government Resources Management System* (GMRS) untuk menggantikan tata cara manual, hal itu dilakukan agar kinerja pemerintahan di Kota Surabaya lebih efektif dan efisien dalam melakukan proses pemerintahan. Namun masih ada beberapa prinsip yang dirasa masih belum terpenuhi dan belum terimplementasikan dengan baik, yaitu prinsip partisipasi masyarakat, akuntabilitas dan transparansi.

Melihat dari permasalahan yang terjadi di atas perlu adanya penelitian ulang mengenai kinerja pemerintahan yang dilakukan oleh organisasi publik dengan berpegang kepada prinsip-prinsip *good governance* khususnya di badan-badan dan dinas-dinas pemerintahan yang memberikan pelayanan di organisasinya masing-masing untuk mengetahui dan mengevaluasi organisasi yang berkaitan sehingga penerapan prinsip-prinsip *good governance* bisa tercapai dan kualitas pelayanan dari masing-masing badan maupun dinas terkait menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Salah satu tempat yang menjadi fokus penelitian dalam hal ini adalah kantor bagian administrasi pemerintahan dan otonomi daerah Pemerintah Kota Surabaya.

Awal mula peneliti berminat untuk menjadikan kantor tersebut sebagai objek penelitian dikarenakan sedang menjalani proses magang di kantor tersebut dan kita juga tahu bahwa pada bagian administrasi pemerintahan dan otonomi daerah Kota Surabaya adalah instansi sentral yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan otonomi daerah di Kota Surabaya, setiap kegiatan yang dilakukan oleh instansi

tersebut pasti memiliki dampak bagi tata kelola pemerintahan yang ada di Kota Surabaya. Saat menjalani kegiatan magang di kantor tersebut, peneliti melihat pada pemerintah Kota Surabaya khususnya pada kantor bagian administrasi pemerintahan dan otonomi daerah untuk segi transparansi dan keterbukaan akses kepada masyarakat masih kurang dalam hal penyelenggaraan pemerintahan di Kota Surabaya, padahal negara Indonesia adalah suatu negara demokrasi dimana semua yang berkaitan tentang penyelenggaraan pemerintahan maupun pembuatan kebijakan harus melibatkan rakyat, jikalau informasi yang diberikan oleh pemerintah terhadap publik saja masih kurang bagaimana masyarakat bisa berpartisipasi dalam proses pemerintahan yang ada di Indonesia khususnya di Kota Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan melihat pada laman web Pemerintah Kota Surabaya khususnya pada kantor bagian administrasi pemerintahan dan otonomi daerah yakni www.pemerintahan.surabaya.co.id. Pada laman web tersebut bisa dilihat sangat minim sekali informasi mengenai proses pelayanan apa saja yang ada disitu dan kegiatan apa saja yang sedang dilakukan kantor bagian administrasi pemerintahan dan otonomi daerah Pemerintah Kota Surabaya. Melihat dari paparan yang ada diatas, tentunya saya sebagai peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian tentang topik tersebut.

1.2. Fokus Penelitian

Melihat dari permasalahan diatas, ada beberapa batasan masalah dalam penelitian ini :

Peneliti mengidentifikasi penerapan prinsip-prinsip *good governance* di kantor bagian administrasi pemerintahan dan otonomi daerah Pemerintah Kota Surabaya.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas penulis akan melakukan penelitian dengan rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana proses prinsip-prinsip *good governance* diterapkan di kantor bagian administrasi pemerintahan dan otonomi daerah Pemerintah Kota Surabaya ?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui sejauh mana penerapan prinsip-prinsip *good governance* sudah dilaksanakan di kantor bagian administrasi pemerintahan dan otonomi daerah Pemerintah Kota Surabaya.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis :

1. Manfaat Akademis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian di masa mendatang yang tertarik mengangkat tema terkait.
- b) Penelitian ini diharapkan untuk menambah ilmu pengetahuan dan sumber data informasi mengenai kinerja kantor bagian administrasi pemerintahan dan otonomi daerah Pemerintah Kota Surabaya, khususnya dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi kantor bagian administrasi pemerintahan dan otonomi daerah Pemerintah Kota Surabaya, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dalam hal kinerja organisasi pelayanan publik untuk selalu menerapkan prinsip-prinsip *good governance*.
- b) Bagi pembaca dan penulis diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan sumber informasi tentang pelayanan publik yang ada di kantor bagian administrasi pemerintahan dan otonomi daerah Pemerintah Kota Surabaya.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian skripsi ini tersusun dari V Bab yaitu :

1. BAB I Pendahuluan

Pada bab ini adalah bagian awal mengenai pengenalan permasalahan yang diangkat oleh penulis yang meliputi : Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan

2. BAB II Kajian Pustaka
Pada bab ini berisi tentang penjelasan penelitian terdahulu dan landasan teori yang akan digunakan sebagai dasar saat melakukan analisis data.
3. BAB III Metode Penelitian
Pada bab ini menjelaskan metode penelitian yang akan digunakan berkaitan dengan bagaimana penelitian akan dilakukan
4. BAB IV Penyajian Data dan Pembahasan
Pada bab ini berisi data-data hasil penelitian yang dirinci menjadi deskripsi, lokasi, penyajian data lapangan, dan pembahasan terkait judul yang diangkat.
5. BAB V Penutup
Pada bab ini merupakan bagian akhir yang berisi penutup, kesimpulan, saran, daftar pustaka dan lampiran hasil penelitian.