

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan pemenuhan hak-hak kebutuhan dasar dari negara kepada masyarakatnya. Salah satu kebutuhan mendasar dari masyarakat adalah kesehatan. Dalam pelayanan publik, pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur jelas, waktu ringkas, dan biaya pantas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan itu terus berkembang sesuai dengan kesadaran bahwa warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan, dan pemerintah berkewajiban untuk melayani. Ketika krisis ekonomi melanda Indonesia, pelayanan publik tidak terhindarkan dari masalah tersebut. Pada awalnya penyelenggaraan pelayanan bersifat sentralistik dan satu arah. Dimana pemerintah sebagai penyedia layanan publik memberikan layanan berdasarkan kebijakan yang telah dibuat. Rakyat sebagai pengguna layanan hanya sebagai pengguna layanan tersebut. (Aini, N. 2019).

Dari survey yang dilakukan oleh komite pemantau pelaksanaan otonomi daerah, masih ditemukan permasalahan klasik dalam pelayanan perizinan yaitu terkait dengan waktu maupun biaya untuk mendapatkan

perizinan dasar, ditemukan ada lebih dari 20% pelaku usaha menyatakan bahwa waktu dan biaya lebih besar dibandingkan dengan yang dijanjikan oleh instansi yang terkait. Hanya sekitar 2% pelaku usaha yang menyatakan waktu untuk mendapatkan perizinan dasar lebih cepat dari peraturan resmi atau yang dijanjikan oleh instansi terkait. (Mayasari, Enny. 2009)

Pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai bagian dari agenda reformasi dengan tujuan agar terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih (*good clean governance*), meliputi profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, supremasi hukum, bervisi strategis. Tjokromidjoj dalam Sinambela (2006) dan *United Nation Development Program* (UNDP) dalam Mardiasmo (2004). Sementara itu, dari sisi kelembagaan, kelemahan utama sistem pelayanan publik adalah terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan yang diberikan penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit serta tidak terkoordinasi. Terdapat beberapa kelemahan mendasar pelayanan publik oleh pemerintah antara lain menurut Suprijadi (2004): kesulitan pengukuran output maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dari hasil uraian penulis menguraikan beberapa persoalan yang kerap terjadi di tingkat nasional, regional dan lokal mengenai permasalahan yang dibahas dan dijabarkan melalui tabel berikut:

Tingkat Persoalan	Unit Persoalan Pengimplementasian Prinsip – Prinsip Good Governance	Lokasi
Nasional	<p>Ombudsman perwakilan DKI Jakarta mengakui masih banyak persoalan terkait pelayanan publik di Jakarta Raya yang harus dibenahi, seperti pelayanan pemerintah daerah atau Pemda. Mulai dari pelayanan pertanahan dan pelayanan kepolisian maupun pelayanan pelayanan di UPT UPT Kumham serta pelayanan dasar dan strategis lainnya seperti Adminduk, perizinan, kesehatan dan pendidikan khususnya terkait PPDB Tahun 2022 yang menjadi atensi saat ini," kata Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya periode 2022-2027, Dedy Irsan, Jakarta, Minggu (3/7). Dedy Irsan ditetapkan sebagai kepala Ombudsman perwakilan Jakarta Raya setelah menjalani serangkaian tes dan seleksi yang diikuti oleh seluruh calon. Wilayah kerjanya meliputi Seluruh Provinsi DKI Jakarta ditambah dengan Kota Bekasi, Kota Bogor, Kota Depok, Kabupaten Bekasi dan Kabupaten Bogor di Provinsi Jawa Barat.</p> <p>Selain menetapkan nama Dedy Irsan sebagai Kepala Perwakilan Ombudsman Jakarta Raya, Tim Seleksi Kepala Ombudsman tahun 2022 juga menetapkan empat nama lainnya sebagai kepala Perwakilan Ombudsman di Provinsi lain.</p> <p>Sementara itu, Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menyampaikan bahwa seleksi kepala perwakilan ini melewati serangkaian tahapan mulai dari seleksi administrasi, ujian tulis, ujian kesehatan hingga profile assessment dan wawancara.</p> <p>https://www.merdeka.com/peristiwa/ombudsman-akui-banyak-pr-terkait-pelayanan-publik-di-jakarta-raya.html</p>	Jakarta
Provinsi	<p>Pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, Jawa Timur yang meliputi layanan publik di kantor dinas perizinan, kecamatan, hingga kelurahan diminta tidak memakan waktu lama. Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi meminta agar pelayanan tersebut bisa tuntas dalam waktu 7 menit.</p> <p>"Saya minta kepada jajaran asisten dan sekda untuk setiap pelayanan di kelurahan dan kecamatan maupun di dinas perizinan, itu nanti ada keterangan durasi waktunya," kata Eri di Surabaya, dilansir dari Antara, Sabtu (2/7/2022).</p> <p>Pada pertemuan itu, berbagai keluhan disampaikan oleh warga Surabaya di antaranya masalah pekerjaan,</p>	Surabaya

	<p>sekolah, juga ada yang mengeluhkan soal tanah, serta ada yang tanya prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan dan Kecamatan.</p> <p>Wali kota yang akrab disapa Cak Eri itu mengatakan se usai acara, beberapa warga juga ada yang tanya pelayanan administrasi di kecamatan.</p> <p>"Ternyata tadi teman-teman (lurah dan camat) ada yang tidak berani mengeluarkan surat keterangan terkait tanah. Jadi tidak bisa seperti itu. Kalau memang dasarnya buku kretak, maka keluarkan surat keterangan itu sesuai kertas kretak. Ada juga tadi yang soal perceraian tapi tidak bisa pindah alamat KTP,"kata Eri.</p> <p>Eri menyampaikan, keluhan itu akan segera diselesaikan oleh masing-masing lurah dan camat setelah sambat ke dirinya. Begitu pula dengan sekretaris daerah (sekda), asisten dan kepala perangkat daerah (PD) yang hadir, juga turut menampung keluhan warga yang disampaikan hari ini.</p> <p>Untuk itu, Eri mengatakan, nantinya di setiap kantor pelayanan publik akan diberidurasi pengurusan, misalnya dalam mengurus administrasi kependudukan harus dilayani maksimal paling lama 7 menit dan seterusnya.</p> <p>https://surabaya.liputan6.com/read/5001101/banyak-warga-sambat-pelayanan-</p>	
Kabupaten	<p>Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah Kabupaten dan Daerah Kota. Berlakunya Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, merupakan kesempatan bagi Daerah Kabupaten/Kota untuk mengatur sendiri pembentukan, kedudukan, kewenangan serta tugas pokok dan fungsi Kecamatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah dan kemampuan daerah sehingga dapat berbeda antara Daerah Kabupaten/Kota yang satu dengan yang lainnya. Daerah lebih leluasa dalam menentukan dan memberikan kewenangan kepada Kecamatan dalam rangka memenuhi tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat, terlebih lagi penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan banyak berkitan langsung dengan pemberian pelayanan publik (Rusli Isa, 2009).</p> <p>Kualitas pelayanan di Kecamatan diharapkan akan menjadi lebih baik setelah menjadi perangkat daerah sebab tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan daerah adalah untuk mensejahterakan masyarakat melalui pemberdayaan dan penyediaan pelayanan publik secara efektif, efisien, 5 ekonomis dan demokratis Secara</p>	Probolinggo

	<p>sederhana kata pelayanan akibat adanya pelayan yang melayani. Kegiatan yang dilakukan pelayan tersebut dinamakan pelayanan. Dengan demikian ada dua istilah yang saling terkait, yaitu pelayanan dan melayani. Pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan. Pada organisasi publik/pemerintah keadaannya tidak jauh berbeda, bahwa kegiatan pelayanan yang terjadi juga akibat adanya interaksi masyarakat/publik dengan aparat pelayanan. (Moenir, 2000) mengartikan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sekelompok orang yang memberikan pelayanan tersebut adalah aparat birokrasi pemerintah.</p> <p>Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia 6 jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.</p> <p>(http://repository.upm.ac.id/1836/4/BAB%20I%20DESI%20SISWATI.pdf)</p>	
--	---	--

Sumber: Diolah Penulis, 2023

Penelitian terdahulu yang awal ini telah dilaksanakan di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi NTB dengan tujuan untuk mengetahui implementasi Prinsip-prinsip Good Governance dalam penerimaan PNS pada kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi NTB khususnya prinsip akuntabilitas, transparansi dan kepastian hukum. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif. Pendekatan ini digunakan karena data yang di peroleh adalah data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis dan lisan dari

orang-orang serta berupa dokumen dan perilaku yang diamati dengan subyek penelitian kepala BKD, sekretaris BKD dan beberapa pegawai/staff BKD Provinsi NTB. Penelitian ini memperoleh data primer dari proses wawancara dan data sekundernya diperoleh dari observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa good governance dalam penerimaan pegawai negeri sipil di BKD Provinsi NTB menggunakan sistem CAT (Computer Assistant Test) dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan jumlah ASN yang berkualitas demi menunjang tugas fungsi masing-masing organisasi. Faktor yang mempengaruhi selama proses kegiatan penerimaan PNS tersebut kemampuan sumber daya manusia yang sangat profesional, sarana dan prasarana yang memadai. Kepada pemerintah Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat harus selalu cepattanggap dalam melaksanakan implementasi Good Governance, agar menjadi pemerintah idaman rakyat sepanjang masa. Kepada pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan rekrutmen agar terus melakukan pemantauan dan memberikan masukan bagi pemerintah dalam implementasi Good Governance, serta masyarakat agar jangan mudah terprovokasi dengan isu- isu yang tidak jelas yang bertujuan memojokkan pemerintah dan selalu memberikan masukan yang membangun. (Fatimah, F. (2021). Implementasi Prinsip Prinsip *Good Governance* Dalam Penerimaan Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Nusa Tenggara Barat (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram)

Penelitian terdahulu yang kedua Hasil penelitian menurut (Sutopo,2015) menunjukkan bahwa UU No. 6 Tahun 2014 sudah mengatur keempat prinsip

good governance melalui ketentuan- ketentuan dalam pasal maupun penjelasannya, meskipun dalam beberapa hal belum seperti kondisi ideal yang diharapkan. Transparansi masih hanya menekankan pada kewajiban pemerintah untuk menyediakan informasi penyelenggaraan pemerintahan desanamun belum menjamin kemudahan masyarakat untuk dapat mengaksesnya.

Selain itu belum ada pengaturan yang jelas mengenai mekanisme responsivitas anggota BPD yang menyebabkan kesulitan untuk menjamin aspirasi yang dibawa merupakan aspirasi masyarakat desa dan bukan merupakan aspirasi pribadi mereka atau kelompok elit desa. Akuntabilitas pemerintah desa lebih condong ke arah supra desa daripada masyarakat yang merupakan pemilik sebenarnya dari otoritas yang dimiliki aparat pemerintah desa. Akuntabilitas anggota BPD tidak di atur secara jelas, sehingga masyarakat tidak memiliki sarana untuk mengontrol kinerja birokrasi.

Uraian diatas dapat dilihatbahwa sampai sekarang pun guna mewujudkan good governance dalam pelaksanaan kehidupan negara masih terdapat masalah dalam melaksanakan tugas dan wewenang khususnya dalam konteks pemerintah daerah di era globalisasi. Seharusnya pemerintah memberikan pembenahan dalam pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip good governance namun kenyataannya masih banyak kelamahan-kelemahan untuk menjlankannya.(Kamil, M. N. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Desa Sepanjang Kabupaten Banyuwangi (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).

Di Indonesia sebenarnya pemerintah tidak tinggal diam dalam upaya peningkatan pelayanan publik, salah satu pelayanan kepada masyarakat yang mendapatkan perhatian serius dari pemerintah adalah pelayanan perizinan. Sebab dengan kualitas perizinan yang bagus dari suatu pemerintahan, terutama perizinan yang berkaitan langsung dengan usaha, penanaman modal ataupun investasi. Oleh karena itu terbitlah (SK MENPAN no.10/2005) mengategorikan 10 prioritas pelayanan publik.

- a. Kependudukan : Akte Kelahiran
- b. Kepolisian : STNK dan BPKB
- c. Perindag : SIUP
- d. Bea Cukai dan Pajak : Bea masuk dan pelayanan pajak
- e. Kesehatan : Rumah sakit
- f. Imigrasi : Pasport
- g. Perhubungan : Ijin usaha angkutan
- h. Ketenagakerjaan : TKI
- i. Pertahanan dan pemukiman : Sertifikat tanah
- j. Penanaman modal : PMA dan PMDN

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, diketahui bahwa pengurusan perijinan yang paling dominan dilakukan dan mendapat paling banyak keluhan masyarakat karena keterlambatan waktu penyelesaian penerbitan perijinan adalah pengurusan Surat Ijin Usaha Perdagangan(SIUP). Sudah sejak lama masyarakat mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan perijinan yang dirasakannya amat jauh dari harapannya. Tetapi sejauh ini ternyata tidak ada perbaikan yang berarti dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan. Bahkan, harapan masyarakat bahwa pergantian rezim akan

membawa perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan perijinan ternyata masih jauh dari kenyataan dan ini dapat membawa dampak kurang baik terhadap citra, seperti contoh di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang tersebut. (Kencana, N., Akbar, M. J., & Canaldhy, R. S. (2019))

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu sebagai rujukan di atas terdapat perbedaan dan persamaan, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini. Agar dapat dijadikan rekomendasi bagi instansi pemerintah Kecamatan Tiris untuk dapat menerapkan prinsip - prinsip *good governance* didalam pelayanan SIUP. Menariknya penelitian tersebut karena akan mendeskripsikan tentang bagaimana pengimplementasian prinsip – prinsip *good governance* dengan menggunakan indikator instrumen wawancara dan checklist, hal ini membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Implementasi Prinsip - Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Kantor Kecamatan Tiris Kabupaten Probolinggo.**

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah yang paling sesuai dengan penelitian ini adalah sebagai berikut Bagaimana implementasi good governance dalam meningkatkan kinerja pelayanan surat ijin usaha perdagangan (SIUP) di Kantor Kecamatan Tiris, Kabupaten Probolinggo?

C. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui implementasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja pelayanan surat ijin usaha perdagangan (SIUP) di Kantor Kecamatan Tiris, Kabupaten Probolinggo.
2. Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tiris, Kabupaten Probolinggo.
3. Untuk menyusun rekomendasi dari praktik pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tiris, Kabupaten Probolinggo sebagai materi meningkatkan pelayanan publik yang lebih prima dan di atas standar pelayanan minimal

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti berikutnya atau tambahan referensi bagi yang berkepentingan khususnya yang terkait Implementasi prinsip-prinsip Good Governance. Sekaligus sebagai bentuk kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Publik.

2. Manfaat praktis

Bagi pemerintah khususnya, Kantor Kecamatan Tiris, Kabupaten Probolinggo hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran dalam rangka meningkatkan implementasi prinsip-prinsip good governance.

E. Sistematika penulisan

Bab 1 Pendahuluan yang berisi latar belakang sebagai uraian tentang permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Rumusan masalah dalam

penelitian ini adalah bagaimana implementasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja pelayanan surat ijin usaha perdagangan (SIUP) di Kantor Kecamatan Tiris, Kabupaten Probolinggo.

Bab 2 Kajian Pustaka menguraikan tentang tinjauan pustaka, kerangka dasar teoritik, kerangka berpikir, dan argumen sementara sebagai jawaban sementara dari penelitian ini atau dikenal dengan hipotesis, mengenai implementasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja pelayanan surat ijin usaha perdagangan (SIUP) di Kantor Kecamatan Tiris, Kabupaten Probolinggo.

Bab 3 Metode penelitian membahas tentang metode penelitian sebagai peneliti bagaimana mendapatkan data - data implementasi prinsip - prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja pelayanan surat ijin usaha perdagangan (SIUP) di Kantor Kecamatan Tiris, Kabupaten Probolinggo. Bab ini berisi penjelasan mengenai waktu dan tempat penelitian, metode pengumpulan data penelitian menggunakan metode instrumen wawancara dan checklist.

Bab 4 Hasil dan Pembahasan berisikan tentang hubungan kualitatif deskriptif yang terkait dengan implementasi prinsip - prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja pelayanan surat ijin usaha perdagangan (SIUP) di Kantor Kecamatan Tiris, Kabupaten Probolinggo.

Bab 5 Kesimpulan dan Saran. Bab ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian, dan juga berisi saran untuk perbaikan dan menindaklanjuti hasil penelitian tentang implementasi prinsip - prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja pelayanan surat ijin usaha perdagangan (SIUP) di Kantor Kecamatan Tiris, Kabupaten Probolinggo.