

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman membawa kita untuk terus maju mengikuti era modern yang saat ini berada dalam lingkaran kehidupan umat manusia. Perkembangan masyarakat juga menuntut pemerintah untuk terus meningkatkan kinerjanya dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan masyarakat. Pemerintahan saat ini lagi gencar-gencarnya memperbaiki sisten pelayanan publik ke arah yang lebih baik lagi. Pemerataan pembangunan infrastruktur membuat pemerintah harus lebih memperhatikan pembangunan dan pelayanan publik di daerah. Hal ini dipengaruhi oleh Globalisasi yang membuat masyarakat menjadi semakin terbuka terhadap informasi-informasi yang di dapat dari media cetak maupun elektronik. Hal demikian juga terjadi di wilayah pemerintahan Kota Gorontalo, dimana pemerintahannya terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berpihak kepada kepentingan rakyat.

Secara administrasi Kota Gorontalo merupakan sebuah Kota yang berada di wilayah administrasi Provinsi Gorontalo, yang mana Kota Gorontalo merupakan pusat Ibu Kota dari provinsi Gorontalo. Dengan demikian maka Kota Gorontalo menjadi pusat dari perkembangan pembangunan, ekonomi dan pelayanan publik. Dalam melakukan pengelolaan pemerintahan daerah, setiap daerah otonom diberikan kebebasan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 untuk dapat mengatur dan mengurus sendiri

urusan pemerintahannya. Akan tetapi tidak terlepas dari asas otonomi dan tugas pembantuan sebagaimana termaktub dalam ketentuan Pasal 18 ayat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yakni sebagai berikut :

Pasal 18

- (1) Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang. **)
- (2) Pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. **)
- (3) Pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota memiliki Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang anggota-anggotanya dipilih melalui pemilihan umum. **)
- (4) Gubernur, Bupati dan Walikota masing-masing sebagai Kepala Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota dipilih secara demokratis. **)
- (5) Pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan Pemerintah Pusat. **)
- (6) Pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan. **)
- (7) Susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur dalam undang-undang. **)¹

Dalam menjalankan roda pemerintahannya sebuah daerah otonom harus memenuhi tiga indikator pelayanan publik yakni barang/produk, jasa dan administrasi. Pelayanan publik dibidang barang/produk diantaranya jalan, jembatan dan untuk bidang jasa diantaranya kesehatan dan untuk bidang administrasi yakni standar operasional prosedurnya berkenaan dengan perizinan maupun non perizinan. Tiga hal ini harus dapat dipenuhi oleh sebuah daerah otonom guna meningkatkan kinerjanya dibidang pelayanan publik. Berdasarkan

¹ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

hasil wawancara calon peneliti dengan salah satu pegawai Ombudsman Kota Gorontalo yakni Bapak Hasrul Eka Putra, bahwasanya Kota Gorontalo masuk dalam 5 Kota yang mendapat raport merah berkenaan dengan standar pelayanan publik khususnya dibagian administratif yakni perizinan.² Pemberian raport merah tersebut tidak lepas dari kinerja badan pelayanan perizinan di nilai kurang oleh Ombudsman. Berdasarkan hasil wawancara calon peneliti dengan salah satu staf pegawai pusat pelayanan terpadu satu pintu Kota Gorontalo bahwasanya mereka terkendala di bidang jaringan yang sudah online sehingga seringkali mengalami kerusakan jaringan yang menyebabkan pelayanan perizinannya menjadi terhambat. Selain itu tim teknis yang menangani hal ini masih berada di SKPD.³ Hal ini tentunya sangat memprihatinkan mengingat bahwasanya Kota Gorontalo menjadi pusat dari kegiatan yang ada di provinsi Gorontalo namun standar pelayanan publiknya masih sangat jauh dari standar yang di tentukan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Berdasarkan latarbelakang diatas peneliti merumuskan judul sebagai berikut : PERAN PEMERINTAH DAERAH KOTA GORONTALO TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PERIZINAN.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latarbelakang diatas peneliti merumuskan beberapa pokok permasalahan yaitu sebagai berikut :

² Wawancara dengan Bapak Hasrul Eka Putra hari Senin tanggal 19 Juni 2017 pukul 11:00 WITA

³ Wawancara dengan Ibu fatmah Assagaf hari senin tanggal 30 April 2018 Pukul 10.WITA

1. Bagaimanakah peran Pemerintah daerah Kota Gorontalo terhadap pelayanan publik di bidang perizinan?
2. Apa faktor-faktor yang menghambat pemerintah daerah Kota Gorontalo dalam memberikan pelayanan publik di bidang perizinan?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan yang ingin dicapai yakni :

1. Untuk mengetahui dan memahami peran pemerintah daerah Kota Gorontalo terhadap pelayanan publik di bidang perizinan
2. Untuk mengetahui dan memahami faktor-faktor yang menghambat pemerintah daerah Kota Gorontalo dalam memberikan pelayanan publik di bidang perizinan

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Untuk memberikan gambaran terhadap peran pemerintah daerah Kota Gorontalo terhadap reformasi birokrasi layanan publik di bidang administrasi khususnya perizinan dan untuk pengembangan ilmu dibidang hukum tata negara dan administrasi negara

2. Manfaat praktis

- a. Manfaat praktis bagi masyarakat yakni memberikan pengetahuan kepada masyarakat berkenaan dengan pemerintah daerah Kota Gorontalo

terhadap reformasi birokrasi layanan publik di bidang administrasi khususnya perizinan

- b. Manfaat praktis bagi pemerintah yaitu memberikan dorongan dan evaluasi kerja bagi pemerintah Kota Gorontalo dalam meningkatkan mutu pelayanan publiknya