

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Konteks Penelitian

Pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. 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. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Satu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang pelayanan umum (*public service*), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia jasa (*service provider*) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan. Sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat

terjangkau, mudah, cepat dan efisien baik dari sisi waktu maupun pembiayaannya (Sutedi, 2011: 3).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa segala macam bentuk pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa maupun pelayanan administratif. Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang meminta layanan. Pemerintah berkewajiban melayani masyarakat dengan pelayanan yang memberikan kemudahan tanpa mempersulit prosedur.

Sejalan dengan undang-undang yang berlaku di atas, kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik adalah *Good Governance* (kepemerintahan yang baik). Wasistiono (2003: 28) mengemukakan bahwa tuntutan adanya *Good Governance* ini timbul karena adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan demokratisasi sehingga mendorong kesadaran warga negara untuk menciptakan sistem atau paradigma baru untuk mengawasi jalannya pemerintahan agar tidak melenceng dari tujuan semula.

*Good Governance* merupakan paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan yang melibatkan kolaborasi antara pemerintah dengan swasta dan

masyarakat. Perubahan tersebut lebih dikenal dengan pergeseran paradigma dari pemerintahan (*government*) menjadi tata pemerintahan (*governance*) sebagai wujud dari interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam menghadapi berbagai permasalahan kontemporer yang demikian kompleks, dinamis serta beraneka ragam.

Menurut Sadjjono (2008:203) *Good Governance* mengandung arti kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara. Sedangkan menurut LAN&BPKB (2010:5) yang dimaksud dengan good governance adalah bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber-sumber daya dalam pembangunan. Berdasarkan *United Nation Development Program* (UNDP) prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam tata kelola yang baik (*Good Governance*) yaitu partisipasi, kepastian hukum, transparansi, tanggung jawab (*responsiveness*), berorientasi konsensus, berkeadilan, efektifitas dan efisien, akuntabilitas, dan visi strategis.

Salah satu Prinsip dari Good Governance ialah responsiveness yang merupakan daya tanggap yang berkaitan dengan kebutuhan dasar dan Ham seperti hak sipil, hak ekonomi, hak social dan sebagainya. Responsiveness Menurut (Zeithmal et. Al,1990:20) adalah respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi : (1) kesiapan

karyawan dalam melayani pelanggan, (2) kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan (3) penanganan pelanggan atau pasien.

Adapun data awal yang berhasil dihimpun oleh peneliti berupa data pelayanan yang dilaksanakan pada tiga tahun terakhir dari periode 2017-2019 di Kantor Kecamatan Hulonthalangi.

**Tabel 1.1 Pelayanan Publik periode 2017-2019**

No	Jenis Pelayanan	Tahun		
		2017	2018	2019
1.	Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)	2	16	22
2.	Dispensasi Nikah	117	155	141
3.	Surat Keterangan	120	136	107
4.	Pindah Datang	227	259	556
5.	Keterangan Waris Tanah	98	80	141
6.	Pernyataan Waris Tanah	87	86	111
7.	Pelayanan E-KTP	158	15	4

**Sumber Data : Kantor Kecamatan Hulonthalangi 2020**

Tabel 1.1 di atas menunjukkan pelaksanaan pelayanan yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo dapat dilihat pelaksanaan

pelayanannya tidak menentu dari tahun ke tahun. Dari tahun 2017 ada yang naik di bandingkan dengan tahun 2018,2019 ada yang menurun ada yang meningkat. Jadi pelaksanaan pelayanannya tidak signifikan atau berubah-ubah tergantung masyarakat yang melakukan pelayanan tersebut.

Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan oleh peneliti dan dilihat saat peneliti melakukan pelayanan di kantor kecamatan tersebut, daya tanggap (*Responsiveness*) pegawai atau aparatnya masih perlu adanya perbaikan-perbaikan, hal ini perlu adanya komitmen dan tindakan aparat yang intens di dalam melakukan pembinaan kepada masyarakat. dikarenakan masih banyak keluhan-keluhan masyarakat akan respon yang di berikan oleh pegawai kecamatan itu sendiri, yang mengakibatkan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat belum maksimal.

Berdasarkan Observasi awal yang peneliti lakukan terdapat masalah; prosedur pelayanan yang berbelit-belit yang berkesan kurang cepat dan tanggap, seperti pada saat pengurusan KTP masih dilaksanakan dari meja satu ke meja lainnya, padahal pengurusan tersebut bisa dilaksanakan dalam satu meja. ketidakpastian waktu, pada saat peneliti memasukan surat penelitian suratnya tidak langsung di disposisi tetapi hanya diletakkan di atas meja begitu saja. Padahal, pegawai atau aparat yang bertugas mendisposisi surat ada, tetapi pegawainya meminta waktu untuk mendisposisikan surat tersebut. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi layanan, dalam hal ini masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya

tambahan. Seperti masyarakat yang mengurus surat ingin cepat selesai dan tidak menunggu terlalu lama maka diberikan biaya tambahan tersebut kepada pegawai. Dan masalah lainnya kurangnya empati pimpinan kepada bawahannya yang menyebabkan respon pegawai kurang baik.

Pemerintah Kecamatan Hulonthalangi melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, seperti dalam melakukan pelayanan, syarat-syarat pelayanan sudah ditentukan terlebih dahulu dan di cantumkan di papan informasi agar masyarakat tidak bingung dalam melakukan pelayanan sehingga tidak terjadi prosedur pelayanan yang bertele-tele dan tidak berkesan kurang cepat dan tanggap. Serta pemerintah Kecamatan Hulonthalangi 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 Ilmu Administrasi Publik, tertarik untuk mengadakan penelitian tentang ***“Responsiveness Pada Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo”***

## 1.2 Fokus Dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian, maka fokus dan subfokus penelitian adalah:

1. *Responsiveness* pada pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di kecamatan hulonthalangi kota gorontalo dengan sub fokus : Bagaimana *Responsiveness* pada pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance*, berdasarkan kemampuan merespon, kecepatan merespon dan penanganan keluhan ?
2. Faktor pendukung dan penghambat *responsiveness* pada pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo, dengan subfokus Penelitian:
  - a. Apa faktor pendukung *responsiveness* pada pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo?
  - b. Apa faktor penghambat *responsiveness* pada pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus dan sub fokus penelitian, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dengan mendeskripsikan:

1. *Responsiveness* Pada Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *Good Governance* di Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo.
2. Faktor-faktor yang Pendukung dan Penghambat *Responsiveness* Pada Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *Good Governance* di Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### 1.5.1 Manfaat Teori

1. Menambah wawasan bagi para aparat Pemerintah Kecamatan mengenai penerapan praktik *good governance* dalam pelayanan publik.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana dan wawasan bagi penelitian yang sejenis.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat dijadikan sarana menambah wawasan dan pengalaman untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang *Responsiveness* Pada Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *Good Governance* di Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo.
2. Bagi Pemerintah Kecamatan, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan pedoman bagi Pemerintah Kecamatan untuk mengembangkan *Responsiveness* Pada Pelayanan Publik Dalam



Mewujudkan Good Governance Di Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo.

3. Bagi Universitas Negeri Gorontalo, penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah kelengkapan referensi dan digunakan dalam penelitian yang akan datang, serta dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.