

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Otonomi daerah merupakan kebijakan nasional yang diwacanakan sejak masa orde lama dan berkembang pesat sejak masa reformasi, otonomi daerah mengalami pasang surut dari masa ke masa hingga pada masa reformasi dibuatlah perangkat hukum yang menjamin pelaksanaan otonomi daerah, tujuan dari pelaksanaan otonomi daerah tidak lain yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan kewenangan yang lebih besar kepada daerah.

Dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dinyatakan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban, daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa daerah otonom memiliki kewenangan yang lebih besar dalam mengatur dan mengelola masyarakat didaerahnya.

Dalam rangka penyelenggaraan hubungan kewenangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 pasal 9 di tegaskan, pemerintah daerah menyelenggarakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangannya yang disebut dengan urusan pemerintahan konkuren, kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ini ditentukan menjadi urusan pemerintah

pusat. Adapun urusan yang menjadi kewenangan pemerintah yang disebut dengan urusan pemerintahan absolut yang menjadi kewenangan pemerintah pusat yaitu 1) politik luar negeri 2) pertahanan 3) keamanan 4) yustisi 5) moneter dan fiskal nasional 6) agama (pasal 10). Dalam rangka menyelenggarakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah, pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-seluasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Penerapan desentralisasi dapat memberikan peluang kepada daerah untuk mengatur dan mengelola daerahnya sendiri dalam mensejahterakan masyarakat, untuk mewujudkan itu pemerintah daerah selalu berinovasi dan menggalang berbagai program dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Salah satu yang dilakukan oleh pemerintah daerah khususnya di kabupaten Gorontalo adalah dengan menerapkan konsep *Government Mobile* dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. *Government mobile* dalam konteks pelaksanaan otonomi daerah di era pemerintahan saat ini merupakan suatu tuntutan dan sekaligus menjadi tolok ukur dalam pelayanan publik.

*Government Mobile* adalah kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat yang diwujudkan melalui upaya mendekatkan bentuk dan operasional pelayanan hingga ke tahapan yang terjangkau oleh masyarakat pengguna dan pemanfaat layanan publik. Adapun bidang dan jenis pelayanan terdiri atas: bidang perizinan, bidang kependudukan dan keluarga berencana, bidang kesehatan, bidang pendidikan, bidang aparatur, bidang pertanian, kehutanan, peternakan, dan perikanan, bidang

perhubungan, bidang pertanahan, bidang kesra dan keagamaan, bidang pemerintahan umum, bidang pekerjaan umum dan penanggulangan bencana, bidang legislasi, bidang ketenagakerjaan, bidang penyediaan air minum, bidang pemberdayaan masyarakat desa, bidang pelayanan lainnya yang diselenggarakan oleh instansi terkait lainnya, lembaga BUMN dan dunia usaha lainnya (PerBup No 2 Tahun 2011 Tentang penyelenggaraan Government Mobile).

Kabupaten Gorontalo memiliki luas wilayah 1.846,40 Km<sup>2</sup>, terletak pada koordinat 122<sup>0</sup>07- 123<sup>0</sup>05 BT dan 0<sup>0</sup>28- 0<sup>0</sup>56 LU dengan ketinggian 0-500 diatas permukaan laut. Kabupaten Gorontalo merupakan daerah yang secara geografis masih banyak wilayah pedalaman yang jauh dari ibukota kabupaten, sehingga dengan adanya program ini masyarakat tidak perlu mengeluarkan ongkos yang banyak dalam menempuh perjalanan yang jauh.

Masalah yang sering dijumpai oleh masyarakat pada saat mengurus administrasi kependudukan yaitu salah satunya jauhnya pusat kantor yang melayani pengurusan surat-surat atau administrasi kependudukan, selain itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum maksimal seperti sikap petugas yang kurang ramah terhadap masyarakat dan juga sikap petugas yang lambat dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Selain masalah yang dijelaskan diatas masih banyak lagi permasalahan yang sering menjadi hambatan dalam pelayanan publik seperti akses masyarakat untuk ke pusat pemerintahan yang membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit. Selain masalah yang sering dijumpai diatas masih banyak lagi permasalahan

yang menjadi hambatan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang efektif dan efisien, diantaranya perilaku pelayanan dari aparat yang lambat dan kurang kompeten.

Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hendaknya dilaksanakan dengan cepat dan memuaskan tanpa mengabaikan kecermatan dan ketelitian sehingga diharapkan adanya upaya yang dilakukan dalam peningkatan pelayanan. Kepuasan masyarakat yang kadang diabaikan oleh para anggota atau pegawai, proses pengurusan yang berbelit-belit sehingga pihak pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat yang ada didaerahnya. Karena adanya tuntutan penyediaan jasa publik yang maksimal kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang disediakan.

Dengan demikian diharapkan dengan adanya program *Government Mobile* dapat menjadi solusi bagi masyarakat yang berada dikabupaten Gorontalo dalam mendapatkan pelayanan yang cepat dan mudah dalam mengurus administrasi kependudukan seperti KTP, akta kelahiran, dan mengurus surat surat penting lainnya dengan pelayanan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti ”Implementasi Kebijakan *Government Mobile* (studi kasus di Kabupaten Gorontalo)”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah yang ingin diteliti dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi kebijakan *Government Mobile* yang dilaksanakan di Kabupaten Gorontalo
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan kebijakan *Government Mobile* oleh pemerintah daerah Kabupaten Gorontalo

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis bagaimana implementasi kebijakan *Government Mobile* di Kabupaten Gorontalo
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kebijakan *Government Mobile* di Kabupaten Gorontalo

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif secara ilmiah kepada Jurusan Ilmu Hukum dan Kemasyarakatan mengenai implementasi program *Government Mobile* sebagai bentuk aktualisasi dari proses otonomi daerah.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai program *Government mobile* dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran betapa pentingnya program *Government Mobile*. Selain itu, dapat memberikan solusi praktis atas problematika yang muncul dalam rumusan masalah dan implementasi kebijakan *Government mobile* di Kabupaten Gorontalo sebagai upaya pencapaian tujuan otonomi daerah dengan menyelaraskan konsep *Good Governance* dalam pelayanan kepada masyarakat.