

BAB 1

PENDAHULUAN

1.7 Latar Belakang Masalah

Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Pemahaman mengenai *good governance* berbeda-beda, namun sebagian besar publik membayangkan bahwa dengan memiliki praktik *good governance* maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) menjadi semakin rendah, masalah penegakan hukum berjalan dengan lancar, dan pemerintah semakin peduli dengan kepentingan masyarakat.

Mengingat pengembangan *good governance* memiliki kompleksitas yang tinggi dan kendala yang besar maka diperlukan sebuah langkah yang strategis untuk memulai praktik *good governance*. Agus (dalam Barus, 2010) menyarankan praktik *good governance* sebaiknya dimulai dari sektor pelayanan publik. Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena upaya mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *governance* yang baik dalam pelayanan publik dapat dilakukan lebih nyata dan mudah. Nilai-nilai seperti efisiensi, partisipasi dan akuntabilitas dapat diterjemahkan secara relatif lebih mudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut *United Nations Development Program* (UNDP), *good governance* memiliki sembilan prinsip-prinsip *good governance*, meliputi: pertama, *participation* yaitu keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat

menyalurkan aspirasinya. Kedua, *rule of law* yaitu kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Ketiga, *transparency* yaitu dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan. Keempat, *responsiveness* yaitu lembaga-lembaga publik harus cepat tanggap dalam melayani stakeholder. Kelima, *consensus orientation* yaitu berorientasi pada kepentingan masyarakat yang lebih luas. Keenam, *equity* yaitu setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan. Ketujuh, *efficiency and effectiveness* yaitu pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif). Kedelapan, *accountability* yaitu pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan. Kesembilan, *strategic vision* yaitu penyelenggaraan pemerintahan dan masyarakat harus memiliki visi jauh kedepan .

Dari kesembilan prinsip-prinsip tersebut, paling tidak terdapat tiga hal yang dapat diperankan oleh akuntansi sektor publik yaitu penciptaan transparansi, akuntabilitas publik, dan *value for money* (*economy, efficiency, dan effectiveness*). Berkaitan dengan fungsi pemerintahan, maka fungsi utama pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya aparat yang menjalankan fungsi pemerintahan itu adalah pengemban tugas pelayanan kepada masyarakat, jadi bukan sebaliknya untuk minta dilayani masyarakat. Untuk itu pemerintah berkewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat dan melindungi kepentingan masyarakatnya sebagai bagian dan wujud pelayanan kepada masyarakat itu agar masyarakat dapat terpuaskan.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karena budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.

Untuk mengatasi masalah tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *good governance*. Untuk itu, aparatur Negara diharapkan melaksanakan tugas dan tanggungjawab secara efektif dan efisien. Disadari, mewujudkan tata pemerintahan yang baik membutuhkan waktu yang tidak singkat dan juga upaya yang terus menerus. Disamping itu, perlu juga dibangun kesepakatan serta rasa optimis yang tinggi dari seluruh komponen bangsa yang melibatkan tiga pilar

berbangsa dan bernegara, yaitu aparatur pemerintah Negara, pihak swasta dan masyarakat madani untuk menumbuhkembangkan rasa kebersamaan dalam rangka mencapai tata pemerintahan yang baik. Diharapkan dengan pelaksanaan *good governance* dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Yeni Haryani dan Lia Veronika Barus yang melakukan penelitian tentang pengaruh pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* terhadap pelayanan. Haryani (2007) melakukan penelitian pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pelalawan, dari penelitian tersebut mengungkapkan adanya pengaruh *good governance* terhadap pelayanan dengan kategori cukup kuat. Veronika (2010) melakukan penelitian pada Kantor Kecamatan Barusjahe Kabupaten Karo, dari penelitian tersebut mengungkapkan pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh sangat tinggi terhadap pelayanan publik. Dengan objek dan waktu yang berbeda, penelitian ini dilakukan di SKPD Kecamatan Pemerintahan Kota Medan untuk melihat bagaimana pengaruh pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* terhadap pelayanan publik di SKPD Kecamatan Pemerintah Kota Medan tersebut. Dua puluh satu kantor kecamatan di Kota Medan menjadi studi empiris dalam mengungkapkan apakah dalam instansi tersebut telah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dengan baik untuk meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang ada.

Sehubungan dengan pentingnya *good governance* dan pelayanan publik yang baik seperti yang diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, dimana diharapkan dari penelitian ini dapat diperoleh

informasi mengenai sejauh mana pengaruh *good governance* terhadap pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, penulis merumuskannya dengan judul **“Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-prinsip *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik di SKPD Kecamatan Pemerintah Kota Medan”**.

1.8 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka yang menjadi identifikasi masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh pelaksanaan *good governance* terhadap pelayanan publik di SKPD Kecamatan Pemerintah Kota Medan?
2. Apakah pelaksanaan *good governance* dapat meningkatkan mutu pelayanan publik SKPD Kecamatan Pemerintah Kota Medan?
3. Seberapa besar pelaksanaan *good governance* mempengaruhi pelayanan publik SKPD Kecamatan Pemerintah Kota Medan?
4. Apakah pelaksanaan *good governance* telah terselenggara dengan baik di SKPD Kecamatan Pemerintah Kota Medan?

1.9 Pembatasan Masalah

Supaya penelitian ini lebih terarah, maka permasalahan dalam penelitian dibatasi pada pelaksanaan *good governance* dan pengaruhnya terhadap pelayanan publik di SKPD Kecamatan Pemerintah Kota Medan.

1.10 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah prinsip-prinsip *good governance* di SKPD Kecamatan Pemerintah Kota Medan telah dilaksanakan?
2. Apakah Pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh terhadap Pelayanan Publik di SKPD Kecamatan Pemerintah Kota Medan?
3. Apakah pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* terhadap pelayanan publik di SKPD Kecamatan Pemerintah Kota Medan mempunyai pengaruh yang besar?

1.11 Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Prinsip-prinsip *good governance* di SKPD Kecamatan Pemerintah Kota Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* terhadap pelayanan publik di SKPD Kecamatan Pemerintah Kota Medan.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* terhadap pelayanan publik di SKPD Kecamatan Pemerintah Kota Medan.

1.12 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis sendiri bertujuan untuk dapat mengembangkan pengetahuan dan wawasan dalam meningkatkan kemampuan berfikir.
2. Sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya.
3. Sebagai informasi bagi SKPD Kecamatan Pemerintah Kota Medan di dalam peningkatan pelayanan publik.

