

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerapan demokratisasi pemerintah dalam masa transisi membawa perubahan mendasar dalam pemerintah daerah. Pada era reformasi pemerintah daerah dituntut untuk mampu menggalang partisipasi, mengedepankan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan daerah. Esensi dari good governance sebagai proses melibatkan sektor publik, swasta masyarakat menemukan bentuknya dalam menangani persoalan-persoalan publik yang tidak mungkin lagi ditangani oleh pemerintah daerah (Azari, 202 ;h.33).

Pada dasarnya kebijakan desentralisasi kepada pemerintah daerah ditujukan, agar pemerintah mampu mengorganisir dirinya sendiri sedemikian rupa dalam menyelenggarakan rumah tangga daerahnya untuk meningkatkan kesejahteraan atau kemakmuran warga daerah tersebut. Hubungan dengan tujuan itu, pemda harus mampu menyediakan pelayanan-pelayanan publik dan pegawai yang berkualitas dalam melakukan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang bersangkutan. Berdasarkan prinsip-prinsip good governance ini, akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip good governance. Adapun prinsip-prinsip good governance ini, merupakan hal utama dan yang sangat penting digunakan oleh para aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, sesuai dengan apa yang diharapkan dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Prinsip-prinsip good governance inilah, yang menjadi indikator kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan dapat dikatakan baik atau tidak.

Adapun prinsip-prinsip good governance adalah:

Menurut Solihin (2007: h.216), Prinsip-prinsip good governance antara lain:

- 1).Transparansi,
- 2) Akuntabilitas,
- 3) Responsivitas Pelayanan,
- 4) Kesederhanaan,
- 5) Aturan hukum,
- 6) Efektivitas dan Efisiensi,
- 7) Supremasi hukum,
- 8) Partisipasi,
- 9) Visi strategi,
- 10) Responsibilitas,
- 11) Desentralisasi,
- 12) Berorientasi pada konsensus,
- 13) Kestaraan dan
- 14) Keadilan.

Dari ke 14 Prinsip Tata kelola Pemerintahan yang baik diatas dapat digunakan 4 prinsip, yang digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan dalam proses Pelayanan Publik pada Kantor Samsat Wilayah Kota Kupang sebagai berikut :

1. Transparansi (keterbukaan) Pelayanan Publik

Transparansi dalam pelayanan publik adalah “Keterbukaan mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka

agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta” (Widodo, 2002: h.276).

2. Akuntabilitas(pertanggungjawaban) Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.(Widodo, 2002: h.277), setiap warga negara harus mendapatkan akses yang sama untuk memperoleh pelayanan publik yang dibutuhkan.

3. Responsivitas Pelayanan Publik

Responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun pengguna layanan. Menurut Berry (2002: h.26) Responsivitas juga diartikan sebagai kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan publik secara ikhlas.

4. Kesederhanaan

Dalam pelayanan publik sangat diperlukan, agar dapat menghasilkan kegiatan yang baik, tepat waktu sesuai yang diharapkan dengan biaya yang murah. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, serta prospek pelayanan publik di masa datang diperlukan reformasi mendasar terutama dalam kinerja.

Kantor SAMSAT merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen yang dibutuhkan seperti pembuatan STNK. SAMSAT sebagai salah satu birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat juga tidak luput dari berbagai permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa permasalahan yang sering terjadi di SAMSAT antara lain: Tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat dikarenakan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dalam berlalu lintas. Wahyudi

(dalam Dwiyanto, 2008:96) menjelaskan bahwa masih sering ditemui antrian panjang saat melakukan pembayaran pajak di kantor-kantor pelayanan pajak, pengurusan STNK dan SIM di SAMSAT .

Berdasarkan observasi pada kantor SAMSAT Wilayah Kota Kupang peneliti menemukan pelayanan yang sudah cukup baik dan maksimal serta penerapan prinsip-prinsip good governance yang seharusnya sudah wajib diterapkan dalam pemberian pelayanan publik sudah cukup baik dilaksanakan. Pelaksanaan tugas dan fungsi kantor pelayanan publik harus mengutamakan pelayanan yang baik, karena pemerintah daerah mempunyai kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat untuk itu dalam rangka merubah masyarakat terhadap pemerintah khususnya kantor SAMSAT, maka sangat penting meningkatkan mutu pelayanan. Prinsip yang harus dipegang pelayanan kepada masyarakat adalah mengupayakan masyarakat merasa puas dan nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Samsat Wilayah Kota Kupang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalahnya adalah ;

- 1.2.1 Bagaimana penerapan prinsip Good Governance dalam pelayanan publik pada Kantor Samsat Wilayah Kota Kupang?
- 1.2.2 Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat penerapan prinsip good governance dalam meningkatkan pelayanan publik pada kantor Samsat Wilayah Kota Kupang?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

- Untuk menggambarkan penerapan prinsip good governance dalam meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Samsat Wilayah Kota Kupang.
- Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat penerapan prinsip good governance dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Samsat Wilayah Kota Kupang.

1.3.2 Manfaat

- Teoritis

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memperkaya wawasan tentang penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik, selain daripada itu hasil penelitian juga dapat menjadi masukan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian sejenis.

- Praktis

Peneliti berharap bahwa penelitian ini bisa menjadi masukan dan tambahan bagi aparaturnya pemerintah untuk menerapkan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik lagi.