

**PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN TATA
KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK
(GOOD GOVERNANCE)**

*(Studi Penelitian Deskriptif Kualitatif Di Badan Penanaman Modal
Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Magelang)*

SKRIPSI



Disusun Oleh :

SITO LASMI NUGRAHENI

NIM: 12520194

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”

YOGYAKARTA

2017

SKRIPSI

PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK (*GOOD GOVERNANCE*)

(Studi Penelitian Deskriptif Kualitatif Di Badan Penanaman Modal
Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Magelang)



Disusun Oleh :
YOGYAKARTA

SITO LASMI NUGRAHENI

NIM: 12520194

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertanggungjawabkan di depan tim penguji Program Studi Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD” pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 16 Februari 2017

Waktu : 13.00

Tempat : Ruang Sidang

Tim Penguji:

1. Gregorius Sahdan, S.IP.M.A :
Ketua/Pembimbing
2. Dra. Herawati, MPA :
Penguji I
3. Dra. B. Hari Saptaning Tyas, M.Si :
Penguji II

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Gregorius Sahdan, S.IP, M.A

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA
2017**

MOTTO

“Selalu menjadi diri sendiri dan jangan pernah menjadi orang lain
meskipun mereka tampak lebih baik”

“Mulyoning Urip Ono Ing Tentreming Ati”

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi ini untuk :

- Suamiku tercinta
- Ibunda tercinta
- Teman-teman yang telah memberikan semangat
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmad dan karunia-Nya, sehingga penyusunan skripsi ini telah selesai dengan judul **“PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE).”** Skripsi ini disusun dalam rangka melengkapi dan memenuhi syarat yang diperlukan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1). Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan yang menuntut penyempurnaan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak senantiasa penulis harapkan guna perbaikan di kemudian hari.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya dan penghargaan yang tulus kepada :

1. Ketua Yayasan STPMD “APMD” Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan belajar dengan berbagai fasilitas pendidikan yang diberikan selama masa studi yang penulis jalani;
2. Bapak Gregorius Sahdan, S.IP, M.A, Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai;

3. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD” beserta Staf yang telah memberikan bekal pengetahuan dan pelayanan administrasi selama ini;
4. Plt. Kepala BPPPT Kabupaten Magelang beserta para pejabat dan segenap Staf yang telah membantu menyediakan data maupun wawancara, sehingga dapat melengkapi penulisan skripsi ini;
5. Pimpinan dan teman-teman bagian Organisasi Setda Kabupaten Magelang yang selalu memberikan kesempatan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini;
6. Berbagai pihak yang telah berkenan menjadi responden penelitian dan membantu menyediakan data yang diperlukan untuk kelengkapan penyusunan skripsi ini;
7. Almamater tempat penulis menimba ilmu selama ini.

Akhirnya penulis berharap semoga amal baik Bapak, Ibu dan Rekan-rekan mendapat balasan dari Allah SWT dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta,

Penulis,

Sito Lasmi Nugraheni

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| MOTTO | iii |
| PERSEMBAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| ABSTRAK | xi |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 11 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 11 |
| D. Kerangka Konseptual | 12 |
| 1. Pelayanan | 12 |
| 2. Pelayanan Publik | 14 |
| 3. Asas, Standar dan Prinsip Pelayanan Publik | 17 |
| 4. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 22 |
| 5. Pelayanan Perizinan | 24 |
| 6. Tata Kelola Pemerintahan yang baik (<i>Good Governance</i>) ... | 27 |
| E. Ruang Lingkup Penelitian | 37 |
| F. Metode Penelitian | 37 |
| 1. Jenis Penelitian | 37 |
| 2. Unit Analisis | 38 |
| 3. Teknik Pengumpulan data | 39 |
| 4. Teknik Analisis Data | 40 |

| | |
|--|-----|
| BAB II : GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN | |
| A. Keadaan Geografis Kabupaten Magelang | 42 |
| 1. Batas dan Luas Wilayah | 42 |
| 2. Pembagian Wilayah Administrasi | 42` |
| 3. Visi dan Misi Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang | 44 |
| 4. Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Magelang | 46 |
| B. Profil BPMPT Kabupaten Magelang | 52 |
| 1. Sejarah BPMPT | 52 |
| 2. Visi Dan Misi BPMPT | 56 |
| 3. Struktur Organisasi BPMPT | 57 |
| 4. Tugas Pokok Dan Fungsi | 58 |
| 5. Kondisi Aparat BPMPT | 75 |
| 6. Kekayaan/asset, peralatan dan sarana prasarana..... | 80 |
| 7. Jenis-jenis Perizinan, Dasar Hukum dan Syarat Administrasi..... | 81 |
| BAB III: PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE) | |
| A. Deskripsi Informan | 105 |
| B. Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance)..... | 107 |
| BAB IV : PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 135 |
| B. Saran-saran | 137 |
| DAFTAR PUSTAKA | 139 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 : Kondisi Pegawai BPMPPT Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel II.2 : Daftar Pegawai BPMPPT Beserta Golongan dan Jabatannya

Tabel II.3 : Jumlah Pegawai BPMPPT Kabupaten Magelang berdasarkan Jabatan Tahun 2016

Tabel II.4 : Sarana dan Prasarana BPMPPT Kabupaten Magelang

Tabel II.5 : Jenis Layanan Perizinan, Biaya dan standar waktu penyelesaian perizinan di BPMPPT Kabupaten Magelang

Tabel II.6 : Jenis Layanan Perizinan yang ditangani Instansi Terkait

Tabel II.7 : Indeks Luas Tempat Usaha

Tabel II.8 : Tarif Izin Gangguan

Tabel III.1: Identitas Informan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Peta batas-batas Kabupaten Magelang

Gambar 2.2 : Struktur Organisasi BPPMPT Kabupaten Magelang

ABSTRAK

Public service is the one of the principal duty and authority from the government because basically the functions of the government is serving the community. Public services have strategic value and a priority to be implemented in the pursuit of good governance. Community satisfaction on the service will be supporting the good condition so public can be active and positive in the implementation of development.

General public service problems are related to the weakness of good governance principles. Various issues that appears in the society where the services received by the community has not been appropriate to the expectations of all parties both the general public or the state. Public service can be good when people can easily get service and by the simple procedures , low cost, quick and almost no complaint given to them, it means people get satisfaction.

The formulation of the research is how the implementation of the public services in achieving good governance in BPMPPT at magelang regency. The scopes of the research are (1) Accountability in public service that can be seen from the performance of aparatus ,cost and service products. (2) Efficiency in the public service can be seen from the best comparison between the input in the service such as low cost, timeliness and the easily access and satisfy output. (3) Responsiveness in the public service is the ability to recognize the needs and respon of community. This research uses descriptive qualitatif research that describe and interpretate the meaning of datas that have already collected.

The research could be concluded that BPMPPT has been able to implement public service generally based on the rules. The accountability , efficiency and responsiveness in service has been able to give satisfaction to the community although still needs enhancement and improvement. This condition certainly will support of the realization good governance for the government in Magelang regency.

**PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN TATA
KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK
(GOOD GOVERNANCE)**

*(Studi Penelitian Deskriptif Kualitatif Di Badan Penanaman Modal
Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Magelang)*

SKRIPSI



Disusun Oleh :

SITO LASMI NUGRAHENI
NIM: 12520194

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"**

YOGYAKARTA



SKRIPSI

**PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN TATA
KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK
(GOOD GOVERNANCE)**

**(Studi Penelitian Deskriptif Kualitatif Di Badan Penanaman Modal
Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Magelang)**



Disusun Oleh :

YOGYAKARTA

SITO LASMI NUGRAHENI

NIM: 12520194

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YOGYAKARTA**



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertanggungjawabkan di depan tim penguji Program Studi Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD” pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 16 Februari 2017
Waktu : 13.00
Tempat : Ruang Sidang

Tim Penguji:

1. Gregorius Sahdan, S.IP, M.A :
Ketua/Pembimbing
2. Dra. Herawati, MPA :
Penguji I
3. Dra. B. Hari Saptaning Tyas, M.Si :
Penguji II

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan


Gregorius Sahdan, S.IP, M.A

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA
2017**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik menjadi salah satu tugas pokok dan kewenangan dari pemerintah daerah dan merupakan hubungan langsung antara pemerintah dengan masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas makin menjadi tuntutan yang paling dominan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara dimana pun dunia ini, tidak terkecuali di Indonesia. Perwujudan pelayanan publik yang berkualitas, tentunya diperlukan sumber daya manusia yang handal, teknologi yang mutakhir dan juga sistem pemerintahan yang baik. Ketatapemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan suatu model atau paradigma sistem pemerintahan yang mengedepankan pelayanan publik yang berkualitas. Birokrasi tidak hanya berperan sebagai administrator dan komunikator saja akan tetapi juga sebagai pelayanan publik yang mampu menciptakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan akan mendukung terciptanya kondisi lingkungan yang kondusif sehingga masyarakat dapat berperan aktif dan positif dalam pelaksanaan pembangunan.

Dalam zaman kerajaan, birokrasi kerajaan dibentuk untuk melayani kebutuhan raja dan keluarganya, bukan untuk melayani kebutuhan rakyat. Birokrasi adalah abdi raja dan bukan abdi rakyat, karena itu orientasinya pada saat itu bukan bagaimana melayani dan mensejahterakan rakyat tapi bagaimana melayani raja dan keluarganya sebagai penguasa. Sejak rezim orde baru, orientasi pada penguasa masih sangat kuat dalam kehidupan birokrasi publik. Nilai-nilai dan simbol-simbol yang digunakan dalam birokrasi masih amat kuat menunjukkan bagaimana para pejabatnya mempersepsikan dirinya lebih sebagai penguasa daripada sebagai abdi dan pelayan masyarakat. Istilah penguasa tunggal sebagai sebutan untuk Bupati dan Gubernur pada zaman orde baru jelas menunjukkan bagaimana para pejabatnya pada waktu itu memerankan dirinya sebagai seorang penguasa. Masyarakat hanya menerima kebijakan yang telah ditetapkan oleh penguasa dan masyarakat tidak dapat berpartisipasi dalam pembangunan.

Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik dan saran bagi pelayanan publik baik, secara langsung maupun melalui lembaga pengaduan atau *ombudsmen*. Fenomena pelayanan yang dilakukan pemerintah tidak banyak mengalami perubahan secara signifikan. Suramnya potret kinerja aparat pelayanan publik masih nampak di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan adanya data pengaduan yang masuk lembaga pemerintah seperti yang disampaikan Budi Santoso, Komisioner *Ombudsman* Bidang Penyelesaian Laporan yaitu:

"Instansi yang menuai banyak aduan masyarakat adalah Pemda sebanyak 43,8 persen. Berdasarkan data *ombudsman*, katanya, laporan pengaduan

masyarakat pada tahun ini melonjak hampir 100 persen yang tercatat ada 4.359 laporan. Sedangkan pada 2012 lalu ada 2.209 laporan. Kemudian pada 2011, ada 1.867 laporan yang dilaporkan ke Ombudsman. Tiga besar kategori maladministrasi yang banyak dilaporkan masyarakat adalah penundaan berlarut sebanyak 25,9 persen. Kemudian, penyimpangan prosedur sebanyak 18,3 persen dan penyalahgunaan wewenang sebanyak 13,8 persen. Sedangkan instansi yang menuai banyak aduan masyarakat adalah Pemda dengan sebanyak 43,8 persen. Setelah itu ada instansi kepolisian sebanyak 13,3 persen dan instansi pemerintah atau kementerian sebanyak 10,7 persen.” (www.republika.co.id)

Selama tahun 2014 jumlah keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik, tidak jauh berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya, dimana dari 6.180 laporan yang masuk, ternyata 43,7% merupakan keluhan terhadap Pemerintah Daerah. Menurut Ombudsman, meneruskan tradisi dari tahun-tahun sebelumnya bahwa pemda selalu menempati peringkat satu terbanyak sebagai pihak terlapor. (<http://news.metrotvnews.com/pelayanan-buruk-pemerintah-daerah>).

Secara eksplisit dengan bertambahnya jumlah laporan masyarakat, mencerminkan belum optimalnya pelayanan publik. Kondisi ini tentunya menjadi masalah krusial bagi pemerintah daerah masyarakat merasa haknya tidak terpenuhi. Masyarakat yang semakin kritis, seharusnya menjadikan sebuah tantangan tersendiri bagi pemerintah untuk dapat berbenah diri dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Masyarakat tentunya mengharapkan pelayanan yang mudah dan cepat. Selain itu masyarakat juga berhak atas perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tanpa pandang bulu dan pelayanan yang jujur dan transparan. Pihak Pemerintah Daerah perlu mengkomunikasikan pada masyarakat atas hambatan-hambatan yang dialami dalam optimalisasi pelayanan publik. Kebijakan ini

sebagai langkah yang komprehensif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu dan mempunyai persepsi negatif terhadap penyelenggara pemerintahan di daerah.

Buruknya pelayanan publik di daerah menambah daftar panjang reputasi jelek pelayanan publik di Indonesia, oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah harus menjadi agenda utama pemerintah saat ini. Paradigma perilaku aparatur negara di lingkungan birokrasi yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani bukannya untuk melayani, padahal pemerintah seharusnya melayani bukan dilayani. Dalam era demokratisasi dan desentralisasi saat ini, seluruh perangkat birokrasi, perlu menyadari bahwa pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun. Perilaku "melayani, bukan dilayani", "mendorong, bukan menghambat", "mempermudah, bukan mempersulit", "sederhana, bukan berbelit-belit", "terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang", sudah selayaknya menjadi etos kerja sehingga dapat mendukung terwujudnya *Good Governance*.

Salah satu instrumen penting dalam mewujudkan suatu pemerintahan yang baik atau lebih populer disebut *good governance* yaitu melalui pelayanan publik. Pelayanan publik memiliki nilai strategis dan menjadi prioritas untuk dilaksanakan dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik. Penyelenggaraan pemerintahan yang didasarkan pada prinsip-prinsip *good governance* merupakan landasan bagi penyusunan dan penerapan kebijakan negara yang demokratis. Tata pemerintahan yang baik merupakan suatu

konsepsi tentang penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif sesuai dengan cita-cita terbentuknya suatu masyarakat madani. Secara umum, *governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya, *private sectors* (sektor swasta/dunia usaha), dan *society* (masyarakat). Oleh karena itu, *good governance* sektor publik diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan *stakeholders* terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik, dan pemanfaatan potensi yang dimiliki daerah. Pemanfaatan berbagai sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan, dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas (*World Conference on Governance, UNDP, 1999*). Tata pemerintahan yang baik terkait erat dengan kontribusi, pemberdayaan, dan keseimbangan peran antara tiga pilarnya (pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat). Tata pemerintahan yang baik juga mensyaratkan adanya kompetensi birokrasi sebagai pelaksana kebijakan politik/public. Pemerintah daerah dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik, harus pula diiringi dengan penerapan prinsip *good governance*.

Permasalahan umum pelayanan publik antara lain terkait dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang masih lemah. Berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat dimana hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Sering

sekali muncul berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah. Ketidakpuasan yang terjadi di masyarakat terhadap pelayanan publik antara lain yaitu pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat yang kurang ramah dan arogan, pelayanan yang suka menuntut imbalan, lambat dan fasilitas pelayanan yang kurang memadai. Keluhan lain juga terjadi pada pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Hal yang demikian menunjukkan suatu kualitas pelayanan yang jauh dari yang diharapkan masyarakat. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani.

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik (*profesionalisme*) apabila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. Kondisi tersebut dapat terwujud bilamana organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni baik dari kualitas maupun kuantitas, disamping juga adanya sumber daya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai. Namun pada kenyataannya, selama ini masyarakatlah yang harus menanggung resiko akibat rendahnya sumber daya manusia serta keterbatasan peralatan di instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik. Keterlambatan pelayanan yang disebabkan rendahnya

sumber daya manusia serta sarana dan prasarana/peralatan yang minim masih sering dijumpai. Secara implisit masih banyak penyelenggara pelayanan publik yang kurang mempertimbangkan kompetensi sumber daya manusia sehingga berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan publik. Rendahnya pendidikan para petugas pelayanan menyebabkan pemikiran yang sempit dari petugas pelayanan sehingga semua keputusan harus berasal dari atasan dan harus berpegang teguh kepada juklak/juknis. Keinginan dan harapan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang cepat, menjadi terhambat karena harus menunggu instruksi atasan. Kondisi ini menyebabkan pelayanan publik menjadi memerlukan waktu pelayanan yang relatif lebih lama.

Pelayanan publik yang belum optimal juga disebabkan oleh keterbatasan sarana dan prasarana kerja. Ketersediaan gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan, peralatan pendukung yang memiliki teknologi tepat guna, menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam pelayanan publik. Komputer dan berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat, tentunya harus dapat terpenuhi. Dengan menjadikan praktik pelayanan publik sebagai pintu masuk dalam membangun *good governance*, maka diharapkan toleransi terhadap praktik *bad governance* yang semakin meluas dapat dihentikan. Indikator yang jelas dari pengembangan *good governance* menjadi relatif mudah dilakukan, seperti pelayanan publik yang efisien, tidak diskriminatif, berdaya tanggap tinggi dan memiliki akuntabilitas yang tinggi. Pemerintah Daerah harus mampu membangun, meningkatkan dan mendayagunakan kelembagaan daerah yang kondusif, sehingga dapat

mendesain standard pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat. kesemuanya ini ditujukan untuk merespon pandangan negatif birokrasi dan kualitas pelayanan publik di Indonesia

Birokrasi perlu melakukan beberapa reformasi sikap dan perilakunya (*behavior*), birokrasi harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya sehingga pelayanan lebih cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB (periode 27 Oktober 2014 – 27 Juli 2016) Yuddy Chrisnandi dalam kunjungannya di Kantor Ombudsman, Jakarta Selatan, Selasa 29 Maret 2016 dalam Kompas.com, mengatakan:

“Birokrasi masih banyak yang harus diperbaiki seperti kecepatan dalam melayani, respons, hingga keramahan birokrat dalam melayani masyarakat dan komitmen pemerintah memperbaiki pelayanan kepada publik betul-betul hadir. Yuddy Chrisnandi mengajak seluruh jajaran aparatur sipil negara untuk mengubah pola pikir dan budaya dari birokrat bermental priayi menjadi birokrat yang melayani rakyat. Kalau dulu selalu duduk manis di belakang meja, sekarang saatnya untuk sering-sering terjun ke lapangan, mendekati dan berkomunikasi dengan rakyat” ujar Yuddy. (Liputan 6.com/Selasa 29/03/2016).

Keterangan tersebut mempunyai implikasi bahwa untuk merealisasikan *good governance* pemerintah harus dengan segera menyediakan dan mempersiapkan tenaga kerja birokrasi *professional*. Pegawai harus mampu menguasai teknik-teknik administrasi publik dan manajemen pemerintahan dan tidak hanya berorientasi pada peraturan (*rule oriented*) tetapi juga pada proses pencapaian tujuan (*goal oriented*). Keseimbangan kemampuan dengan visi dan misi menjadi langkah konkrit dalam mewujudkan *good governance* yang dicita-citakan.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam menjaga kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Kinerja birokrasi yang rendah menjadi salah satu faktor krusial yang dapat menimbulkan krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan yang cenderung rumit, pelayanan yang lamban, pelayanan yang tidak efektif dan efisien sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah. Penyelenggaraan pemerintahan bukan semata-mata menjadi tanggung jawab pemerintah, melainkan seluruh elemen atau aparatur pemerintah.

Dalam wawancara dengan Liputan 6, Yuddy Crisnandi menyampaikan:

“Dengan memberikan pelayanan publik mulai dari pelayanan dasar sampai perizinan aparatur negara harus melakukan secara ikhlas, dan selalu memberikan kemudahan. Jangan ada lagi keluhan masyarakat bahwa pelayanan berbelit-belit, lama, tidak jelas, mahal, diskriminatif, dan sebagainya,” kata Yuddy.

Ia menambahkan, kalau masih ada birokrat yang melaksanakan pelayanan seperti itu, dan bahkan tidak memberikan, berarti tidak melaksanakan Undang-undang Nomor 25/2009 tentang pelayanan publik. Dalam hal ini, ada sanksi berat hingga pemberhentian dari jabatan.

Ia menambahkan, aparatur negara juga tidak boleh lagi bekerja hanya dalam kotak masing-masing, mengedepankan ego sektornya masing-masing. “Kini saatnya untuk meninggalkan ego sektoral. Kita harus bahu membahu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, Apabila duaduanya yaitu SDM aparatur diperbaiki menjadi baik dan institusi pemerintahnya melayani dengan baik maka titik temunya adalah kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat,” ujar Yudhi. (Liputan 6.com/Selasa 10/11/2015).

Pernyataan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RB Yuddy Crisnandi tersebut mempunyai implikasi bahwa hal yang penting yang perlu dilakukan dalam menciptakan *good governance* melalui sektor pelayanan publik adalah:

1. Perubahan *mindset* perilaku birokrasi dari budaya penguasa menjadi budaya pelayanan.
2. Perubahan prosedur pelayanan dan misi melayani, dari mengendalikan perilaku menjadi mempermudah warga memperoleh layanan.
3. Perubahan struktur organisasi menjadi struktur yang mendukung perbaikan kinerja organisasi.

Kebijakan Pemerintah Kabupaten Magelang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal yaitu dengan membentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan nama Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT). Kegiatan penyelenggaraan perizinan mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat sehingga diharapkan proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan. Kebijakan pelayanan satu pintu ini juga dimaksudkan untuk menciptakan kepastian biaya pelayanan, kejelasan prosedur pelayanan, tahapan proses sesuai dengan urutan prosedur serta pengajuan permohonan perizinan lebih efisien. Akan tetapi pada kenyataannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) belum dapat sepenuhnya dilaksanakan di BPMPPT, karena untuk melengkapi persyaratan pengajuan izin masih harus ke dinas lain sehingga tidak efisien dan mempengaruhi proses pengajuan izin. Selain itu sarana dan prasarana yang tersedia masih belum memadai serta jumlah pegawai yang terbatas terutama pegawai teknis di lapangan.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang pelayanan publik yang dilaksanakan di Kabupaten Magelang khususnya di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) sebagai instansi yang bertugas memberikan pelayanan publik khususnya mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat. Dengan kondisi sarana dan prasarana yang kurang memadai serta keterbatasan jumlah pegawai, penulis ingin mengetahui apakah pelaksanaan pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh BPMPPPT sudah dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*) dapat terwujud. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kabupaten Megelang ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelaksanaan pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good*

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Menuju Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press
- Laksanakan Wijaya dan Zaenal Mukarom. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Yogyakarta: PT Bumi Aksara
- Moleong J. Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ratminto dan Atik Septi W. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta:Bumi Aksara
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi & Implementasi dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju
- Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-undang no. 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- UU no. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik