

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tata pemerintahan yang baik atau yang sering kita sebut dengan *Good Governance* adalah keinginan setiap negara berkembang di dunia ini, tak terkecuali Indonesia. Banyak orang Indonesia menginginkan penerapan *good governance* di negeri ini. Pemahaman mengenai *good governance* ini berbeda-beda, banyak dari mereka membayangkan bahwa dengan praktik *good governance* yang lebih baik maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintahan menjadi semakin peduli dengan kepentingan masyarakat. Tetapi sejauh ini belum ada upaya yang sistematis untuk mengembangkan program dan kebijakan perbaikan praktik *governance*. Kepedulian pemerintah untuk sungguh-sungguh merancang praktik *governance* menuju yang lebih baik sangat rendah. Untuk memulai pembaharuan praktik *governance*, kita harus membenahi diri dari pelayanan publik terlebih dahulu. Karena dari pembaharuan penyelenggaraan pelayanan publik dapat digunakan sebagai titik masuk sekaligus penggerak utama dalam mendorong perubahan praktik *governance*.

Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena upaya mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* dalam pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih nyata dan mudah. Nilai-nilai seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan partisipasi dapat diterjemahkan lebih mudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu pembaharuan pelayanan publik dinilai strategis karena pelayanan publik dianggap penting oleh semua para birokrat dari unsur *governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikann kinerja pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berwawasan *good governance* harus mampu menghindari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) dan

memiliki akuntabilitas yang tinggi. Seperti yang kita tahu bahwa praktik korupsi sudah merajalela di negeri ini dan menjadi bagian dari perjalanan bangsa Indonesia, bahkan sebelum merdeka praktik korupsi telah ada. Akhir-akhir ini saja banyak para birokrat di Indonesia yang terjerat kasus korupsi. Ini yang menyebabkan pelayanan publik di Inonesia tidak pernah membaik. Maka praktik korupsi yang sudah tidak asing lagi dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini harus benar-benar diberantas agar tidak mencoreng dan merusak penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Pelayanan publik yang ada di Indonesia saat ini banyak sekali bentuk dan jenisnya. Salah satu pelayanan publik yang menjadi sorotan adalah pelayan perizinan terpadu satu pintu (*one stop service*). Pelayanan ini adalah penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilayani melalui satu pintu dan dilakukan dalam satu tempat. Dengan tujuan untuk memudahkan publik atau masyarakat dalam memproses perizinan dengan cepat serta, meningkatkan kualitas layanan publik, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Salah satu Kabupaten yang telah menerapkan pelayanan perizinan satu pintu ini adalah Kabupaten Banyuwangi. Beberapa tahun belakangan ini, Banyuwangi banyak membuat perubahan dalam pelayan publik. Banyuwangi mulai menerapkan sistem pelayanan terpadu untuk memudahkan masyarakat memperoleh perizinan dalam satu tempat. Pelayanan terpadu ini telah memudahkan masyarakat yang dahulu harus melakukan banyak proses dan mendatangi beberapa kantor instansi pemerintah untuk mendapatkan dokumen perizinan, tetapi sekarang masyarakat cukup mendatangi satu kantor saja. Sasaran yang dituju dalam perizinan terpadu ini adalah untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, efisien, dan transparan. Jadi kita tidak perlu susah-susah mendatangi beberapa kantor, cukup mendatangi satu kantor kita sudah bisa mendapatkan surat izin yang kita mau. Hal tersebut sangat membantu masyarakat yang memiliki kesibukan lain.

Harapan pemerintah menerapkan pelayanan terpadu ini selain untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan perizinan dengan cepat.

Diharapkan agar pelayanan ini lebih transparan, karena beberapa tahun belakang ini banyak sekali para birokrat yang tertangkap tangan menerima pungli dengan alasan untuk mempercepat pelayanan masyarakat. Kabupaten Banyuwangi memiliki pelayanan publik yang tersistematis dan banyak mendapatkan penghargaan inovasi pelayanan publik, tetapi kita masih belum tahu transparansi dalam badan itu sudah terlaksana dengan baik apa tidak atau hanya teori belaka. Walaupun pelayanan publik sudah tersistematis, tetapi para birokratnya tidak menerapkan dengan benar tidak menutup kemungkinan untuk terjadi patologi birokrasi dalam instansi tersebut. Maka diharapkan dengan itu, pelayanan di Kabupaten ini berorientasi pada kepentingan publik bukan pada kepentingan golongan tertentu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang diteliti dirumuskan dalam pertanyaan berikut: Bagaimana pelaksanaan perizinan terpadu di Kabupaten Banyuwangi transparan dan cepat sesuai dengan tujuan dibentuknya pelayanan tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu yang transparan dan cepat sesuai dengan tujuan dibentuknya pelayanan tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

- 1) Menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan, serta bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian, khususnya mengenai gambaran pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam bidang perizinan.
- 2) Dapat dijadikan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya dalam topik atau permasalahan yang sama.

b. Manfaat praktis

Dapat dijadikan sebagai bahan acuan pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang perizinan lebih baik lagi.