

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia pelaksanaan pelayanan publik telah diawasi oleh suatu lembaga yang berdiri sendiri serta terbebas dari lembaga eksekutif yang dijuluki dengan Ombudsman Republik Indonesia. Pelayanan publik memiliki hubungan erat dengan pemerintah, oleh karena itu tanggung jawab pemerintah yaitu dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adanya kualitas pelayanan publik yang mana dapat diterima langsung oleh masyarakat dapat menjadi tolak ukur untuk menilai kualitas pemerintah. Perkembangan pelayanan publik muncul adanya kewajiban dari proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik bersifat sendiri maupun kelompok. Adapun hakikat pelayanan yaitu sekelompok kegiatan, pelayanan adalah sebuah proses. Dimana proses tersebut dapat berlanjut dengan kehidupan sehari – hari masyarakat.

Substansi pelayanan masyarakat seringkali dihubungkan dengan suatu aktivitas yang dilaksanakan oleh seorang individu, atau kelompok individu ,atau instansi pemerintah untuk memberi kemudahan terhadap masyarakat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan masyarakat dapat semakin penting, oleh karena dapat berkaitan dengan masyarakat luas, yang mempunyai berbagai macam tujuan dan kepentingan. Oleh sebab itu pihak dari pelayanan masyarakat dapat dilaksanakan oleh pemerintah atau non pemerintah. Apabila pelayanan masyarakat dilaksanakan oleh pemerintah sehingga organisasi birokrasi pemerintahan adalah organisasi yang ada di

garda depan serta dapat berkaitan dengan pelayanan masyarakat. Apabila dilaksanakan oleh non pemerintah, dapat membentuk organisasi yaitu partai politik, LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat) atau organisasi masyarakat lain nya, dan organisasi keagamaan. Dari bentuk pelayanan masyarakat, point pentingnya adalah bagaimana dapat memberi kemudahan pada masyarakat untuk menjamin kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Pelayanan masyarakat adalah bentuk dari interaksi dan penyedia layanan serta penerima layanan. Hubungan pemerintahan dapat dikatakan mengandung makna dari organisasi yang dimana pemerintah serta masyarakat yang diperintah. Melihat hal tersebut dapat dilihat pelayanan masyarakat adalah bagian dari salah satu bagian dari fungsi pemerintah yang sangat penting untuk memberi pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pemerintah sendiri tidak hanya bersifat memperoleh keuntungan dan tujuan tetapi lebih mengarah ke sosial, yaitu terhadap penguatan serta pemberdayaan masyarakat. Oleh sebab itu ketentuan dari proses pelayanan masyarakat tidak bisa dilaksanakan melalui pendekatan bisnis, melainkan melalui pendekatan yang tepat yaitu pendekatan sosial (*social approach*), karena yang mengerti akan baik kurangnya pelayanan tersebut adalah masyarakat.

Pelayanan publik dalam meningkatkan layanannya, di setiap kecamatan memiliki inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kecamatan adalah bagian dari wilayah daerah kabupaten atau kota yang dipimpin oleh camat. Sebagaimana kecamatan diatur dengan ketentuan Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2004 tentang pemertintahan daerah (Anonim, 2004). Dengan adanya kecamatan yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik, koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, serta

pemberdayaan masyarakat desa. Camat merupakan perangkat daerah yang memiliki kewenangan untuk melayani urusan pelayanan masyarakat. Camat untuk menjalankan tugasnya dibantu langsung oleh perangkat kecamatan melalui sekretaris daerah atau sekretaris camat.

Penelitian ini mengangkat topik berkaitan dengan Inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik (Anonim, 2014). Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. Salah satu inovasi dibidang pelayanan yang sangat penting dan menarik untuk dikaji adalah berkaitan Gozin (Go-Ojek Perizinan). Pihak Kecamatan Sukosari sendiri menciptakan inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) tersebut melalui web site. Inovasi Gozin ini dilakukan berdasarkan Peraturan Bupati Bondowoso No. 99 Tahun 2020 Tentang Gerakan Satu Inovasi Satu Perangkat Daerah Dalam Satu Tahun (Anonim, 2020), Inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) adalah pelayanan yang dapat membantu masyarakat dalam mengurus Layanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) tanpa Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL) secara resmi, sehingga masyarakat dapat menghemat waktu tidak perlu berbondong-bondong pergi ke kecamatan untuk mengurus surat ijin usaha nya. Cukup dengan membuka web site Gozin (Go-Ojek Perizinan) yang sudah disiapkan oleh pihak kecamatan.

Selain itu di setiap adanya inovasi tentunya memiliki permasalahan yang perlu hadapi. Dalam inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso ini permasalahannya yaitu masyarakat kurang mengetahui informasi

mengenai adanya Layanan Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kantor kecamatan Sukosari, serta kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung layanan inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kantor Kecamatan Sukosari. Tidak hanya itu inovasi pelayanan masyarakat yang berbentuk Gozin (Go-Ojek Perizinan) ini merupakan satu-satunya inovasi pertama kali yang ada di Kecamatan Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso telah memenuhi atribut inovasi?
2. Bagaimana manfaat inovasi pelayanan masyarakat Melalui Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso ?.
3. Apa saja permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat melalui Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso ?.

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui atribut inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kbaupaten Bondowoso.

2. Untuk mengetahui manfaat inovasi pelayanan masyarakat Melalui Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso.
3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat melalui Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso.

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah mengetahui rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, tentunya peneliti mengharapkan penelitian yang telah dilakukan baik secara akademik maupun praktis yaitu :

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang ilmu pemerintahan.

Dapat memberikan gambaran dan pengetahuan mengenai Inovasi Pelayanan Masyarakat Melalui Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang cukup bagi instansi Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso untuk terus dapat meningkatkan kinerjanya dalam pelayanan masyarakat. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti topik yang sama.

3. Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan pengetahuan baru bagi peneliti mengenai Inovasi Pelayanan Masyarakat Melalui Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso.

