BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen pada hakikatnya adalah suatu pelayanan sosial, tidak dimaksudkan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan juga untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memberdayakan setiap warga negara untuk menumbuhkan kemampuan dan daya ciptanya untuk mencapai tujuan bersama (Rasyid 1998 138) Administrasi Publik wajib dan bertanggung jawab untuk menyelenggarakan Administrasi Publik yang baik dan ahli. Dengan demikian, bantuan publik dapat diartikan sebagai melayani (melayani) kebutuhan individu ata jaringan yang berkepentingan dengan asosiasi sesuai dengan prinsip dasar dan metodologi yang telah ditetapkan.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara menurut penyediaan barang. jasa, dan administrasi. Pelayanan diberikan oleh penyedia layanan umum Hubungan antara negara dan masyarakat dalam suatu negara sangatlah penting karena selain pengakuan daerah dan negara lain, berdirinya negara memerlukan adanya orang atau masyarakat. Dalam penyelenggaraan hubungan antara pemerintah dan masyarakat dikenal berbagai istilah, seperti hakum administrasi publik, hukum administrasi konstitusi, dan hukum administrasi publik. Peraturan perundang-undangan negara (peraturan manajerial) merupakan bagian peraturan yang berkonsentrasi pada pelaksanaan penyelenggaran negara, oleh karena dalam banyak hal tersebut peraturan otoritatif

negara. Peraturan otoritatif negara diusahakan dan diterapkan di dalam pengadilan manajerial negara.

Menurut Osborne dan Plastriku (1997), pemerintah (birokrat) sebagaimana asumsi di atas adalah pemerintah mempunyai masyarakat. yaitu pemerintah (hirokrat) melimpahkan kekuasaan kendalinya kepada masyarakat Masyarakat mempunyai huk untuk mengawasi pelayanan dari birokrasi. Sangat bagus jika Anda berasumsi bahwa Anda memberikan bantuan kepada daerah setempat karena mereka lebih terlihat, penuh perhatian, dan lebih imajinatif dalam menangani masalah. Administrasi yang diberikan olch administrator diartikan sebagai kewajiban, bukan kebebasan, karena mereka dipilih oleh otoritas publik untuk melayani wilayah setempat. Dengan cara ini. kewajiban yang kuat untuk memberikan dukungan harus dibangun sehingga pemerintah dapat mengatasi masalah-masalah lokal dengan lebih baik dan dapat merancang model pemerintahan yang lebih kreatif, layak dan efektif.

Penyelenggara pelayanan dalam rangka pengembangan lebih lanjut penyelenggaraan pemerintahan yang baik sangatlah penting, agar upaya mewujudkan penyelenggaraan administrasi publik dapat dipandang penting oleh para mitra, khususnya otoritas publik masyarakat dan dunia usaha Administrasi publik merupakan ruang tiga komponen eksekutif yang kerjasamanya sangat luar biasa, dan administrasi yang hebat dapat diartikan secara efektif dan praktis melalui administrasi yang terbuka.

Dengan cara demikian, administrasi publik yang baik harus dilaksanakan dalam administrasi yang besar. Hal ini penting karena akhir-akhir ini terdapat banyak permasalahan pada kerangka kerja yang diusulkan kepada

masyarakat umum. Suatu buntuan hendaknya bermanfaat jika bantuan teebut dapat menjawab permasalahan dan astasi yang ada di daerah setempat. Memperkirakan pemenuhan kebutuhan publik merupakan bagian penting dalam memberikan pemerintahan yang lebih baik. lebih produkuf dan menarik. Apabila masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. maka pelayanan tersebut pasti akan menjadi boros dan tidak mampu, hal ini sangat menguntungkan secara terbuka. Baligi (Soeprapto, 2005).

Latar belakang masalah penelitian adalah adanya diskriminasi pelayanan dimasyarakat Pengertian diskriminasi dalam masyarakat adalah suatu sikap yang dengan sengaja melakukan diskriminas terhadap suatu kelompok dalam kaitannya dengan manfaat pelayanan publik perbedaan pelayanan masyarakat baik individu maupun kelompok, dan dari segi waktu dan biaya pelayanan, sikap yang ditunjukkan dan prosedur yang ditawarkan kepada masyarakat Perilaku koruptif PNS dalam membayar pelayanan publik serta penyalahgunaan wewenang dan kurangnya keterampilan menyebabkan ketidakmampuan PNS dalam melayani masyarakat secara profesional, sehingga menyebabkan diskriminasi antara pemerintah kota dan pelayanan publik pembantu di desa Dalisodo.

Untuk mengatasi kondisi tersebut, maka harus senantiasa diupayakan peningkatan mata pelayanan publik untuk menjamin terselenggaranya pelayanan yang bermutu, karena pelayanan umum ialah tugas pokok pemerintahan yang dilaksanakan oleh aparatur sipil negara dengan sebaik-baiknya. Salah satu upaya otoritas publik adalah menerapkan standar administrasi yang baik, khususnya memberikan bantuan luar biasa kepada daerah setempat. Penataan nilai administrasi publik merupakan salah satu ciri administrasi yang baik. Oleh karena

itu, pejabat publik hendaknya melaksanakan kewajiban dan kewajibannya secara aktual dan efektif, mengingat penyelenggaraan pemerintahan yang baik diharapkan mampu membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap otoritas publik secara berkesinambungan.

Struktur birokrasi yang terkait dengan penganggaran pelayanan publik yang berdampak pada kualitas pelayanan publik adalah permasalahan diskriminasi pelayanan, ketidakpastian waktu dan biaya, serta rendahnya kepuasan terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti mengangkat judul **"Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance (Akuntabilitas Desa Dalisodo, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang").**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang digunakan ialah:

1. Bagaimana pelayanan publik dalam kaitannya dengan pemerintahan yang baik di Desa Dalisodo Kec. Wagir, Kab. Malang?
2. Apa faktor pemungkin dan penghalang pelayanan umum dalam kaitanya dengan pemerintahan yang baik Di Desa Dalisodo, Kec. Wagir.Kab. Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk meninjau Pelayanan Publik Dalam Perspektif pemerintahan yang baik Di Desa Dalisodo, Kec. Wagir Kab. Malang
2. Guna meninjau faktor pemungkin dan penghalang Pelayanan Publik Dalam Perspektif pemerintahan yang baik Di Desa Dalisodo, Kec. Wagir, Kab. Malang

1.4 Manfaat Penelitian

Dari uraian diatas peneliti diharapkan mampu memberikan manfaat dalam penelitian ini:

1. Manfaat Akademis

Manfaat akademis bahwa dapat menyumbang pemikiran dan pengetahuan dalam bidang pelayanan publik

2. Manfaat Praktis

Bermanfaat bagi Pemerintahan Desa Dalisodo yang dapat memberikan masukan terhadap pelayanan publik dalam konteks Good Governance.