

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berlakunya Undang – Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang menitikberatkan pada daerah kabupaten / kota yang memberikan kewenangan luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah. Keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kesiapan dan kemampuan daerah itu sendiri dalam mengelola dan memberdayakan seluruh potensi dan sumber daya yang tersedia. Wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki oleh pemerintah daerah diperlukan adanya aparat birokrasi yang semakin bertanggung jawab. Muara dari pelaksanaan otonomi daerah adalah terselenggaranya pemerintahan yang *good governance* akan menghasilkan birokrasi yang handal dan profesional, efisien, produktif serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Masyarakat dan pemerintah dapat terjadi sinkronisasi yaitu saling bersentuhan, menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk

kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Dengan Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU tentang Pemerintahan daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan

dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kotamadya/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, dalam Pasal 14 ayat (1) dimana kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat. Pemerintah Kabupaten Subang terbagi dalam 30 Kecamatan. Kecamatan merupakan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Organisasi kecamatan merupakan unsur lini kewilayahan, Camat menjalankan tugas pokok sebagai unsur lini yaitu “*to do, to act*” artinya kegiatan Camat beserta jajarannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Kemudian sesuai dengan perkembangan kemajuan masyarakat yang cukup pesat, seiring dengan merebaknya fenomena supremasi hukum, hak asasi manusia, globalisasi, demokratisasi, desentralisasi, transparansi, dan akuntabilitas, telah melahirkan berbagai paradigma baru dalam melihat tujuan, tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya menyebabkan pula tumbuhnya berbagai tuntutan dan harapan masyarakat terhadap pelaksanaan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia yang makin meningkat dan lebih berorientasi kepada masyarakat yang dilayaninya.

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 tercantum jelas cita-cita bangsa Indonesia yang sekaligus merupakan tujuan nasional bangsa Indonesia. Tujuan nasional tersebut adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi serta keadilan sosial.

Untuk mencapai tujuan nasional tersebut diselenggarakanlah upaya pembangunan yang berkesinambungan yang merupakan suatu rangkaian pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu, termasuk di antaranya pembangunan kesehatan. Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa

Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Oleh karena itu, setiap kegiatan dan upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, perlindungan, dan berkelanjutan yang sangat penting artinya bagi pembentukan sumber daya manusia Indonesia, peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa, serta pembangunan nasional.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk membentuk sosok aparat pemerintah yang ideal sesuai dengan tuntutan saat ini. Namun kenyataannya keluhan masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintahan dalam melayani kerap kali mewarnai proses hubungan antara yang melayani dengan yang dilayani. Fenomena yang hampir dapat dijumpai pada berbagai instansi pemerintah, tidak terkecuali juga dijumpai di lingkungan kerja Pemerintah Kabupaten Subang khususnya di wilayah kecamatan, polisi sektor dan puskesmas di Kecamatan Jalancagak yang menjadi objek penelitian dalam tulisan ini.

Berikut ini adalah salah satu contoh bukti pelayanan yang dilaksanakan pemerintahan kecamatan, polisi sektor, dan puskesmas yang datanya diperoleh penulis saat melakukan pra penelitian.

Tabel 1.1

Jenis Pelayanan yang sering dibutuhkan oleh masyarakat di wilayah Kecamatan Jalancagak

No	Tempat Pelayanan	Jenis Pelayanan
1	Kecamatan Jalancagak	- Pembuatan Akta Jual Beli - Pembuatan Akta Tanah - Pembuatan KTP - Pembuatan KK
2	Kepolisian Sektor Jalancagak	- Pembuatan SKCK - Perijinan
3	Puskesmas Jalancagak	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2013

Dari data diatas maka jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat ialah dari Kecamatan Jalancagak yaitu mengenai pembuatan akta jual beli, akta tanah, kartu tanda penduduk, dan kartu keluarga sedangkan dari Kepolisian Sektor Jalancagak yaitu Pembuatan SKCK, Perijinan, serta dan dari Puskesmas Jalancagak yaitu Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak. tidak banyak masalah yang dialami oleh petugas Kecamatan, Kepolisian Sektor dan Puskesmas Jalancagak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa merasakan langsung pelayanan yang baik dan berkualitas, namun di sisi lain ada keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan di Kecamatan, Kepolisian Sektor dan Puskesmas Jalancagak.

Dengan demikian, terlihat jelas bahwa pengoptimalisasian peranan pelayanan di wilayah kecamatan dalam mendukung pemerintahan yang baik sangat dibutuhkan. Bertolak dari pemahaman-pemahaman yang telah dipaparkan tersebut, maka peneliti mengambil judul: **“OPTIMALISASI PERAN STRATEGIS PELAYANAN DI WILAYAH KECAMATAN DALAM Mendukung Pemerintahan Yang Baik”** (*Studi Deskriptif Analitis terhadap Pelayanan Kecamatan, Polisi Sektor dan Puskesmas Kecamatan Jalancagak Kabupaten Subang*).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana peran strategis Kecamatan dalam meningkatkan pelayanan di wilayah Kecamatan Jalancagak?
2. Bagaimana peran strategis Polisi Sektor dalam meningkatkan pelayanan di wilayah Kecamatan Jalancagak?
3. Bagaimanaperan strategis Puskesmas dalam meningkatkan pelayanan di wilayah Kecamatan Jalancagak?
4. Bagaimana kebijakan dan strategi yang tepat pelayanan kecamatan, Polisi Sektor dan Puskesmas di wilayah Kecamatan Jalancagak dalam mendukung pemerintahan yang baik?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui peran strategis Kecamatan dalam meningkatkan pelayanan di wilayah Kecamatan Jalancagak.
2. Untuk mengetahui peran strategis Polisi Sektor dalam meningkatkan pelayanan di wilayah Kecamatan Jalancagak.
3. Untuk mengetahui peran strategis Puskesmas dalam meningkatkan pelayanan di wilayah Kecamatan Jalancagak.
4. Untuk mengetahui kebijakan dan strategi yang tepat pelayanan kecamatan, Polisi Sektor dan Puskesmas di wilayah Kecamatan Jalancagak dalam mendukung pemerintahan yang baik.

D. Kegunaan Penelitian

1. Dari Segi Teori

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan sesuatu yang berguna dalam tataran teoritis bagi pengembangan keilmuan Jurusan Pendidikan Kewarganegaraan khususnya dalam mata kuliah sistem pemerintahan daerah yang berkaitan dengan tata kelola pemerintahan yang baik melalui kualitasnya pelayanan. dan Penulis juga berharap dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan memperkaya fakta-fakta dan teori tentang optimalisasi peran strategis pelayanan kecamatan, Polisis Sektor dan Puskesmas di wilayah Kecamatan.

2. Dari Segi Kebijakan

Secara kebijakan penelitian ini diharapkan dapat mengurangi permasalahan dalam hal pelayanan di instansi pemerintahan kecamatan, Polisi Sektor, dan Puskesmas yang seharusnya pelayanan itu ditunjukkan kepada masyarakat umum. Apabila masalah ini dibiarkan saja maka masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

3. Dari segi Praktik

Secara praktis penelitian ini berguna untuk, sebagai berikut :

- a. Memberikan Kontribusi kepada Generasi Muda mengenai Sejauh mana peran strategis Kecamatan dalam meningkatkan pelayanan di wilayah Kecamatan Jalancagak.
- b. Memberikan Kontribusi kepada Generasi Muda mengenai Sejauh mana peran strategis Polisi Sektor dalam meningkatkan pelayanan di wilayah Kecamatan Jalancagak.
- c. Memberikan Kontribusi kepada Generasi Muda mengenai Sejauh mana peran strategis Puskesmas dalam meningkatkan pelayanan di wilayah Kecamatan Jalancagak.
- d. Memberikan Kontribusi kepada Generasi Muda mengenai kebijakan dan strategi yang tepat pelayanan kecamatan, Polisi Sektor dan Puskesmas di wilayah Kecamatan Jalancagak dalam mendukung pemerintahan yang baik.

4. Dari segi Isu

Secara Isu penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagaimana cara pengoptimalisasian kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat supaya dapat dirasakan langsung.

E. Asumsi dan Hipotesis

1. Asumsi

Anggapan dasar merupakan titik tolak bagi terlaksananya suatu proses pemecahan masalah. Maka peneliti merumuskan anggapan dasar penelitian ini sebagai berikut:

- a. Terlaksananya pemerintah yang baik yang berarti dapat melakukan semua tugas pokok pencapaian misi, hakikinya diperlukan sikap aparatur pemerintah yang efektif yang memiliki “integritas tinggi” yaitu memiliki komitmen sebagai pelayan (*servant leaders*) yang bertanggung jawab kepada masyarakat (*public accountability*). Hal ini sesuai dengan pendapat Riyaas Rasyid (1997:93) yang menyatakan bahwa Seseorang dapat mencapai sukses, apabila ia

mampu mengembangkan semangat “pelayan”. Ia akan melaksanakan pelayanan dengan sebaik-baiknya, semakin banyak yang dilayani berarti semakin ia dibutuhkan orang banyak.

b. Optimalisasi atau meningkatkan pelayanan di wilayah kecamatan diharapkan mampu mewujudkan dan mendukung pemerintahan yang baik, Sebagaimana dikemukakan oleh Sedarmayani (2001:12) Upaya meningkatkan pelayanan yang memuaskan pelanggan akan berdampak tumbuhnya partisipasi sosial, perlu adanya perubahan sikap dan perilaku para pelaku birokrasi pemerintah, dengan penerapan dan mewujudkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.

2. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2008: 96), hipotesis merupakan:

“jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Ia juga mengatakan bahwa hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik dengan data.”

Atas dasar pemikiran tersebut, penulis merumuskan hipotesis kerja atau hipotesis alternative (H_a) adalah “terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara optimalisasi pelayanan wilayah kecamatan dengan mendukung pemerintahan yang baik.

Kemudian hipotesis pembanding atau hipotesis nol (H_0) adalah “tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara optimalisasi pelayanan wilayah kecamatan dengan terwujudnya pemerintahan yang baik.

F. Tinjauan Teori

Agar konsep-konsep dalam penelitian ini dapat diteliti secara empiris, maka konsep tersebut harus dioperasionalkan dengan mengubahnya menjadi variabel. “variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”, dalam Suharsimi Arikunto (1996:99). Variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Pelayanan

Menurut Rahayu (1997:38) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Sedangkan Widjaja (2005:12) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Sementara itu, menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono (2005:12) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasai jasa; dan (2) penyampaian jasa.

Dalam penetapan sistem pelayanan mencakup strategi yang dilakukan, dimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat merasakan langsung, agar tidak terjadi distorsi tentang suatu kepuasan yang akan mereka terima. Sementara secara spesifik adanya peranan pelayanan yang diberikan secara nyata akan memberikan pengaruh bagi semua pihak terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan.

2. Wilayah

Wilayah dapat dilihat sebagai suatu ruang pada permukaan bumi, pengertian permukaan bumi menunjuk pada suatu tempat atau lokasi yang dilihat secara horizontal dan vertikal. Wilayah sering dibedakan artinya dengan kata daerah atau kawasan. Wilayah dapat diartikan sebagai satu kesatuan ruang yang mempunyai tempat tertentu tanpa terlalu memperhatikan soal batas dan kondisinya. Atau juga wilayah dapat diartikan, suatu areal yang memiliki karakteristik arela bisa sangat kecil maupun sangat besar, suatu wilayah diklasifikasikan berdasarkan satu atau beberapa karekteristik, misalnya berdasarkan iklim, relief dipebatuan, pola pertanian, tumbuhan alami, kegiatan ekonomi dan sebagainya,

- 1) Sinambela (2006:101) mengatakan bahwa wilayah adalah sebutan untuk lingkungan permukaan bumi yang jelas batasannya.
- 2) Tjiptono (1995:105) mengatakan wilayah adalah sesuatu ruang di permukaan bumi yang mempunyai spesifik dan dalam aspek tertentu berbeda antara dua titik dalam garis lurus.

3. Kecamatan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, dalam Pasal 14 ayat (1) dimana kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat. Tugas Dan Fungsi Kecamatan sebagai berikut :

- 1) Koordinasi pemberdayaan masyarakat
- 2) Ketenteraman & ketertiban umum
- 3) Penegakan peraturan perundangan
- 4) Pemeliharaan prasarana & fasilitas umum
- 5) Kegiatan pemerintahan
- 6) Membina pemerintahan Desa/Kelurahan
- 7) Pelayanan masyarakat yang belum dilaksanakan Desa/Kelurahan.

4. Kepolisian Republik Indonesia

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia sebelum Undang-Undang ini berlaku adalah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1997 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Tahun 1997 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3710) sebagai penyempurnaan dari Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1961 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kepolisian Negara (Lembaran Negara Tahun 1961 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2289).

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1997 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia telah memuat pokok-pokok mengenai tujuan, kedudukan, peranan dan tugas serta pembinaan profesionalisme kepolisian, tetapi rumusan ketentuan yang

tercantum di dalamnya masih mengacu kepada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1982 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Pertahanan Keamanan Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Tahun 1982 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1988 (Lembaran Negara Tahun 1988 Nomor 3, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3368), dan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1988 tentang Prajurit Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (Lembaran Negara Tahun 1988 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3369) sehingga watak militernya masih terasa sangat dominan yang pada gilirannya berpengaruh pula kepada sikap perilaku pejabat kepolisian dalam pelaksanaan tugasnya di lapangan.

Oleh karena itu, Undang-Undang ini diharapkan dapat memberikan penegasan watak Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana dinyatakan dalam Tri Brata dan Catur Prasatya sebagai sumber nilai Kode Etik Kepolisian yang mengalir dari falsafah Pancasila.

5. Puskesmas

Salah satu bentuk reformasi bidang kesehatan adalah dikeluarkannya Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat, Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja.

Visi pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah tercapainya kecamatan sehat menuju terwujudnya Indonesia sehat. Kecamatan sehat adalah gambaran masyarakat kecamatan masa depan yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan, yakni masyarakat yang hidup dalam lingkungan dan dengan perilaku sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata, serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Rumusan visi untuk masing-masing puskesmas harus mengacu pada visi pembangunan kesehatan puskesmas di atas yakni terwujudnya kecamatan sehat,

yang harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi masyarakat serta wilayah kecamatan setempat, (Trihono,2005:8)

Misi pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah mendukung tercapainya misi pembangunan kesehatan nasional. Misi tersebut adalah :

1. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan di wilayah kerjanya
 2. Mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat di wilayah kerjanya
 3. Memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan
 4. Memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya
6. Pemerintahan yang baik

Government dari bahasa Inggris dan *Gouvernement* dari bahasa Perancis yang keduanya berasal dari bahasa Latin, yaitu *Gubernaculum*, yang berarti kemudi, tetapi diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia menjadi Pemerintah atau Pemerintahan dan terkadang juga menjadi Penguasa. Pemerintahan dalam arti luas adalah segala kegiatan badan-badan publik yang meliputi kegiatan legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuan negara. Pemerintahan dalam arti sempit adalah segala kegiatan badan-badan publik yang hanya meliputi kekuasaan eksekutif., dalam Tony Sukasah (2004:109).

Berikut secara konseptual pengertian kata baik (*Good*) dalam istilah pemerintahan yang baik (*Good Governance*) mengandung dua pemahaman : *pertama*, nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. *kedua*, aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut, dalam McKevitt dan David (1998:34).

United Nations Development Program (UNDP) mendefinisikan *governance* (pemerintah) sebagai “*the exercise of political, and administrative to manage a country’s affairs at all levels of society*” (pelaksanaan kewenangan politik,

ekonomi, dan administrasi dalam mengelola masalah bangsa). Karena itu menurut UNDP, ada tiga model *good governance*, yaitu :

- a. Kepemerintahan politik, mengacu proses pembuatan berbagai keputusan perumusan kebijakan
- b. Kepemerintahan ekonomi, mengacu proses pembuatan keputusan yang memfasilitasi kegiatan ekonomi di dalam negeri dan interaksi di antara penyelenggara ekonomi. Kepemerintahan ekonomi memiliki implikasi, terhadap masalah pemerataan, penurunan kemiskinan, dan peningkatan kualitas hidup.
- c. Kepemerintahan administratif mengacu sistem implementasi kebijakan

G. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 130), populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Penelitian hanya dapat dilakukan bagi populasi terhingga dan subyeknya tidak terlalu banyak. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di wilayah Kecamatan Jalancagak

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2008: 118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun menurut Suharsimi Arikunto (2006: 134) “apabila jumlah subyeknya kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, tetapi apabila jumlahnya lebih besar maka diambil sebanyak 10-15 % atau 20-25 % atau lebih”. Oleh karena itu, jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 15 % dari populasi jadi dalam penelitian ini, peneliti tidak mungkin mengambil sampel dari semua masyarakat di wilayah kecamatan jalancagak. Karena keterbatasan penulis, dalam penelitian ini dilakukan random sampling, yaitu mengambil sebagian populasi yang dianggap representatif untuk dijadikan sampel penelitian. Maka yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 41 orang dari keseluruhan populasi.