

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era revolusi industri 4.0 merupakan sebuah peluang dan tantangan yang harus dihadapi oleh negara maju maupun berkembang. Revolusi industri 4.0 ini menuntut negara-negara di dunia untuk memiliki tata kelola pemerintah yang baik (Herdiansyah, 2020).

Ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintah memunculkan sebuah konsep yang disebut dengan istilah *good governance* (Ibrahim, 2015). *Good governance* merupakan suatu sistem yang mengatur hubungan antara komisaris, direksi, pemegang saham, dan pemangku kepentingan lainnya. *Good governance* juga dapat dilihat sebagai proses yang terbuka dari penentuan tujuan, pencapaian dan penilaian kinerja pemerintah (Sukrisno Agoes, 2011).

Penerapan *good governance* di Indonesia sendiri diatur kedalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 yang membahas mengenai pedoman umum reformasi birokrasi menteri negara pendayagunaan aparatur negara. Permenpan tersebut memuat mengenai tujuan dari pelaksanaan *good governance* yang digaungkan oleh pemerintah. Beberapa tujuan itu diantaranya :(1) Bersihnya birokrasi yang dilaksanakan, (2) Efisiensi kinerja birokrasi, (3) Transparansi kinerja birokrasi, (4) Birokrasi yang dapat melayani masyarakat dengan baik, (5) Akuntabilitas kinerja birokrasi (Yusuf Abdhul Azis, 2021).

Kinerja adalah semua kegiatan dan operasi suatu komunitas atau organisasi pada periode waktu tertentu dengan menggunakan referensi pada standar dimasa lalu, misalnya pengeluaran yang dikeluarkan pada masa lalu yang sering dihubungkan dengan keefisienan, akuntabilitas dan lain-lainnya (Rivai,2013:604). Dengan adanya teknologi digital yang semakin canggih membuat tuntutan akan keterbukaan untuk mengetahui akuntabilitas dan transparansi dari kinerja aparatur negara yang telah menjalankan tugas pemerintahannya. Baiknya kinerja pemerintah kini menjadi sebuah tuntutan yang tidak hanya berlaku bagi pemerintah pusat sebagai pelaksana peraturan perundang-undangan tentang pengelolaan pemerintah, namun juga pemerintah daerah sebagai pelaku otonomi daerah (Bharata, 2015). Pemerintah diharapkan mampu menunjukkan kinerjanya yang maksimal untuk dapat mengatasi berbagai masalah yang timbul di masyarakat. hal ini menimbulkan kebutuhan akan tolok ukur kinerja pemerintah (Arifin et al., 2020).

Kinerja pemerintah dari pusat hingga pemerintah daerah diatur oleh Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 7 Tahun 1999. Aparatur negara dalam menjalankan tugasnya menuai banyak perhatian, hal ini utamanya terjadi ketika masyarakat mempertanyakan atas hal yang mereka dapatkan dari pelayanan oleh para aparatur negara. Dengan demokratisnya sistem pemerintah saat ini, nyatanya masih banyak isu terhadap kinerja yang dilakukan aparatur negara, baik pusat maupun daerah. Masyarakat masih belum dapat merasakan hasil maupun manfaat yang seharusnya dari kinerja pemerintah (Syawaludin Hamdah, 2021).

Tahun 2020, Ombudsman Jawa Barat menemukan 124 kasus pelayanan publik. Mulai dari tidak memberikan pelayanan sebanyak 47 kasus, penundaan berlarut sebanyak 39 kasus, penyimpangan prosedur sebanyak 32 kasus, perbuatan tidak patut sebanyak 6 kasus, penyalahgunaan wewenang sebanyak 5 kasus dan permintaan imbalan alias pungli 1 kasus. Dari jumlah itu, pelayanan publik yang paling banyak dikeluhkan masyarakat ialah masalah agraria atau pertanian sebanyak 29 laporan, kemudian pada pelayanan kepegawaian sebanyak 15 laporan dan ketenagakerjaan sebanyak 13 laporan. Kondisi tersebut menunjukkan implementasi amanat UU Pelayanan masih jauh dari ideal. Selain itu, istilah pelayanan publik sendiri masih dianggap baru di Indonesia. Sehingga tugas dan fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik masih sering disalahgunakan. Menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 berbunyi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (<https://bandungbergerak.id>).

Dan masalah ini masih terjadi pada tahun 2021, dimana ombudsman Jawa Barat menemukan 124 kasus pelayanan publik. Berdasarkan data Ombudsman Republik Indonesia tahun 2021, terdapat 1.069 termasuk kabupaten bandung barat yang dimana laporan / pengaduan dari masyarakat atas dugaan penyelewengan pelayanan publik yang ditujukan kepada pemerintah daerah. Data ini mengindikasikan bahwa masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang dilakukan

oleh pemerintah daerah. Adanya pengaduan ini merupakan sebuah langkah bagi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan peningkatan kinerja. (www.Ombudsman.go.id) .

Atas hal tersebut Aa Umbara selaku bupati Bandung Barat meminta semua [ASN](#) di lingkungan Pemkab Bandung Barat, tim anggaran pemerintah daerah (TPAD) hingga Sekretaris Daerah (Sekda), harus peka terhadap kepentingan masyarakat KBB. Hal tersebut karena kinerja mereka hingga saat ini dinilai masih ada yang kurang memuaskan terutama dalam hal melayani masyarakat KBB, sehingga hal itu membuat bupati kesal kepada [ASN](#) dan sejumlah dinas terkait. Aa umbara juga mengatakan “misalnya (program) tidak sesuai RPJMD biarkan saja, jangan dipaksakan. Tapi jangan bilang ke orang lain, harus bilang ke bupati langsung. Saya takutnya didepan bilang iya, tapi dibelakang niking”. Terkait hal ini, pihaknya meminta ke semua [ASN](#) harus bekerja dalam melayani masyarakat sebaik mungkin, karena kalau kinerjanya baik pasti ada penghargaan, termasuk pengangkatan jabatan (<https://jabar.tribunnews.com>).

Segala tindakan dan kegiatan pemerintah saat ini tidak dilaksanakan tanpa dilakukannya pertanggungjawaban kepada masyarakat secara luas. Hal ini sangat berbeda dengan masa orde baru, dimana saat itu ukuran dan lapoan yang dilakukan oleh pemerintah daerah hanya berupa tingkat kepatuhan terhadap limit anggaran yang diberikan. Disinilah muncul berbagai program yang kurang memberikan *output* bagi masyarakat secara luas. Hal ini juga ditimbulkan oleh kurangnya pertimbangan biaya dan manfaat sebelum dilakukannya program pemerintah. (Wiwik Andriani,Dkk,2015).

Akuntabilitas merupakan tugas perangkat daerah maupun aparatur negara dalam menyampaikan pertanggungjawaban, menyetujui, memberitahukan dan mengeluarkan segala bentuk program yang dijalankan. Hal ini menjadi suatu keharusan yang perlu dilakukan oleh *principal* yang memegang semua hak dan kewenangan untuk melakukan pengungkapan tersebut (Setiana dan Yuliani,2017:206). Akuntabilitas adalah suatu bentuk tanggung jawab pemegang mandat kepada pihak yang menitipkan mandate tersebut. Akuntabilitas memiliki makna pertanggungjawaban yang diawasi melalui pendistribusian wewenang dalam lembaga pemerintahan. Hal ini mampu mereduksi pemusatan kekuasaan dan membentuk iklim untuk saling melihat kinerja satu sama lain (*checks and balances system*) (Krina,2014:133).

Meskipun mempunyai otonomi daerah, pemerintah desa melakukan pelayanan terhadap berbagai kebutuhan barang publik, jasa publik, hingga segala sesuatu yang sifatnya administratif. Disamping itu, pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah membahas mengenai pelayanan publik telah menjelaskan pengertian masing-masing kewenangan secara jelas. Pelayanan barang publik oleh pemerintah merupakan penyediaan atau pengiriman barang publik, dimana hal ini dapat meliputi pemakaian sarana dan prasarana desa dengan memakai semua anggaran yang berasal dari APBN, APBD, maupun APBDes. Pelayanan jasa publik merupakan layanan yang disediakan aparatur daerah yang penyediaannya menggunakan dana anggaran yang berasal dari APBN, APBD, maupun APBDes. Contoh penyediaan jasa publik adalah bantuan masyarakat desa dalam menjalankan. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), menyediakan layanan

kesehatan gratis bagi masyarakat miskin, serta bimbingan terhadap generasi muda dalam mengembangkan sumber daya manusia lokal. Selain itu, pelayanan pada bidang administrasi mencakup layanan yang diberikan pemerintah ditingkat perdesaan dengan berdasarkan pada undang-undang yang berlaku. Hal ini dimaksudkan untuk mewujudkan perlindungan terhadap diri, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. (Ombudsman Republik Indonesia,2021).

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang kurang mematuhi pedoman Standar Pelayanan Publik merupakan sebuah permasalahan utama yang dihadapi dalam meningkatkan Akuntabilitas. Kurangnya sikap patuh dan tanggung jawab dalam pengimplementasian pedoman Standar Pelayanan Publik membentuk peristiwa maladministrasi. Maladministrasi diakibatkan oleh tindakan aparatur negara seperti prosedur yang kurang ditekankan, periode pelayanan yang tidak pasti, pungutan tanpa adanya peraturan yang jelas, korupsi, layanan izin administrasi yang tidak pasti, kesemena-menaan. Hasan selamat mengungkapkan hal ini secara makro berimbas pada lemahnya pertanggungjawaban pemerintah dalam melayani masyarakat (www.radiodms.com).

Besarnya tuntutan terhadap perilaku akuntabilitas yang diharapkan dari pemerintah, muncul pula tuntutan terhadap keterbukaan informasi terhadap masyarakat luas.keterbukaan disajikan dalam bentuk penyajian informasi terhadap masyarakat sebagai salah satu penunaian hak-hak publik. Dengan terbuka pemerintah mampu memberikan jaminan akses dan bebasnya informasi yang didapatkan oleh semua orang mengenai bagaimana pemerintah menjalankan

mandatnya, proses *input*, pelaksanaan, serta *output* yang diperoleh (Mahmudi, 2011).

Keterbukaan informasi merupakan faktor penting dalam pembangunan suatu kelompok desa, sehingga menjadi gambaran penting bagi suatu kelompok desa untuk bekerja secara terbuka dalam setiap rencana pembangunan yang ada. Memberikan informasi tentang pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan kepatuhannya terhadap peraturan perundang-undangan (Abdul Hafiz Tanjung, 2014).

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan menjelaskan bahwa keterbukaan dan kejujuran informasi keuangan kepada publik berdasarkan pertimbangan sebagai berikut: publik berhak atas pengakuan penuh atas tanggung jawab pemerintah dalam mengelola sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan sumber dayanya. kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan. Dalam rangka mewujudkan masyarakat informasi yang berdaya untuk memantau operasional pemerintah, maka diundangkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).

Pengesahan undang-undang ini menjelaskan pentingnya keterbukaan informasi publik untuk partisipasi dan penyelenggaraan negara yang terbuka, efektif, efisien dan akuntabel. Keterbukaan informasi adalah hak asasi setiap warga negara. Publik memiliki hak atas informasi, salah satunya adalah informasi mengenai proses kebijakan publik, anggaran, monitoring dan evaluasi. Melalui keterbukaan ini, publik dapat memahami sejauh mana kinerja pemerintah dan menilai apakah harapan dan kepentingan publik sudah sesuai. Selain itu,

masyarakat dapat belajar tentang keselarasan pemerintah dengan pelayanan publik sehingga dapat memberikan sikap terhadap kebijakan yang dikeluarkan pemerintah (Maya Septiani, 2020).

Pemerintah dapat dengan jelas memberikan informasi tentang aturan main dan informasi rinci tentang bentuk kegiatan pelayanan publik, sehingga memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi secara langsung dan memantau kegiatan pemerintah. Selanjutnya dengan adanya keterbukaan dan transparansi publik dapat menciptakan *check and balance* yang memudahkan masyarakat memahami perilaku rasional sebagai kontrol sosial dengan membandingkan sistem nilai yang ada. Media massa memegang peranan yang sangat penting, baik sebagai peluang untuk mengkomunikasikan dan memaknai berbagai informasi yang relevan kepada publik, maupun sebagai penonton atas berbagai tindakan pemerintah dan perilaku menyimpang birokrasi. Agar hal ini terjadi, media membutuhkan kebebasan pers agar media dapat bebas dari campur tangan pemerintah dan kepentingan komersial (Wiranto, 2012).

Keterbukaan tidak hanya membantu menginformasikan kepada publik, tetapi merupakan bentuk upaya peningkatan partisipasi atau partisipasi publik dan kesadaran penyelenggaraan negara, khususnya pelayanan publik. Menurut data Ombudsman RI tahun 2020, permasalahan desa yang dilaporkan mencapai 286 pengaduan yang dimana kecamatan parongpong kabupaten bandung barat masuk kedalamnya. Persoalannya, tidak bisa melayani masyarakat dalam bentuk permintaan keterbukaan informasi terkait proyek tertentu menggunakan dana desa (www.ombudsman.go.id).

Penelitian yang di garap oleh Deki Putra (2014) menyatakan bahwa variabel akuntabilitas publik berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial SKPD, dengan nilai signifikan $0,000 < \alpha = 0,05$ dan nilai thitung $5,211 > ttabel$ 1,6602. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Martdian Ratna Sari (2016) menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja organisasi yang ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,477 dengan p-value $< 0,01$ dan memiliki effect sizes sebesar 0,333. Nilai effect sizes sebesar 0,333 tergolong kuat. Hal ini juga didukung dengan penelitian dari Dana Naous, Dkk (2019) menyatakan bahwa variabel keterbukaan informasi berpengaruh terhadap kinerja layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan pembahasan lebih lanjut dengan judul berikut **“Pengaruh Akuntabilitas dan Keterbukaan Informasi Terhadap Kinerja Pelayanan Pemerintah Daerah”**. Survei pada penelitian ini adalah Desa diKecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Lambatnya penanganan layanan administrasi kepada masyarakat sehingga masyarakat banyak yang mengeluhkan tentang kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah desa diKecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat.
2. Kurangnya sikap patuh dan tanggung jawab dalam pengimplementasian pedoman Standar Pelayanan Publik yang mengakibatkan peristiwa maladministrasi.

3. ketidakterbukaan kepada masyarakat untuk mengakses informasi tentang program pemerintah desa dalam pengalokasian dana, yang dimana dapat memperjelas pengalokasian dana pada program yang tepat.

1.3 Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah di dapat maka penulis dapat menuliskan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh Akuntabilitas terhadap kinerja pelayanan pemerintah daerah diKecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat.
2. Seberapa besar pengaruh Keterbukaan Informasi terhadap kinerja pelayanan pemerintah daerah diKecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat.
3. Seberapa besar pengaruh Akuntabilitas dan Keterbukaan Informasi terhadap kinerja pelayanan pemerintah daerah diKecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh akuntabilitas terhadap kinerja pelayanan pemerintah daerah Pada Kabupaten Bandung Barat.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh keterbukaan (Transparansi) informasi terhadap kinerja pelayanan pemerintah daerah Pada Kabupaten Bandung Barat.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

a. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan yang berguna dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak instansi terkait untuk lebih mengetahui seberapa besar pengaruh akuntabilitas dan keterbukaan informasi terhadap kinerja pelayanan pemerintah daerah pada Kabupaten Bandung Barat

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan bagian dari proses belajar yang diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan, sehingga dapat lebih memahami teori-teori yang selama ini dipelajari dengan kondisi yang sesungguhnya terjadi di lapangan

1.5.2 Kegunaan Akademis

Penelitian ini sebagai pembuktian kembali dari teori-teori penelitian terdahulu dan dapat dijadikan acuan/referensi bagi peneliti lainnya yang akan mengambil bidang kajian yang sama