BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pengelolaan organisasi sektor publik (khususnya organisasi pemerintahan) di Indonesia memasuki era baru seiring dengan dilaksanakannya desentralisasi fiskal yang efektif mulai berjalan pada tahun 2001. Organisasi ini dituntut untuk secara efektif dan efisien mengelola berbagai sumber daya yang dimiliki (ditengah keterbatasan yang ada), sehingga berbagai layanan yang diberikan (barang dan jasa) memenuhi kualifikasi yang diharapkan publik sebagai pengguna layanan. Tuntutan peningkatan kinerja organisasi ditujukan untuk menciptakan *good public and corporate governance* (Mardiasmo, 2002).

Kepemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintah, kini sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik. (Sedarmayanti,2004:4)

Sejak awal 1990-an, *Good governance* telah menjadi kredo baru dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kendati demikian, masih terdapat beberapa

perbedaan penekanan, walaupun terdapat persamaan fokus dan ide utamanya. UNDP, misalnya, memberikan penekanan khusus pada pembangunan manusia yang berkelanjutan, pengentasan kemiskinan, dan transformasi administrasi publik (UN Report, 1998). Sementara itu, Bank Dunia lebih memberikan perhatian pada pendayagunaan sumber daya sosial dan ekonomi bagi pembangunan. Sedangkan *Organisation for Economic Cooperation dan Development* (OECD) menekankan pada penghargaan hak-hak asasi manusia, demokrasi dan legitimasi pemerintah. (Tatag Wiranto, 2007)

Secara konseptual, *Good Governance* oleh UNDP dipahami sebagai implementasi otoritas politik, ekonomi, dan administratif dalam proses manajemen berbagai urusan publik pada berbagai level dalam suatu negara. Merujuk pada konsepsi tersebut, *Good Governance* memiliki beberapa atribut kunci seperti efektif, partisipatif, transparan, akuntabel, produktif, dan sejajar serta mampu mempromosikan penegakan hukum. Di atas semua itu, atribut utama *Good Governance* adalah bagaimana penggunaan kekuasaan dan otoritas dalam penyelesaian berbagai persoalan publik. Dalam konteks itu, mekanisme kontrol (*check and balance*) perlu ditegakkan sehingga tidak ada satu komponen pun yang memegang kekuasaan *absolut*. Salah satu mekanisme yang digunakan adalah dengan menegakkan akuntabilitas sistem, struktur, organisasi dan staf atas apa yang menjadi tanggung jawab, fungsi, tugasnya yang antara lain terlihat dari perilaku atau budaya kerjanya. (Tatag Wiranto, 2007)

Salah satu prinsip dalam pelaksanaan tugas instansi pemerintah adalah transparansi dan akuntabilitas (pertanggungjawaban) kepada publik atas apa yang telah dan akan dilakukan. Hal ini sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yang terdiri dari tiga prinsip utama, yaitu transparansi, partisipasi dan akuntabilitas. Namun demikian sampai saat ini pemerintah belum sepenuhnya mampu menerapkan ketiga prinsip utama tersebut dalam praktek penyelenggaraan pelayanan.(Yusuf Subagyo,2010)

Akuntabilitas merupakan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam pencapaian hasil pada pelayanan publik. Dalam hubungan ini, diperlukan evaluasi kinerja yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian hasil serta cara-cara yang digunakan untuk mencapai semua itu. Pengendalian (*control*) sebagai bagian penting dalam manajemen yang baik adalah hal yang saling menunjang dengan akuntabilitas.(Teguh Arifiyadi,2008)

Menilik dari fungsi utama pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik, seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut.

Permasalahan di kebanyakan negara berkembang, perhatian utama terhadap *Good Governance* dalam kaitan dengan penggunaan otoritas dan manajemen sektor publik, adalah tindak korupsi yang cenderung menjadi karakter tipikal yang melekat. Bahkan di beberapa negara terbukti bahwa budaya korupsi telah begitu melekat di dalam birokrasi pemerintah yang justru ditandai oleh kelangkaan sumber daya. Dalam konteks itu, absennya akuntabilitas sangat

menonjol dan menjadi satu karakter dominan budaya administrasi selama periode tertentu.*(* Tatag Wiranto, 2007).

Fenomena yang terjadi dalam perkembangan sektor publik di Indonesia dewasa ini adalah menguatnya tuntutan akuntabilitas atas lembaga-lembaga publik, baik di pusat maupun daerah. Akuntabilitas dapat diartikan sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik (Stanbury, 2003).

Permasalahan khusus yang terjadi adalah mengenai kewajiban dalam mempertanggungjawabkan peraturan yang telah di tetapkan,adanya kesulitan dan pelanggaran terhadap prosedur pelayanan, yaitu seringnya masyarakat menginginkan jalan cepat tetapi prosedur belum lengkap dan mitra kerja yang kurang responsif terhadap peraturan yang ditetapkan yang membentu proses penyelesaian tetapi persyaratan tidak lengkap yang tentunya akan mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan . (N T F,2011)

Transparency (transparansi) merupakan salah satu prinsip dalam perwujudan *good governance* (pemerintahan yang baik). *Good governance* dan otonomi daerah adalah dua konsep yang saling berkaitan, dan berinteraksi dalam suatu korelasi yang bersifat positif. Keduanya saling menyediakan iklim kondusif yang perkembangan satu sama lain akan tetapi, konsep *good governance* mudah diucapkan, namun sebenarnya agak sulit untuk merumuskan ke dalam satu bahasa yang bisa diterima khalayak karena di

dalamnya ada unsur etika atau tata nilai.Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan.(Ahmad Hidayat,2005)

Fenomena yang sering ditemukan saat ini adalah akar permasalahan yang menyebabkan buruknya kinerja pelayanan publik adalah prosedur pelayanan publik yang berbelit-belit dan tidak transparan (tidak terbuka). Oleh karena itu, *transparency* (transparansi/keterbukaan) pelayanan publik adalah merupakan salah satu hal yang harus segera diwujudkan demi untuk meningkatkan keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan memenangkan persaingan di era globalisasi sekarang ini.

Permasalahan khusus yang terjadi adalah tidak adanya mekanisme dan peraturan khusus yang mengatur kejelasan pembebanan biaya untuk pemesanan plat nomor khusus untuk para pemilik atau masyarakat yang menginginkna plat nomor khusus (Nomor cantik) yang di nilai biayanya jauh lebih tinggi dari plat nomor biasa yang berkisar untuk plat satu nomor pembayaran pajak berkisar ±Rp 6.000.000 per tahun di bandingkan plat nomor biasa yang berkisar ±Rp 750.000 per tahun atau bahkan nominal di setiap tempat/ daerah bisa berbeda. Perbedaan ini sebaiknya dibuatkan peraturan dan mekanisme khusus agar pembebanan pembiayaan pelayanan akan lebih transparan,dan informatif,. Sehingga kualitas pelayanan yang transparan akan tercapai.(N T F,2011)

Kurangnya transparansi akan mengakibatkan ketimpangan informasi. Logika ini juga didukung oleh teori-teori modern yang dikemukakan oleh para pakar ekonomi. Sebagai contoh, Joseph Stiglitz, seorang pakar pemenang hadiah Nobel ekonomi pernah mengungkapkan bukti-bukti empiris bahwa peningkatan kemakmuran masyarakat tidak hanya perlu ditunjang oleh sumber daya yang berupa modal dan teknologi, tetapi juga informasi. Menurut Stiglitz (2005), kerugian ekonomi (*economic losses*) dalam masyarakat dapat disebabkan oleh informasi yang asimetris atau informasi yang kurang sempurna. Dengan demikian, informasi semestinya juga harus diperlakukan sama pentingnya dengan uang, aset, modal atau sumberdaya lainnya. Kemudian dari aspek politik atau administratif, makna transparansi akan menunjang empat hal yang mendasar (Kristiansen, 2006), yaitu:

1) meningkatnya tanggungjawab para perumus kebijakan terhadap rakyat sehingga kontrol terhadap para politisi dan birokrat akan berjalan lebih efektif
2) memungkinkan berfungsinya sistem kawal dan imbang (*checks and balances*) sehingga mencegah adanya monopoli kekuasaan oleh para birokrat
3) mengurangi banyaknya kasus korupsi dan
4) meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tampak bahwa salah satu implikasi penting dari transparansi ialah peluang untuk meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Di dalam praktik akan terlihat bahwa sistem dan prosedur pelayanan publik yang

transparan akan meningkatkan komitmen para birokrat dan selanjutnya akan memperbaiki kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.(Wahyudi Kumorotomo,28/06/2008)

Transparansi pelayanan publik sangat diperlukan, karena pelaksanaan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Transparansi harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik, meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendalian, dan laporan hasil kinerjanya. Transparansi hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik, karena sangat terkait dengan kepastian berusaha bagi investor baik dalam negeri maupun luar negeri, serta kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan yang berhak atas pelayanan.(Hamadi, 2001)

Fenomena yang terjadi di dalam hal pelayanan publik yakni adanya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah baik yang secara langsung maupun melalui media massa, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak adanya transparansi, dan sikap petugas ataupun pegawai yang kurang responsif. Tata laksana pemerintahan yang baik dapat dipahami dengan memberlakukan karakteristik dasarnya yaitu: partisipasi, penegakan hukum, transparasi, kesetaraan, daya tanggap, wawasan ke depan, akuntabilitas, pengawasan, efesiensi dan efektifitas, serta profesionalisme. (Thamrin,2010).

Permasalahan khusus dalam menyelenggarakan pelayanan publik adalah sistem administransi yang kurang terorganisir dengan baik hal ini dapat dilihat dari adanya calo-calo yang yang bebas hilir mudik memudahkan proses pelayanan, dengan menggunakan jasa calo tentunya akan merugikan masyarakat yang menggunakan jasanya juga merugikan masyarakat lainnya yang tidak menggunakan. Untuk yang menggunakan jasa calo biaya pelayanan akan melambung dari yang harus di tetapkan sedangkan untuk masyarakat lain yang tidak menggunakannya maka waktu tunggu akan menjadi lebih lama karena calo-calo tersebut tanpa menggunkan nomor antrian mereka dapat langsung memproses penyelesaian pembayaran PKB .(N T F,2011)

Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang baik dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan (akuntabilitas) tanggung jawab yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Pegawai Negeri sebagai aparat birokrasi selain sebagai aparatur negara dan abdi negara, memiliki peran sebagai abdi masyarakat. Sehingga kepada kepentingan masyarakatlah aparat birokrasi harusnya mengabdikan diri. Aparat birokrasi diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat.(Deddy Mulyadi,2007)

Perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh penyelenggaraan negara. Salah satu upaya Pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good*

governance (pemerintahan yang baik), yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat ataupun publik. Terwujudnya pelayanan publik (*public service*) yang berkualitas (*prima*) merupakan salah satu ciri kepemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Untuk itu, aparatur negara diharapkan semakin secara efisien dan efektif melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pengayoman kepada masyarakat (*public*) untuk mewujudkan terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*), serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dan diharapkan melalui penerapan tata pemerintahan yang baik dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pemerintahan.(Deddy Mulyadi,2007)

Selain itu, untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel antara lain telah ditetapkan Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan, sementara tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. (Ahmad Hidayat, 2005)

Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik di tentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat terhadap aktivitas layanan yang di berikan di antaranya prinsip akuntabilitas merupakan perinsip dasar dari prespektif teoritis , yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jadi agar meningkatkan kualitas pelayanan publik maka harus di laksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah.

Keberhasilan mempraktikkan good governance pada pelayanan publik mampu membangkitkan kepercayaan masyarakat luas bahwa menerapkan good governance bukan hanya sebuah mitos, tetapi menjadi suatu kenyataan. Kedua, pelayanan publik adalah ranah di mana berbagai aspek good governance dapat diartikulasikan secara lebih mudah. Nilai yang selama ini mencirikan praktik good governance seperti efisien, nondiskriminatif, dan berkeadilan, berdaya tanggap, dan memiliki akuntabilitas tinggi dapat dengan mudah dikembangkan parameternya dalam ranah pelayanan publik.Ketiga, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua pihak, pemerintah mewakili negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar, yang semuanya memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam ranah ini.(Achmad Daniri, 06/02/2007)

Dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka Penulis tertarik untuk membahas tentang akuntabilitas dan transparansi tarhadap kualitas pelayanan publik dengan mengambil judul **“PENGARUH**

AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDAPATAN UPPD PROVINSI JAWA BARAT WILAYAH XII SUBANG."

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Setelah meninjau dari latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, penulis mencoba untuk mengidentifikasi masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya Konsistensi akuntabilitas terhadap peraturan dan per Undang-undangan dalam mempertanggungjawabkan peraturan yang telah di tetapkan, adanya kesulitan dan pelanggaran terhadap prosedur pelayanan, yang tentunya akan mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan.
2. Pembebanan pembiayaan pelayanan kurang transparan dan informatif karena tidak adanya mekanisme dan peraturan khusus yang mengatur kejelasan pembebanan biaya untuk pemesanan plat nomor khusus (cantik) yang di nilai biayanya jauh lebih tinggi dari plat nomor biasa.
3. Sistem administrasi yang kurang terorganisir dengan baik hal ini dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang lebih memilih menggunakan jasa calo untuk membantu proses pelayanan sesuai dengan apa yang mereka inginkan.

1.2.2 Rumusan masalah

Sesuai dengan masalah yang telah diungkapkan pada latar belakang penelitian, masalah yang dapat diindetifikasikan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan Akuntabilitas pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII (Subang).
2. Bagaimana Penerapan Transparansi pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII (Subang).
3. Bagaimana Penerapan Kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII (Subang).
4. Seberapa besar Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap kualitas pelayanan Publik Pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII (Subang) secara parsial dan simultan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penyusunan peneliatian ini adalah untuk mencari, mengumpulkan data-data, informasi serta gambaran tentang Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penyusunan usulan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Penerapan Akuntabilitas pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII (Subang).

2. Untuk mengetahui Penerapan Transparansi pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII (Subang).
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII (Subang).
4. Untuk mengetahui Seberapa besar Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap kualitas pelayanan Publik Pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII (Subang) secara parsial dan simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis yang penulis tujukan pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan saran-saran serta dapat digunakan sebagai salah satu sarana dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di waktu yang akan datang.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Penelitian atas pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik dapat berguna bagi semua pihak yang berkepentingan, dan disamping itu, penelitian tersebut dapat memberikan manfaat bagi :

1) Bagi Pengembangan Ilmu Akuntansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi terkait dengan pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik.

2) Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji di bidang yang sama**.**

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penulis melaksanakan penelitian pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang jln Jl. Ks. Tubun No. 19 Subang.

b. Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Februari 2011 sampai dengan Juli 2011.

Tabel 1.1
Pelaksanaan Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan							
		Feb 2011	Mar 2011	April 2011	Mei 2011	Juni 2011	Juli 2011	Agst 2011	Sept 2011
I	**Tahap Persiapan :**								
	a. Membuat outline dan proposal UP	■							
	b. Mangambil formulir penyusunan skripsi	■							
	c. Menentukan tempat penelitian	■	■						
II	**Tahap Pelaksanaan :**								
	a. Bimbingan UP		■						
	b. Acc UP		■						
	c. Pendaftaran seminar UP		■						
	d. Seminar UP		■						
	e. Revisi UP		■						
	f. Acc revisi UP		■	■					
	g. Penelitian perusahaan		■	■	■				
	h. Bimbingan di perusahaan		■	■	■				
	i. Membuat outline dan proposal skripsi				■				
	j. Penyusunan skripsi				■	■			
	k. Bimbingan skripsi				■	■	■		
	l. Acc skripsi						■		
III	**Tahap Pelaporan :**								
	a. Menyiapkan draft skripsi						■		
	b. Sidang akhir skripsi						■		
	c. Revisi skripsi						■		
	d. Acc revisi skripsi						■		
	e. Penyempurnaan laporan skripsi						■	■	
IV	**Tahap Akhir :**								
	a. Wisuda								■
	b. Penyerahaan Laporan								■