

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tugas penting yang tidak bisa diabaikan oleh pemerintah daerah, karena jika komponen pelayanan mengalami stagnasi, hampir dapat dipastikan seluruh wilayah akan terdampak sehingga menimbulkan kemacetan. Oleh karena itu, perlu adanya perencanaan yang tepat bahkan pengembangan standar pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dalam konteks Negara di era saat ini, Pegawai Negeri Sipil semakin menjadi sebuah institusi dan profesi yang penting Pekerjaan ini bukan lagi kegiatan paruh waktu, tanpa perlindungan hukum, tanpa gaji yang memadai, dan tanpa jaminan sosial seperti yang terjadi di Indonesia saat ini. Pelayanan publik pada sektor pemerintahan merupakan fungsi Aparatur Negara dalam bentuk pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap Negara dan Pelayanan juga merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas pelayanan Falah et al., (2020).

Menurut Wulandari et al. (2024) Kualitas pelayanan publik menyangkut kemudahan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal barang dan jasa. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1), pelayanan publik dipahami sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk pengertian barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan

publik. Pelayanan yang diberikan oleh profesional untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelayanan paling dasar adalah yang diberikan oleh instansi pemerintah yang dikenal sebagai kelurahan atau desa. Instansi ini memberikan layanan administrasi dasar seperti pengurusan kartu tanda penduduk (KTP), surat tanah, kartu keluarga (KK) dan akta kelahiran

Menurut Alfiaansyah (2017) Transparansi adalah sesuatu hal yang tidak ada maksud tersembunyi di dalamnya (Keterbukaan) disertai dengan ketersediaan informasi yang lengkap yang diperlukan untuk kolaborasi, kerjasama, dan pengambilan keputusan kolektif. Definisi transparansi adalah kondisi dimana aturan dan alasan di balik langkah-langkah pengaturan bersifat bebas, jelas dan terbuka. Transparansi berasal dari kata transparan yang memiliki arti: tembus cahaya; tembus pandang; bening (bila penggunaannya pada objek seperti kaca) yang penggunaannya sering terhadap suatu benda/objek yang berbentuk tipis atau tampak bening pada penglihatan. Transparansi sangat dibutuhkan dan diwajibkan untuk dilakukan institusi atau setiap lembaga publik yang memiliki kepentingan terhadap orang banyak, hal ini perlu dilakukan sebagai bentuk pengawasan awal terhadap setiap tindakan yang / akan diambil di dalam institusi tersebut.

Menurut Agus Dwiyanto (2006:80) dalam Alfiaansyah (2017) mendefinisikan transparansi sebagai penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai", Dari pengertian tersebut dijelaskan bahwa transparansi tidak hanya sekedar menyediakan informasi tentang penyelenggaraan

pemerintahan, namun harus disertai dengan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi tersebut.

Akuntabilitas publik merupakan tanggung jawab pihak yang ditugaskan untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan semua aktivitas dan kegiatan yang menjadi kewajibannya kepada pihak yang memberikan tugas (*prinsipal*), dalam hal ini prinsipal memiliki hak dan wewenang untuk meminta pertanggungjawaban tersebut (Mardiasmo, 2021). Menurut Simamora (2008:231), dalam Syamsul Ma'arif Iswan (2023) menyatakan bahwa kinerja aparatur adalah aktivitas yang berkaitan dengan unsur-unsur yang terlibat dalam suatu proses untuk menghasilkan sesuatu output. Lebih lanjut dikatakan bahwa kinerja aparatur pada dasarnya adalah merupakan kemampuan untuk melakukan persyaratan-persyaratan pekerjaan yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan maksud untuk menjaga kualitas pekerjaan. lembaga pelayanan, yang membuat orang lebih cenderung menggunakan layanan tersebut lagi.

Menurut (Rahayu, Noviana et al., (2023) Akuntabilitas organisasi sektor publik di Indonesia masih belum optimal. Begitu pula yang terjadi di kantor desa Beringin Dalam Kecamatan Rambang Kuang. Untuk itu, organisasi sektor publik perlu memprioritaskan perhatian terhadap akuntabilitas publik. Hal ini dikarenakan bahwa di Negara demokrasi seperti Indonesia, organisasi publik dituntut untuk akuntabel terhadap seluruh tindakan yang telah dilakukan. Dimensi akuntabilitas dapat dijadikan sebagai pijakan bagi organisasi publik dalam mengelola berbagai aktivitas yang dijalankan mulai dari masukan, proses, keluaran dan hasil, serta

bagaimana respon lingkungan terhadap hasil tersebut (Wicaksono, 2015). Akuntabilitas merupakan salah satu isu penting dalam kajian ilmiah dan praktik administrasi publik, sebab publik menaruh perhatian besar terhadap pelaksanaan kebijakan, program, proyek dan aktivitas rutin yang dikerjakan oleh organisasi sektor publik. Bentuk perhatian tersebut merupakan konsekuensi yang wajar dari pajak dan retribusi yang telah dibayarkan masyarakat. Negara demokrasi seperti Indonesia, organisasi publik dituntut untuk akuntabel terhadap seluruh tindakan yang telah dilakukan.

Menurut Mardiasmo., (2021) Akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Akuntabilitas publik terdiri atas dua macam, yaitu: (1) akuntabilitas vertikal (*vertical accountability*), dan (2) akuntabilitas horizontal (*horizontal accountability*). Dalam konteks organisasi pemerintah, akuntabilitas publik adalah pemberian informasi dan *disclosure* atas aktivitas dan kinerja finansial pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan laporan tersebut. Pemerintah, baik pusat maupun daerah, harus bisa menjadi subjek pemberi informasi dalam rangka pemenuhan hak-hak publik.

Menurut Mohammed (2013) dalam Rahayu et al., (2023) menjelaskan bahwa akuntabilitas memiliki sejumlah arti, yaitu transparansi, pertanggungjawaban, pengendalian, tanggung jawab dan responsivitas.

Transparansi merujuk pada kemudahan akses untuk mendapat informasi terkait dengan fungsi dan kinerja dari organisasi/instansi. Pertanggungjawaban merujuk pada praktik untuk memastikan individu dan atau organisasi bertanggungjawab atas tindakan dan aktivitasnya, memberikan hukuman pada tindakan yang salah dan memberikan penghargaan atas kinerja yang baik. Pengendalian merujuk pada situasi bahwa organisasi atau instansi melakukan secara tepat apa yang menjadi perintah utamanya. Tanggungjawab merujuk pada organisasi hendaknya dibatasi oleh aturan hukum yang berlaku. Adapun responsivitas merujuk pada organisasi menaruh minat dan berupaya untuk memenuhi harapan substantif para pemangku kepentingan yang bentuknya berupa artikulasi permintaan dan kebutuhan.

Akuntabilitas publik dapat diwujudkan melalui berbagai mekanisme, antara lain: (1) Akuntabilitas Kejujuran dan hukum : Terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum, peraturan dan penyalahgunaan jabatan. (2) Akuntabilitas Proses : Terkait dengan apakah prosedur yang di gunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi. (3) Akuntabilitas Program : Terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang di tetapkan dapat di capai atau tidak, dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal. (4) Akuntabilitas Kebijakan: Terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah, baik pusat maupun daerah, atas kebijakan- kebijakan yang di ambil pemerintah terhadap DPR/DPRD dan Masyarakat luas. (mambo rully., 2021) dalam Mardiasmo., (2021) Selain itu, mereka memberikan layanan langsung kepada masyarakat luas.

Kantor Desa Beringin Dalam, sebagai salah satu SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) di lingkungan pemerintah daerah, harus menyampaikan Kualitaas Pelayanan. Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa Kantor Desa Beiringin Dalam Kabupaten Ogan Ilir bertanggung jawab atas program dan kegiatan yang dilakukan untuk mencapai visi, misi dan sasaran strategi yang tercantum dalam dokumen rencana strategis. Kualitas Pelayanan juga menjelaskan keberhasilan dan kegagalan Kantor Desa dalam mencapai tujuan strategi tersebut, yang dapat dilakukan melalui analisis kualitas berdasarkan tujuan dan sasaran, Kualitas pelayanan juga mengungkapkan fakta bahwa temuan penelitian sebelumnya tidak konsisten membuat penelitian tentang akuntabilitas publik lembaga pemerintah tetap menarik untuk dilakukan Asas akuntabilitas ini menetapkan bahwa masyarakat atau rakyat, sebagai pemegang hak tertinggi, harus bertanggung jawab atas hasil pelaksanaan program dan tindakan Negara (Kantor Desa Beringin Dalam).

Menurut Suherman et al., (2018) penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas publik berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik trsanparasnsi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor badan pengelola keuangan daerah Provinsi Bengkulu karena memiliki persentase yang lebih baik. Menurut Ismiati (2021) melakukan penelitian tentang Analisis Pengaruh Akuntabilitas Publik, trsanparansi dan peningkatan pelaynan publik terhada[p kinerja pemerintah dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa akuntabilias publik berpengaruh negatif terhadap Kinerja pemerintah.

Fenomena ini mencerminkan pentingnya akuntabilitas dan transparansi dalam memastikan kualitas pelayanan publik yang optimal. Keterbatasan ketersediaan Pelayanan serta akses terhadap layanan yang kurang memadai menunjukkan perlunya sistem evaluasi untuk menentukan kebutuhan yang tepat. Selain itu, pengembangan platform online untuk mempermudah proses pembuatan surat KK,KTP, Surat pidah dan sebagainya serta perbaikan dalam prinsip Akuntabilitas dan transparansi menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Dengan adanya transparansi dalam pengelolaan sumber daya serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan, diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik dan berkeadilan.

Dari latar belakang yang dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian "**Pengaruh Akuntabilitas Publik dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Beringin Dalam Kecamatan Rambang Kuang Kabupaten Ogan Ilir**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu

1. Apakah ada Pengaruh Akuntabilitas Publik terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Beringin Dalam Kecamatan Rambang Kuang Kabupaten Ogan Ilir ?
2. Apakah ada Pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Beringin Dalam Kec Rambang Kuang Kabupaten Ogan Ilir ?

3. Apakah ada Pengaruh Akuntabilitas Publik dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Beringin Dalam Kecamatan Rambang Kuang Kabupaten Ogan Ilir ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan, maka dalam hal ini yang menjadi tujuan adalah sebagai berikut,

1. Untuk mengetahui Pengaruh Akuntabilitas Publik terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Beringin Dalam Kecamatan Rambang Kuang Kabupaten Ogan Ilir
2. Untuk mengetahui Pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Beringin Dalam Kecamatan Rambang Kuang Kabupaten Ogan Ilir.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Akuntabilitas Publik dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Beringin Dalam Kecamatan Rambang Kuang Kabupaten Ogan Ilir.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi berkaitan dengan Akuntabilitas Publik yang dapat mempengaruhinya, serta dapat digunakan sebagai bahan referensi dan data pendukung bagi peneliti-peneliti lainnya yang tertarik pada bidang kajian ini.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi Pemerintah Daerah

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pengembangan lembaga pemerintah Daerah, Kecamatan Rambang Kuang khususnya pada Kantor Desa Beringin Dalam.

2. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian yang akan dilakukan ini dapat digunakan untuk sumbangsih dalam pengembangan ilmu pengetahuan, sebagai bahan rujukan dari para pendidik untuk meningkatkan kualitas pengajaran serta memperkaya literatur bahan bacaan bagi mahasiswa.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menambah wawasan, kemampuan berpikir, menganalisa dan pengetahuan peneliti, khususnya dibidang penelitian tentang pengaruh Akuntabilitas Publik dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik.