

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. 1 Latar Belakang**

Sektor Publik memiliki pengertian yang bermacam-macam. Dari sudut pandang ilmu ekonomi, sektor publik dapat dipahami sebagai suatu entitas yang aktivitasnya berhubungan dengan usaha untuk menghasilkan barang dan pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dan hak publik. Beberapa tugas dan fungsi sektor publik dapat juga dilakukan oleh sektor swasta, misalnya: layanan komunikasi, penarikan pajak, pendidikan, transportasi publik dan sebagainya. Adapun beberapa tugas sektor publik yang tidak bisa digantikan oleh sektor swasta, misalnya: fungsi birokrasi pemerintahan. Sebagai konsekuensinya, akuntansi sektor publik dalam beberapa hal berbeda dengan akuntansi sektor swasta (Nurlinda,2021:2). Akuntansi sektor publik bisa terjadi di mana saja, salah satunya terjadi pada pemerintahan desa.

Pemerintahan desa merupakan ujung tombak yang berhubungan langsung dengan masyarakat secara aktual. Pemerintah desa kini tidak lagi menangani urusan kewenangan formal tetapi juga urusan kewenangan informal yang terdiri berbagai hak asal usul dan/atau hak konvensional masyarakat (Mansyur Ahmad,2018). Pemerintahan desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan aktivitas masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.Pemerintahan desa adalah kegiatan yang diselenggarakan dalam rangka Pemerintahan dan dilaksanakan oleh Pemerintahan Kelurahan dan Pemerintahan Desa.

Pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat di dalam sistem kekuasaan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang tersebut dikatakan bahwa Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan bantuan menggunakan beberapa panggilan lain dibantu dengan bantuan menggunakan perangkat Desa sebagai perincian dari pemerintahan Desa.

Pemerintahan Desa sebagai pihak yang diserahi tugas menjalankan roda pemerintahan, pembangunan, dan layanan sosial masyarakat wajib menyampaikan pertanggungjawaban kinerja masing-masing organisasi layanan publiknya, yang pada akhirnya akan menunjukkan apakah pemerintah daerah tersebut melalui organisasi-organisasi layanan publiknya telah berhasil menjalankan tugasnya dengan baik. Tugas pemerintah yaitu melayani masyarakat dengan cara memberikan kepuasan kepada masyarakat. Faktanya masih terdapat kendala misalnya sulitnya mengakses layanan, rumitnya prosedur pengurusan izin, dan masih banyaknya pungutan liar dan biaya yang tidak jelas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah dilakukan oleh aparat pemerintah. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlu adanya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Upaya pemerintah yang dilakukan yaitu dengan menerapkan prinsip peningkatan Akuntabilitas kepada para perangkat desa..

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 menerangkan bahwa akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban pengelolaan sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam mencapai

tujuan yang telah ditetapkan secara periodik. Akuntabilitas berhubungan dengan mekanisme supervisi, pelaporan, dan pertanggungjawaban kepada kekuasaan yang lebih tinggi dalam birokrasi. Para manajer publik diharapkan bisa melakukan perubahan dari sebuah peran ketaatan pasif menjadi yang berpartisipasi aktif dalam penyusunan standar akuntabilitas yang sesuai dengan harapan dan keinginan publik. Akuntabilitas publik merupakan 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 kewenangan atas pertanggungjawaban tersebut (Mardiasmo, 2012:20)

Akuntabilitas merupakan konsep pertanggungjawaban atas tindakan individual atau organisasi yang telah diamanatkan. Mengacu pada teori agensi, (Arifudin, 2016). Menyatakan bahwa akuntabilitas publik dapat dimaknai dengan adanya kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. (Arifudin, 2016). Menyatakan bahwa akuntabilitas publik terdiri atas dua macam, yaitu (1) akuntabilitas vertikal (*vertical accountability*) yang artinya pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya unit-unit kerja (dinas) kepada pemerintah daerah, maupun daerah kepada pemerintah pusat. (2) akuntabilitas horisontal (*horizontal accountability*) yang diartikan sebagai pertanggungjawaban

kepada masyarakat luas. Selain melakukan akuntabilitas, agar meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan desa harus melakukan juga efektifitas kinerja.

Efektivitas kinerja adalah kemampuan individu ataupun organisasi untuk mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan secara efisien menurut (Drucker,2013), efektivitas adalah pencapaian hasil yang diinginkan dalam waktu yang tepat dengan menggunakan sumber daya yang ada seefisien mungkin. Efektivitas berhubungan kuat dengan kualitas dan kuantitas hasil yang diperoleh, serta seberapa bagus sumber daya perusahaan yang digunakan. Efektivitas juga sering digunakan untuk mengukur keberhasilan yang dicapai oleh organisasi atau perusahaan terkait dengan program-program yang direncanakan. Pengelolaan sebuah organisasi atau perusahaan dikatakan berhasil apabila sasaran atau tujuan yang ditetapkan mampu dilaksanakan dan memberikan kegunaan bagi perusahaan tersebut. Ukuran dari efektivitas dapat dinilai dengan cara membandingkan pencapaian tujuan dari suatu aktivitas yang dilakukan dan bukan mengenai biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan aktivitas tersebut (Danim, 2004). Salah satu pemerintahan desa yang menjalankan pelayanan publik adalah Desa Penyandingan Kec. Sosoh Buay Rayap Kab. Ogan Komering Ulu.

Desa Penyandingan Kecamatan Sosoh Buay Rayap ini dipimpin oleh kepala Desa. Dalam menjalankan tugasnya kepala desa Penyandingan ini dibantu oleh perangkat desa, perangkat desa penyandingan terdiri dari satu sekertaris desa dan beberapa aparatur desa yaitu terdiri dari satu kaur umum dan perencanaan, satu kaur keuangan, satu kaur pemerintahan, satu kaur kesra dan pelayanan, satu staf keuangan

desa, satu operator desa dan lima kepala dusun, dan 10 RT, kepala desa penyandingan selain di bantu oleh perangkat desa dalam menjalankan tugas dibantu juga oleh Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Selain perangkat desa dan BPD, Desa Penyandingan ini terdapat organisasi yaitu Karang Taruna, Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dan Kelompok Wanita Tani (KWT). Dengan adanya organisasi ini terdapatlah sebuah forum komunikasi masyarakat Desa Penyandingan Kecamatan Sosoh Buay Rayap untuk membahas hal-hal penting di desa yang sangat membantu tugas pemerintahan dan pembangunan desa. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di desa, peneliti memberikan beberapa pertanyaan agar menjadi evaluasi di desa penyandingan, sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Hasil Pra Survei Pengaruh Penerapan Akuntabilitas pada kualitas pelayanan di**  
**Desa Penyandingan Kec.Sosoh Buay Rayap**

No	KETERANGAN	STS	TS	KS	S	SS	Rata
		1	2	3	4	5	- Rata
<b>A.</b>	<b>Perencanaan Kinerja</b>						
1.	Setiap bulannya pemerintahan Desa memiliki program kerja baru.		5,9		11,8	82,4	3,76
2.	Perencanaan program kerja desa harus dimusyawarahkan bersama aparat desa dan masyarakat.	0,0			88,2	11,8	3,12
<b>B.</b>	<b>Pengukuran Kinerja</b>						
1.	Pendidikan formal dan keahlian khusus yang aparatur miliki memudahkan dalam menghasilkan laporan yang bertanggung jawab dan dapat diandalkan.			8,8	82,4	8,8	3,0

2.	Pemerintahan desa membuat rencana kinerja sebelumnya untuk melihat perkembangan pelaksanaan dalam suatu kegiatan pengelolaan keuangan desa		5,9		11,8	82,4	3,76
<b>C. Pelaporan Kinerja</b>							
1.	Kinerja dari pemerintah desa dapat diukur karena selalu membuat laporan kinerja			8.8	82,4	8.8	3.0
2.	Penyajian laporan disajikan secara tertulis, tepat waktu dan dapat dipahami		5,9		11,8	82,4	3,76
<b>D. Evaluasi Internal</b>							
1.	Untuk meningkatkan kinerja, pemerintah desa mengadakan evaluasi setiap melakukan program kerja.	0.0			88,2	11,8	3,12
2.	Untuk mencapai tujuan, pemerintah desa menerima masukan dari masyarakat.	0.0			88,2	11,8	3,12
<b>E. Capaian Kerja</b>							
1.	Untuk mencapai tujuan kerja, pemerintah desa harus memiliki skil yang baik.		5,9		11,8	82,4	3,76
2.	Pemerintah desa menyajikan laporan keuangan dan kinerja sebagai bentuk pertanggungjawaban.		5,9		11,8	82,4	3,76
<b>F. Pemanfaatan Informasi Kinerja</b>							
1.	Penyediaan data dan informasi secara rutin		5,9		11,8	82,4	3,76
2.	Sistem Informasi Kinerja di Kantor Desa Penyandingan dapat memberikan pelayanan secara tepat.		5,9		11,8	82,4	3,76

Sumber : Data Diolah,2025

Berdasarkan hasil pra survei pada tabel 1.1 yang dilakukan di lapangan dengan melakukan wawancara dengan Masyarakat desa penyandingan bahwa fenomena akuntabilitas terkait dengan indikator perencanaan kerja yaitu dari pelaporan dan pengumpulan data, pengukuran kinerja (proses pelayanan), pemanfaatan informasi.

Dapat dijelaskan, hasil pra survei yang dilakukan menunjukkan pada indikator pengukuran kinerja pada pertanyaan kuisioner bahwa Pendidikan formal dan keahlian khusus yang aparatur miliki memudahkan dalam menghasilkan laporan yang bertanggung jawab dan dapat diandalkan, menunjukkan hasil rata-rata paling kecil sebesar 3.0 % karena menurut masyarakat aparatur pemerintahan desa penyandingan dalam melaporkan Laporan realisasi pelaksanaan APBDes. Tingkat pendidikan yang tidak sesuai juga menjadi salah satu faktor aparatur desa yang kurang siap dalam pengelolaan dana desa di desa penyandingan karena para aparatur desa masih minim dari lulusan sarjana ekonomi khususnya akuntansi. Sehingga aparatur desa belum terlalu paham tentang pengelolaan dana desa dan mengakses layanan, rumitnya prosedur pengurusan izin.

Selain Akuntabilitas, Efektifitas Kinerja juga sangat diperlukan. Efektivitas (*effectiveness*) secara umum dapat diartikan “melakukan sesuatu yang tepat” (Stoner, 1996). (Menurut Yukl,1994) efektivitas diartikan berkaitan dengan tepat tidaknya pemilihan sesuatu sehingga mampu mencapai sasaran yang diinginkan. Istilah efektivitas sering digunakan dalam lingkungan organisasi atau perusahaan yakni untuk menggambarkan tepat tidaknya sasaran yang dipilih perusahaan tersebut. Efektivitas tersebut dapat dilihat dari manfaat atau keuntungan dari sesuatu yang dipilih untuk kepentingan organisasi atau perusahaan. Efektivitas juga sering digunakan untuk mengukur keberhasilan yang dicapai oleh organisasi atau perusahaan terkait dengan program-program yang direncanakan. Pengelolaan sebuah organisasi atau perusahaan dikatakan berhasil apabila sasaran atau tujuan yang

ditetapkan mampu dilaksanakan dan memberikan kegunaan bagi perusahaan tersebut. Ukuran dari efektivitas dapat dinilai dengan cara membandingkan pencapaian tujuan dari suatu aktivitas yang dilakukan dan bukan mengenai biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan aktivitas tersebut (Danim, 2004).

**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra Survei Pengaruh Penerapan Efektivitas Kinerja pada kualitas pelayanan di Desa Penyandingan Kec.Sosoh Buay Rayap**

No	KETERANGAN	STS	TS	KS	S	SS	Rata
		1	2	3	4	5	- Rata
<b>A. Tujuan</b>							
1.	Data yang akurat memungkinkan pengembangan kebijakan lebih tepat sasaran		5,9		11,8	82,4	3,76
2.	Memungkinkan alokasi dana desa yang efisien berdasarkan kebutuhan masyarakat		5,9		11,8	82,4	3,76
<b>B. Strategi</b>							
1.	Memastikan program tepat sasaran dan lebih efektif			2.9	79.4	17.6	3.15
2.	Program Desa Swasembada Air memastikan desa memiliki akses terhadap air bersih dan sanitasi yang memadai.			2.9	79.4	17.6	3.15
<b>C. Perencanaan</b>							
1.	Program-program 1 tahun terakhir terlaksana dengan baik.			8.8	82,4	8.8	3.0
2.	Terdapat pembangunan di desa 1 tahun terakhir			8.8	82,4	8.8	3.0
<b>D. Tersedia Sarana dan Pra sarana</b>							
1.	Sarana dan prasarana yang disediakan selalu dipergunakan sesuai dengan fungsinya.	0.0			88,2	11,8	3,12

2.	Fasilitas yang di berikan Pemerintah Desa, berguna bagi masyarakat	0.0			88,2	11,8	3,12
<b>E.</b>	<b>Pelaksanaan yang efesien</b>						
1.	Aparatur dapat bekerja sama dengan baik		55.9		20.6	23.5	2.68
2.	Kerja sama yang baik dapat menghasilkan efektivitas kerja yang tinggi		55.9		20.6	23.5	2.68

Sumber : Data Diolah,2025

Bedasarkan hasil pra survei pada tabel 1.3 fenomena permasalahan yang terjadi terkait efektifitas kinerja (X2) menunjukkan pada indikator Pelaksanaan pada pertanyaan kuisisioner Kerja sama yang baik dapat menghasilkan efektivitas kerja yang tinggi yang efesien dan hasil pertanyaan tersebut mendapatkan rata-rata yang paling rendah sebesar 2.68 % masyarakat mengungkapkan bahwa kurangnya aparatur desa yang memiliki ilmu dan skill komputer membuat kurangnya pelayanan seperti pembuatan surat miskin, surat ahli waris, surat NA pengantar menikah atau surat-surat pengantar lainnya, karena aparatur yang memiliki skil komputer hanya sedikit dan jadwal piket yang tidak sama membuat ada saja kendala yang di alami masyakat setiap harinya jika sedang ingin membuat surat di balai desa. Banyak masyarakat mengeluh mengenai efektifitas kinerja aparatur desa penyandingan karena pelayanannya yang kurang cepat, tentunya kepala desa penyandingan harus melakukan solusi agar kualitas pelayanan di desa penyandingan semakin maju. Selain skill para aparatur desa penyandingan banyak masyakarot yang mengeluh bahwa kedisipilinan aparatur juga seperti jam 8 pagi apartur desa terkadang belum ada di

balai desa tentunya efektifitas kinerja sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh pada proses kinerja dalam bidang pelayanan dibuktikan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Yunita Sari, Riny Viri Insysinaga, Evida Rahimah dengan judul penelitian Pengaruh Efektivitas dan Akuntabilitas Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Sei Bamban Kecamatan Sei Bamban Kabupaten Serdang Bedagai bahwa Desa Sei Bamban langsung di Dinas Wilayah Desa Sei Bamban secara umum sudah melaksanakannya akuntabilitas dan efektifitas kinerja terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari interpretasi total nilai jawaban responden mengenai akuntabilitas dan efektifitas kinerja terhadap kualitas pelayanan public di Desa Sei Bamban yang menunjukkan kategori sangat baik (Yunita Sari, et al,2024).

Bedasarkan fenomena dan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan uraian judul Pengaruh Akuntabilitas Dan Efektifitas Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Desa Penyandingan Kec.Sosoh Buay Rayap Kab.Ogan Komering Ulu.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh signifikan Akuntabilitas dan Efektifitas Kinerja baik secara parsial dan secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Di Desa Penyandingan Kec. Sosoh Buay Rayap ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui pengaruh signifikan Akuntabilitas dan Efektifitas Kinerja baik secara parsial dan secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Di Desa Penyandingan Kec. Sosoh Buay Rayap.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian diharapkan memberikan manfaat untuk diri sendiri dan orang lain, terlebih untuk perkembangan ilmu pengetahuan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

1. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat dijadikan perbandingan terhadap teori-teori yang ada dengan aplikasinya di dunia nyata.
2. Peneliti dapat menambah wawasan mengenai pengaruh Akuntabilitas dan Efektifitas Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan dan sebagai implementasi atas teori yang telah di dapatkan selama perkuliahan.
3. Penelitian ini membantu peneliti dalam pengambilan keputusan di dalam sebuah organisasi/Pemerintahan Desa

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan pertimbangan bagi kualitas pelayanan pada Desa Penyandingan Kec. Sosoh Buay Rayap.

2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi masyarakat dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan Akuntabilitas, Efektifitas Kinerja dan Kualitas Pelayanan.