

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi dan seiring dengan kemajuan zaman, sebagai organisasi yang maju dituntut mampu untuk menyesuaikan diri serta terus melakukan perubahan yang terjadi. Kemajuan suatu organisasi seperti di Kecamatan Giligenting sangat ditentukan dari kinerja para pegawai dalam menjalankan tugas. Setiap organisasi pada umumnya mengharapkan para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien dan professional. Semua ini bertujuan agar organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sekaligus memiliki daya saing yang tinggi.

Kecamatan dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan Kecamatan Giligenting akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Kecamatan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja, dan kinerja instansi pemerintah menuju kearah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pegawai pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam

melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional diseluruh bidang tugas dan unit organisasi Instansi Pemerintah secara terpadu.

Secara lebih tegas Indra Bastian (Fahmi:2011:226) menyatakan bahwa Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (strategic planning) suatu organisasi. Berdasarkan pendapat tersebut di atas bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian dalam melaksanakan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan suatu tujuan yang berdasar pada aturan/perumusan skema strategis yang berlaku pada suatu organisasi.

Kinerja menurut Sedarmayanti (2011:259) Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral maupun etika. Berdasarkan pendapat tersebut di atas bahwa kinerja adalah suatu hasil dimana karyawan dan sumber-sumber yang ada dilingkungan kerja secara bersamaan membawa hasil akhir sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, serta dilakukan dalam waktu tertentu.

Hal ini terdapat juga Masalah kinerja pada Kantor Kecamatan Giligenting yang biasa ditemukan adalah kurangnya dukungan pihak terkait seperti pemerintah kabupaten yang belum begitu maksimal dalam fungsinya sebagai kontrol sosial. Hal ini terkadang memicu timbulnya masalah pegawai untuk mengatasi pelayanan masyarakat sehingga berdampak kurang baik. Padahal dalam masyarakat modern keberadaan pemerintah dengan berbagai regulatornya serta lembaga *non government* lainnya memiliki andil besar dalam

membangun tatanan yang lebih baik. Contohnya saja pihak birokrasi yang kurang kondusif dalam mempertanggung jawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Demikian halnya dengan kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukannya. Seperti sebagian pegawai yang kerap kali meninggalkan Kantor pada saat masih jam kerja sehingga beberapa masyarakat merasa kecewa terhadap pegawai yang meninggalkan tugas yang di embannya sehingga urusan masyarakat menjadi terhambat di karenakan pegawai sedang tidak berada di tempat.

Permasalahan yang kedua terkait dengan permasalahan partisipatif yaitu masalah sampah yang merupakan permasalahan publik yang perlu mendapat perhatian serius karena berpengaruh terhadap banyak aspek seperti kebersihan, kesehatan, keindahan, dan kenyamanan lingkungan. Hidup pada lingkungan yang bersih dan sehat merupakan hak warga atas lingkungan, yang termasuk salah satu hak asasi manusia. Karena itu pengelolaan sampah merupakan salah satu bentuk pelayanan public yang perlu diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Kecamatan dengan melibatkan segenap *stakeholders*, terutama warga sebagai pihak yang terkait langsung dengan keberadaan sampah baik sebagai penghasil maupun yang merasakan dampaknya.

Pengakuan terhadap hak warga atas lingkungan ini belum dipenuhi oleh Pemerintah Daerah Kecamatan Giligenting sebagai salah satu bentuk pelayanan publik, pengelolaan sampah di Kecamatan Giligenting ditangani oleh Seksi PMD (pembangunan masyarakat desa di Kecamatan Giligenting melalui Bidang Kebersihan dan Bidang Pertamanan). Tetapi sampah ini tidak berjalan dengan baik. Lalu lintas transportasi sampah ke tempat pembuangan sementara dan tempat pembuangan akhir tidak teratur dan tidak efisien, sehingga menyebabkan

banyak sampah menumpuk lebih dari satu hari. Lokasi tempat pembuangan sampah akhir belum ada, sarana dan prasarana pengelolaan sampah di Kecamatan Giligenting sangat minim, serta terbatasnya dukungan SDM dan sumber pendanaan. Masalah pengelolaan sampah ini masih diperoleh dengan kesadaran masyarakat terhadap kebersihan lingkungan yang masih kurang memadai.

Permasalahan yang ketiga terkait dengan permasalahan transparansi yaitu sarana dan prasarana infrastruktur yang terdapat di kantor Kecamatan, Seperti perangkat komputer dengan koneksi jaringan belum selalu online dengan cepat terutama dalam mengakses sumber data dan berbagai informasi lainnya sehingga menghambat sistem informasi yang dibutuhkan masyarakat (kurang transparan) sehingga keterbukaan untuk menyediakan informasi kepada segenap masyarakat kurang akurat dan kurang tepat waktu.

Banyak pelayanan publik yang persyaratannya tidak diketahui secara pasti oleh warga pengguna. Para penyelenggara seringkali merasa tidak bertanggungjawab untuk menyebarluaskan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh para pengguna. Mereka menganggap bahwa mengetahui persyaratan pelayanan sepenuhnya menjadi urusan pengguna layanan, bukan menjadi bagian dari tanggungjawab dan peran mereka sebagai penyelenggara layanan. Walaupun mereka menganggap perlu menjelaskan persyaratan pelayanan, mereka cukup melakukannya dengan menempel pengumuman di papan tulis yang terdapat di ruang tunggu atau sekitar tempat penyelenggaraan layanan.

Pada kenyataannya, para pengguna seringkali tidak mengetahuinya karena mereka tidak bisa membaca, memahami, atau bahkan tidak melihat

papan pengumuman yang ada karena diletakkan di tempat yang tidak strategis. Karena itu, untuk hal-hal yang sangat penting para petugas pemberi layanan perlu menjelaskannya kembali, atau setidaknya mengecek kembali ketika berinteraksi dengan para pengguna. Pengungkapan informasi dengan jelas dan akurat merupakan hal penting, sehingga semua pihak berkepentingan tahu pasti apa yang telah dan bisa terjadi.

Selama ini lembaga pelayanan sering mengklaim dirinya telah bertindak transparan ketika hanya menempel papan pengumuman, misalnya berisi mengenai besaran biaya dan prosedur pelayanan, di loket pelayanan. Tentu mengumumkan biaya dan prosedur pelayanan secara terbuka di tempat yang mudah diakses oleh para pengguna adalah sesuatu yang baik dan menjadi bagian dari transparansi pelayanan. Namun hal itu belumlah cukup.

Untuk menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*) perlu suatu perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan yang lebih transparan, partisipatif, akuntabel serta kualitas pelayanannya. Agar *good governance* dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, maka dibutuhkan komitmen dari semua pihak yaitu pemerintahan dan masyarakat. *Good governance* yang efektif menuntut adanya koordinasi yang baik dan integritas, profesional, etos kerja dan moral yang tinggi dengan demikian penerapan *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintah daerah merupakan tantangan tersendiri.

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Dalam rangka hal tersebut, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat, jelas, nyata/terbuka

sehingga dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna bertanggungjawab serta bebas kolusi, korupsi dan nepotisme. Hal tersebut sangatlah berpengaruh terhadap kinerja pegawai, karena untuk menjadikan suatu perubahan menjadi lebih baik bergantung pada kinerja pegawai yang baik.

Kecamatan Giligenting Kabupaten Sumenep merupakan unsur pelaksanaan asas desentralisasi. Maka dalam rangka menciptakan *good governance*, Kantor Kecamatan Giligenting Kabupaten Sumenep sangat berperan penting, dengan pengertian lain Kantor Kecamatan Giligenting Kabupaten Sumenep harus menjadi suatu organisasi yang mempunyai kinerja yang baik agar dapat mencapai sasaran yang diinginkan. Mengingat bahwa kinerja dari suatu organisasi itu adalah untuk mencapai tujuan tertentu yang sudah ditetapkan sebelumnya, maka informasi tentang kinerja organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting, serta perlu adanya dukungan personil pegawai dalam mendukung kualitas layanan kepada masyarakat.

Kualitas layanan dalam kaitannya dengan prinsip *good governance* berhubungan dengan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan yang efisien sehingga tidak terjadi pengulangan pemenuhan persyaratan, seperti halnya dalam melaksanakan pelayanan pegawai harus mampu memberikan atau menyampaikan sesuatu yang dikehendaki oleh orang yang memerlukan, baik berupa sikap (keramahan, baik, sopan, teliti dan tekun.) dan aktivitas yang akan memberikan kepuasan masyarakat sehingga tercipta pelayanan yang efisien, terbuka dan akuntabel.

Sekurang-kurangnya terdapat tiga alasan yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan masyarakat (publik) dapat mendorong pengembangan

praktik *good governance* di Kecamatan Giligenting. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan masyarakat dinilai penting oleh semua pemerintah dan warga pengguna,. Pemerintah Daerah Kecamatan berkepentingan dengan upaya perbaikan pelayanan masyarakat karena jika berhasil memperbaiki pelayanan pada masyarakat, akan dapat memperbaiki kepercayaan masyarakat atau pengakuan masyarakat (legitimasi).

Kedua, pelayanan masyarakat adalah bagian dari keseluruhan dari ketiga unsur *good governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Melalui penyelenggaraan layanan masyarakat, pemerintah, warga sipil, dan para pelaku pasar berinteraksi secara intensif sehingga apabila pemerintah dapat memperbaiki kualitas pelayanan masyarakat (publik), maka manfaatnya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat semakin percaya bahwa pemerintah memang telah serius melakukan perubahan. Adanya kepercayaan (*trust*) antara pemerintah dan unsur-unsur non-pemerintah merupakan prasyarat yang sangat penting untuk menggalang dukungan yang luas bagi pengembangan praktik *good governance* di Kecamatan Giligenting. Kepercayaan (*trust*) juga sangat penting untuk meyakinkan mereka bahwa *good governance* bukan hanya mitos tetapi dapat menjadi realitas apabila pemerintah dan unsur-unsur non-pemerintah bekerja keras dan mampu menggalang semua potensi yang dimilikinya untuk mewujudkan *good governance*.

Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* dapat diterjemahkan secara relative lebih mudah dan nyata melalui pelayanan masyarakat (*public*). Nilai seperti akuntabilitas, partisipasi dan transparansi dapat diukur secara mudah dalam praktik penyelenggaraan layanan masyarakat (*public*). Keberhasilan mengimplementasikan nilai-nilai tersebut dari bagian unsur-unsur

*good governance* pelayanan masarakat menjadi *entry point* dan *prime mover* dalam mendorong perbaikan *governance* di Kecamatan Giligenting.

Kecamatan Giligenting merupakan kecamatan yang terletak di wilayah kepulauan tepatnya di Pulau Giligenting dan Pulau Giliraja. Kecamatan Giligenting memiliki 8 (delapan) desa yang tersebar di 2 (dua) pulau yaitu Pulau Giligenting terdiri dari 4 (empat) desa yaitu Desa Galis, Desa Gedungan, Desa Bringsang dan Desa Aeng Anyar sedangkan di Pulau Giliraja juga terdiri 4 (empat) desa yaitu Desa Lombang, Desa Jate, Desa Banbaru dan Desa Banmaleng, Kecamatan Giligentin mempunyai jumlah penduduk sebanyak 26.673 jiwa.

Jumlah penduduk sebanyak 26.673 jiwa tersebar di 8 (delapan) desa di Wilayah Kecamatan Giligenting. Kecamatan Giligenting adalah salah satu dari 27 Kecamatan yang ada di Kabupaten Sumenep dan sekaligus merupakan Kecamatan yang strategis.

Adapun aparatur yang ada di Kecamatan Giligenting terdapat beberapa Unit/Instansi yaitu FORPIMKA yang terdiri dari Camat Giligenting, Kapolsek Giligenting dan Danramil Giligenting. Kepala UPT/Kepala Unit Pelaksana Teknis di Kecamatan Giligenting yang terdiri dari UPT Dinas Pendidikan, UPT Dinas Kesehatan, UPT Kehutanan dan Perkebunan, UPT PU Cipta Karya, UPT PU Bina Marga, UPT PU Pengairan, UPT Kependudukan dan Capil dan UPT BPMP & KB serta Juru Penerangan Kecamatan Giligenting. Instansi Vertikal di Kecamatan Giligenting ini terdapat Kepala KUA Kecamatan saja.

Permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan prinsip akuntabilitas, partisipatif, transparansi dan kualitas layanan pada Kecamatan Giligenting adalah rendahnya kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan

masyarakat, pihak birokrasi setempat yang kurang merespons keluhan-keluhan masyarakat dan pengguna jasa serta kurang kondusif dalam mempertanggung jawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Jika dilihat dari segi kinerja yang ada pada Kantor Kecamatan Giligenting Kabupaten Sumenep yaitu kurangnya proses penyelenggaraan pemerintah sehingga menimbulkan beberapa aspek permasalahan, karena apabila kinerja organisasi kurang baik maka akan berpengaruh pada pelayanan sehingga masalah pelayanan masyarakat(*public*) belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan masyarakat (*public*), baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, dan sikap petugas atau segi pelayanan yang berbeda yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat.

Bertitik tolak dari latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PELAKSANAAN PRINSIP AKUNTABILITAS, PARTISIPATIF, TRANSPARANSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI KANTOR KECAMATAN GILIGENTING KABUPATEN SUMENEP”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan fakta serta permasalahan yang telah ditemukan pada latar belakang masalah diatas, adapun perumusan masalah dari peneliti ini adalah :

1. Apakah pelaksanaan prinsip akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Giligenting Kabupaten Sumenep ?
2. Apakah pelaksanaan prinsip partisipatif berpengaruh terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Giligenting Kabupaten Sumenep ?
3. Apakah pelaksanaan prinsip transparansi berpengaruh terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Giligenting Kabupaten Sumenep ?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Giligenting Kabupaten Sumenep
5. Apakah pelaksanaan prinsip akuntabilitas, partisipatif, transparansi dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Giligenting Kabupaten Sumenep ?

## **1.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelaksanaan prinsip akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Giligenting Kabupaten Sumenep
2. Untuk mengetahui pelaksanaan prinsip partisipatif berpengaruh terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Giligenting Kabupaten Sumenep

3. Untuk mengetahui pelaksanaan prinsip transparansi berpengaruh terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Giligenting Kabupaten Sumenep
4. Untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Giligenting Kabupaten Sumenep
5. Untuk mengetahui prinsip akuntabilitas, partisipatif, transparansi dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Giligenting Kabupaten Sumenep

### **1.3 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Kecamatan

Untuk menjadi masukan saran bagi instansi pemerintah khususnya pegawai Kantor Kecamatan Giligenting untuk memecahkan masalah yang berhubungan dengan pelaksanaan prinsip akuntabilitas, partisipatif, transparatif dan kualitas layanan terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Giligenting Kabupaten Sumenep.

2. Bagi Peneliti

Untuk menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman dan dapat dijadikan bahan studi perbandingan antara teori yang didapatkan selama mengikuti perkuliahan dengan praktek-praktek yang ada dilapangan.

3. Bagi pihak lain

Untuk dijadikan dasar sumbang pemikiran penelitian dalam bidang yang sama, yaitu khususnya dalam bidang sumber daya manusia mengenai pengaruh pelaksanaan prinsip akuntabilitas, partisipatif, transparatif dan kualitas layanan terhadap kinerja pegawai negeri di Kantor Kecamatan Giligenting Kabupaten Sumenep.