

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tata kelola pemerintahan yang efektif adalah masalah terbesar dalam administrasi publik saat ini. Sebagai tanggapan terhadap peningkatan pendidikan dan globalisasi, masyarakat menuntut pemerintah menjalankan pemerintahan yang baik. Mereka percaya bahwa kualitas layanan publik akan meningkat, korupsi akan berkurang, dan pemerintah akan lebih memperhatikan kepentingan rakyat dengan tata kelola pemerintahan yang baik. Akibatnya, pemerintah seharusnya menanggapi tuntutan ini dengan melakukan perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, termasuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Pentingnya layanan publik sebagai kunci dalam memenuhi harapan terhadap tata laksana pemerintahan yang baik di Indonesia dapat dipahami melalui beberapa pertimbangan. Pertama, layanan publik adalah arena di mana terdapat hubungan antara *government to non-government*, sehingga perubahan dalam layanan publik dapat memberikan manfaat langsung kepada masyarakat. Kedua, aspek tata kelola yang baik dapat lebih mudah diwujudkan melalui layanan publik. Ketiga, layanan publik melibatkan kepentingan semua unsur tata Kelola pemerintahan (Irawan, 2018).

Maka, pemerintah berusaha meningkatkan mutu layanan publik melalui sejumlah langkah kebijakan, seperti yang terwujud dalam pengesahan (Anon 2009) pada pertengahan tahun 2009. Undang-undang ini bertujuan untuk memperbaiki layanan publik di lingkungan birokrasi pemerintahan dengan mengatur prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang pada gilirannya meningkatkan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Layanan publik yang efisien dari pemerintah atau perusahaan dapat memperbaiki kesejahteraan ekonomi, mempererat persatuan masyarakat, mengurangi tingkat kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, mengelola sumber daya alam dengan bijak, serta meningkatkan kepercayaan

terhadap pemerintah dan administrasi publik. Berdasarkan kebijakan ini, pemerintah melalui birokrasi penyedia layanan bertanggung jawab untuk mengembangkan manajemen layanan publik.

Menurut (Janet Vinzant 2003), paradigma *New Public Service* menekankan nilai-nilai demokratis, kewarganegaraan, dan kepentingan publik sebagai landasan utama penyelenggaraan pemerintahan. Menurut konsep ini, pemerintah seharusnya tidak bertindak seperti perusahaan, melainkan bertindak secara adil, demokratis, merata, jujur, transparan, dan akuntabel. Nilai-nilai ini mendorong pegawai negeri atau birokrasi untuk memberikan pelayanan yang adil, merata, transparan, dan bertanggung jawab kepada publik.

Meskipun demikian, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih belum optimal, seperti yang ditunjukkan oleh fakta bahwa warga miskin tidak memiliki akses yang mudah ke layanan kesehatan, makanan, dan pendidikan. Selain itu, pejabat pelayanan publik seringkali tidak berperilaku sesuai dengan peran mereka sebagai pelayan masyarakat, dan hubungan hak dan kewajiban antara mereka dan penyedia layanan masih tidak seimbang. Kinerja pelayanan publik yang buruk ini sebagian besar disebabkan oleh kurangnya transparansi dalam pelaksanaannya.

Transparansi dalam pelayanan publik bertujuan untuk memberikan masyarakat kemampuan mengawasi dan memahami tindakan pemerintah sebagai penyedia layanan, serta memastikan masyarakat menerima layanan yang seharusnya. Oleh karena itu, setiap unit pelayanan di instansi pemerintah harus beroperasi secara transparan, karena kualitas kinerja birokrasi dalam pelayanan publik memiliki dampak besar pada kesejahteraan masyarakat. Seluruh komunitas dalam pemerintahan mengharapkan terciptanya tata kelola pemerintahan yang efisien.

Dengan adanya tata kelola pemerintahan yang baik, diharapkan akan terjadi peningkatan dalam kualitas pemerintahan serta terciptanya keteraturan dalam kehidupan bangsa. Masyarakat memiliki pemahaman yang bervariasi tentang konsep *good governance*. Kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat menjadi indikator utama bagi penilaian apakah pelaksanaan *good governance* telah berhasil atau tidak. Birokrasi pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat

pencapaian kesejahteraan warga negara dengan mengintensifkan pemberdayaan, meningkatkan pelayanan, dan mengembangkan kapasitas kompetitif antar wilayah dengan mengedepankan prinsip demokrasi, pemerataan, keistimewaan daerah, dan keadilan dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah).

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa “Penyelenggara pelayanan publik mencakup entitas penyelenggara negara, lembaga independen, badan hukum yang didirikan khusus untuk melakukan kegiatan pelayanan publik, dan perusahaan yang didirikan melalui undang-undang untuk menyediakan layanan publik”. Pemerintah memiliki tanggung jawab utama untuk menyediakan, melindungi, dan mengelola layanan publik dalam hubungan prinsipal-agen dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tugas-tugas ini adalah implementasi nyata dari kontrak sosial yang dibuat antara warga negara dan pemerintah. Berbagai praktik buruk birokrasi, seperti ketidakpastian pelayanan, pungutan liar, dan pengabaian hak dan martabat warga, masih amat mudah dijumpai hampir setiap satuan birokrasi publik. Transparansi menunjuk pada kebebasan memperoleh suatu informasi, yang menyangkut pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan. Dalam konteks ini, jika suatu subyek telah transparan, maka hal itu perlu dipertanggungjawabkan dengan baik sehingga diperoleh suatu kejelasan dan tidak kecuruan. (Trisakti et.al. 2022)

Sistem perpajakan semakin perkuat setiap tahunnya, pemerintah harus mampu dan jujur untuk memainkan peranan penting mengenai pembangunan. Penerimaan pajak didasarkan pada perkembangan perekonomian daerah, karena pembangunan ekonomi dapat memperbaiki pendapatan masyarakat, dengan begitu masyarakat akan sanggup membayar pajak dengan uang yang cukup. Kepatahuan pajak dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan pajak merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan Trisakti et al. 2020).

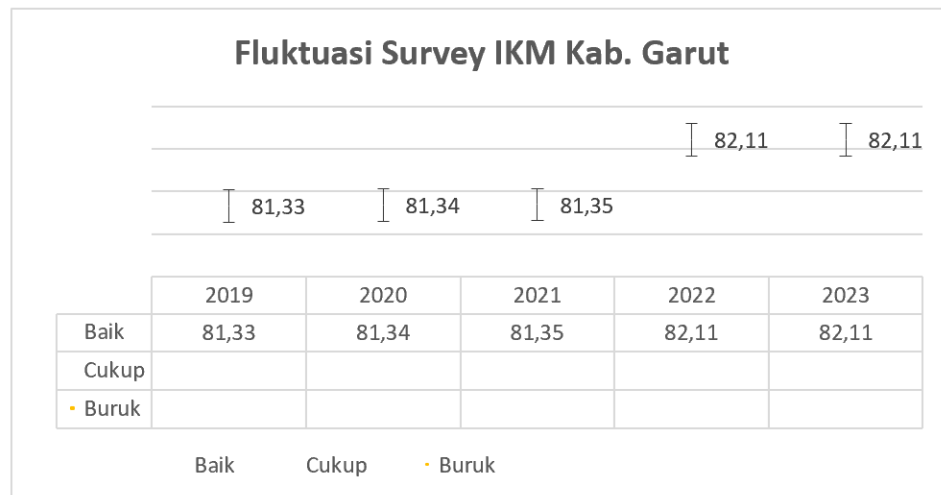
Konsep transparansi dalam pelayanan publik sangat penting, terutama sehubungan dengan keinginan yang semakin kuat untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Salah satu prinsip utama dari konsep transparansi adalah bahwa seluruh aspek proses penyelenggaraan pelayanan publik

harus terbuka dan mudah diakses oleh pengguna dan pihak-pihak terkait yang membutuhkan informasi.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pemerintah, sebagai badan eksekutif dalam sistem tata Negara, berperan sebagai penyedia berbagai layanan public yang diperlukan oleh masyarakat, mulai fungsi pengaturan hingga penyelenggaraan. Pelayanan umum yang diberikan pada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparatnya dalam struktur organisasi, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan public yang sesuai dengan tuntutan harapan dan kebutuhan masyarakat. (Fadjar Trisakti dkk., 2020). Transparansi dan akuntabilitas saling terkait secara konseptual. Akuntabilitas berkaitan erat dengan alat kontrol, terutama dalam pencapaian hasil dalam pelayanan publik, serta pengungkapannya secara transparan kepada masyarakat. Akuntabilitas melibatkan pertanggungjawaban kepada masyarakat melalui akses informasi dan keterbukaan. Diharapkan dengan penerapan akuntabilitas dan transparansi, tujuan yang optimal dapat tercapai (Fahri, 2018).

Salah satunya yang terjadi pada instansi pemerintahan seperti Bapenda yang terdapat di daerah kabupaten garut. Berdasarkan observasi di lapangan terdapat fluktuasi nilai indeks kepuasan masyarakat yang diberikan oleh kantor bapenda terhadap masyarakat. Hal ini terlihat dari kualitas yang diberikan masih kurang memadai seperti pelaksanaan pelayanan pajak secara *online* masih dinilai kurang optimal, serta transparansi pelayanan publik pun terkadang hanya dapat dilihat saat akhir tahun saja oleh masyarakat. Berikut data rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Tiga tahun terakhir dari 2021-2023 Bapenda Kabupaten Garut :

Tabel 1. 1
Fluktuasi Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Bapenda Kabupaten Garut Tahun 2019-2023



Sumber: LKIP Bapenda Kabupaten Garut 2019-2023

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti bahwa pengaruh transparansi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada kantor Bapenda Kabupaten Garut belum optimal, hal ini belum sesuai dengan indikator pada dimensi yang ke tiga, daya tanggap (*Responsiveness*) mengacu pada kemampuan masyarakat dalam memahami kebutuhan pengguna layanan dan memberikan respon yang cepat serta tepat. Berdasarkan hasil survei, tampaknya ada beberapa indikator pada dimensi ini yang belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat belum mampu memberikan respon yang cepat dalam menanggapi kebutuhan pengguna pada kantor Bapenda Kab. Garut

Dari tabel diatas, dapat dilihat dari salah satu hasil survey IKM yang dilakukan pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kab. Garut menunjukkan tingkat yg cukup memuaskan. Tabel IKM mengindikasikan bahwa masyarakat secara umum merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Secara umum, hasil survey IKM di Bapenda Kab. Garut dapat dijadikan acuan untuk menyusun peningkatan kualitas pelayanan public. Langkah-langkah perbaikan yang terukur dan terarah diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang semakin prima bagi masyarakat di masa mendatang.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat transparansi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Bapenda Kabupaten Garut belum memenuhi indeks kepuasan masyarakat. Untuk mendukung penelitian ini, perlu dilakukan kajian terhadap penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian terdahulu yang relevan meliputi: (1) Transparansi Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; (2) Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kota Tasikmalaya; (3) Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Cikampek. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti bermaksud untuk melakukan kajian dan penelitian lebih luas dalam bentuk skripsi dengan judul “Transparansi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Bapenda Kabupaten Garut”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pernyataan diatas maka penulis akan memaparkan terkait pembahasan penelitian dengan mengidentifikasi masalah dalam penerapan memanifestasi layanan publik dengan kualitas terbaik melalui pelayanan publik yang terjadi di Bapenda Kabupaten Garut. Masalah yang mungkin akan dipaparkan yaitu dampak dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Masih kurangnya strategi sosialisasi yang dilaksanakan oleh Pihak Bapenda mengenai layanan-layanan terbaru salah satunya akses layanan digital terhadap masyarakat;
2. Masih terbatasnya jumlah petugas yang berada di kantor Bapenda Kabupaten Garut sehingga membuat kepadatan setiap harinya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah prosedur pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Bapenda Kabupaten Garut?
2. Apakah persyaratan teknis dan administratif pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Bapenda Kabupaten Garut?
3. Apakah rincian biaya pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Bapenda Kabupaten Garut?
4. Apakah pejabat berwenang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Bapenda Kabupaten Garut?
5. Apakah janji pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Bapenda Kabupaten Garut?
6. Apakah standar pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Bapenda Kabupaten Garut?
7. Apakah lokasi pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Bapenda Kabupaten Garut?
8. Apakah informasi pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Bapenda Kabupaten Garut?
9. Apakah secara simultan prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan, rincian biaya pelayanan, pejabat yang berwenang, janji pelayanan, standar pelayanan, lokasi pelayanan, serta informasi pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Bapenda Kabupaten Garut?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui apakah prosedur pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Bapenda Samsat Kabupaten Garut.
2. Mengetahui apakah persyaratan teknis dan administratif pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Bapenda Samsat Kabupaten Garut.
3. Mengetahui apakah rincian biaya pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Bapenda Samsat Kabupaten Garut.
4. Mengetahui apakah pejabat yang berwenang memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Bapenda Kabupaten Garut.
5. Mengetahui apakah janji pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Bapenda Kabupaten Garut.
6. Mengetahui apakah standar pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Bapenda Kabupaten Garut.
7. Mengetahui apakah lokasi pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Bapenda Kabupaten Garut.
8. Mengetahui apakah informasi pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Bapenda Kabupaten Garut.
9. Mengetahui apakah secara simultan prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan, rincian biaya pelayanan, pejabat yang berwenang, janji pelayanan, standar pelayanan, lokasi pelayanan, serta informasi pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Bapenda Kabupaten Garut

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan hasil positif sebagai dasar aksiologi dalam ruang lingkup pemikiran administrasi publik.

1. Manfaat secara Teoritis

Manfaat dari penelitian ini adalah dapat bermanfaat sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi Publik khususnya terkait dengan Transparansi dalam meningkatkan kualitas publik pada Kantor Bapenda Kabupaten Garut. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk generasi masa yang akan datang serta dapat bermanfaat sebagai bahan perbandingan maupun referensi terhadap suatu penelitian.

2. Manfaat Secara Praktis

Secara praktis maksud dari penelitian ini merupakan hasil penelitian yang diharapkan mampu menjadi masukan dan teladan bagi Pemerintah daerah lain dalam menerapkan sistem layanan publik secara efektif dan efisien.

F. Kerangka Pemikiran Penelitian

Seperti yang kita ketahui bahwa kerangka berpikir adalah suatu konseptualisasi mengenai model bagaimana sebuah teori menjelaskan hubungan antara berbagai faktor yang dianggap penting dalam memahami suatu masalah atau situasi tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus utama ialah mengenai pelayanan publik, terdapat dua hal yang menjadi variabel penelitian ini ialah Variabel (X) Transparansi, dan Variabel (Y) Kualitas Pelayanan Publik.

Menurut Andrianto (2007:20), transparansi publik adalah suatu keterbukaan secara sungguh-sungguh, menyeluruh, dan memberi tempat bagi partisipasi aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam proses pengelolaan sumber daya publik. Setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh penyelenggaraan harus dapat diakses secara terbuka dengan memberi ruang yang cukup bagi masyarakat untuk berpartisipasi secara luas didalamnya.

Transparansi dalam pelayanan publik merujuk pada tingkat keterbukaan dan keterjangkauan informasi yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik. Ini mencakup

aksesibilitas terhadap informasi mengenai kebijakan, prosedur, dan keputusan yang berkaitan dengan layanan publik, serta keterbukaan dalam pelaporan hasil kinerja dan penggunaan sumber daya publik. Adapun beberapa indikator dari teori transparansi yang dipaparkan oleh (F. Adrianto 2007) ((Fahri 2018), antara lain (1) Prosedur Pelayanan, (2) Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan, (3) Rincian Biaya Pelayanan, (4) Pejabat yang berwenang, (5) Janji Pelayanan, (6) Standar Pelayanan, (7) Lokasi Pelayanan, dan (8) Informasi Pelayanan. Dimensi-dimensi tersebut berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan public sebagaimana dalam kerangka pemikiran berikut ini:

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan dalam penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dari definisi tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik adalah segala upaya yang dilakukan perusahaan didalam memenuhi harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima agar pada akhirnya perusahaan dapat bertahan di pasar dan mendapatkan kepercayaan masyarakat. Kualitas pelayanan Publik merupakan suatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut, dapat dilihat dari lima indikator, yaitu : (1) berwujud (*tangibles*) yaitu menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi kantor untuk memberikan kesan yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. (2) kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan handal dan akhirit. (3) daya tanggap (*responsive*) yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Pada dimensi ini menekankan pada ketepatan dalam merespon keinginan masyarakat. (4) kepastian (*Assurance*) yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. (5) empati (*empathy*) yaitu, kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada masyarakat. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada masyarakat.

Dalam kualitas pelayanan publik indikator yang diambil daya tanggap (*responsiveness*) (Sinollah and Masruroh 2019) merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan publik. Dimensi ini mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan pengguna, serta memberikan respon yang cepat dan tepat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Indikator-indikator yang sering digunakan untuk mengukur daya tanggap meliputi kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, kejelasan informasi, dan kepekaan staf dalam menangani permintaan atau keluhan pengguna.

Kecepatan pelayanan menjadi faktor kunci dalam dimensi daya tanggap. Pengguna layanan publik umumnya mengharapkan proses penanganan permohonan, pertanyaan, atau keluhan dapat dilakukan dengan cepat dan efisien. Organisasi perlu berupaya untuk meminimalkan waktu tunggu dan mempercepat waktu penyelesaian setiap permintaan pengguna. Selain itu, kemudahan prosedur juga berperan penting, karena prosedur yang rumit dan berbelit-belit dapat menghambat kecepatan pelayanan dan membebani pengguna.

Di samping itu, kejelasan informasi mengenai persyaratan, tahapan, dan waktu penyelesaian layanan juga merupakan komponen daya tanggap yang harus diperhatikan. Pengguna harus dapat memperoleh informasi yang lengkap dan mudah dipahami agar dapat mengikuti proses dengan lancar. Tidak kalah penting, kepekaan staf dalam mendengarkan, memahami, dan merespons setiap permintaan atau keluhan pengguna juga menjadi indikator penting dalam dimensi daya tanggap.

Dengan memperhatikan indikator-indikator tersebut, masyarakat penyedia layanan publik dapat meningkatkan daya tanggapnya dan memberikan pelayanan yang lebih responsif sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Dalam hubungan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik setiap instansi memiliki cara agar pelayanan yang diberikan terhadap publik dapat diterapkan atau dijalankan semaksimal mungkin. Pelayanan publik yang

diharapkan tentunya pelayanan yang dapat menghasilkan rasa puas bagi penerima pelayanan publik atau masyarakat yang bersangkutan. Pemberian kualitas pelayanan yang baik dari suatu instansi bersumber dari aktivitas yang secara langsung menentukan keberhasilan instansi. Hal ini dapat dikatakan bahwa dengan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik perlu melakukan optimalisasi pendekatan yang komprehensif dan terintegrasi. Hal ini menunjukkan bahwa diantara kedua variabel tersebut (Transparansi dan Kualitas Pelayanan Publik) terdapat timbal balik (Melita et.al. 2019) dalam (Melita et.al., 2019).





Gambar 1. 1
Kerangka Pemikiran Penelitian