

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi publik adalah organisasi yang didirikan dengan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Orientasi organisasi publik adalah untuk melayani masyarakat yang dimiliki, dikelola, dan beroperasi dibawah naungan pemerintah atau badan public lainnya. Organisasi sektor publik berhubungan langsung dengan penyediaan *services and goods* untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat (Mahsun, 2009). Dalam kaitan ini, organisasi sektor publik ditantang untuk memenuhi harapan berbagai kelompok *stakeholders* (penerima layanan, karyawan, lembaga pemberi pinjaman/hibah, masyarakat dan pembayar pajak).

Dalam organisasi sektor publik, kinerja instansi pemerintah merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan (PP No. 24 Tahun 2005). Tuntutan akan kinerja yang baik ini terjadi hampir di semua pemerintahan seiring dengan konsep otonomi daerah dan penetapan peraturan perundang-undangan terkait pengelolaan pemerintahan.

Kinerja dapat terlihat dari pelaksanaan pembangunannya. Pelaksanaan pembangunan harus mengarah kepada penciptaan *good governance* yang

diterjemahkan sebagai “Tata Kelola Pemerintahan yang Baik”. Timbulnya konsep *good governance* karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan public.

Kinerja pemerintah harus diukur agar diketahui bagaimana pemerintah melaksanakan apa yang menjadi tanggung jawabnya. Pengukuran kinerja merupakan suatu proses sistematis untuk menilai apakah program kegiatan yang telah direncanakan telah dilaksanakan sesuai dengan rencana tersebut, dan yang lebih penting adalah apakah telah mencapai keberhasilan yang telah ditargetkan pada saat perencanaan. Pengukuran kinerja dimulai dengan penetapan indikator kinerja yang memberikan informasi sedemikian rupa sehingga memungkinkan unit kerja sektor publik untuk memonitor kinerjanya dalam menghasilkan *output* dan *outcome* terhadap masyarakat. Dalam hal indikator kinerja, sebagai dasar untuk mengukur kinerja, dipakai indikator *input*, *output*, *outcome*, *benefit* dan *impact*. Pengukuran kinerja bermanfaat untuk membantu para pengambil keputusan untuk memonitor dan memperbaiki kinerja yang berfokus pada tujuan organisasi dalam rangka memenuhi ketentuan akuntabilitas dan transparansi public.

Puskesmas adalah salah satu organisasi public yang berperan penting dalam pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama. Hubungannya dengan organisasi public lainnya mencakup koordinasi, kerjasama, dan dukungan dalam mencapai kesehatan masyarakat. Puskesmas juga merupakan bagian dari sistem kesehatan yang lebih luas dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh, terpadu, dan terjangkau.

Puskesmas Sikumana merupakan salah satu organisasi layanan publik yang secara administrative terletak di Kelurahan Sikumana Kecamatan Maulafa Kota Kupang, dengan wilayah mencakup enam Kelurahan yaitu Sikumana, Belo, Oepura, Naikolan, Kolhua dan Fatukoa dengan jumlah penduduk 55.858 jiwa. Sebagai organisasi public tentunya dihadapkan dengan berbagai dinamika dan permasalahan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Permasalahan yang berhubungan dengan kinerja Puskesmas adalah buruknya kinerja pelayanan publik. Keluhan masyarakat beberapa tahun terakhir yang berkaitan dengan penyimpangan penyelenggaraan pelayanan publik yang menduduki peringkat pertama masih keluhan mengenai kinerja pemerintah daerah.

Kinerja Layanan Puskesmas Sikumana Kota Kupang menghadapi tantangan berat akibat beban kerja berlebih, melayani lebih dari 74.000 warga jauh diatas kapasitas ideal (30.000 jiwa). Masalah utama mencakup prevalensi stunting tertinggi di Kota Kupang (19,09% pada Desember 2024), Kendala pengelolaan limbah medis, dan resiko keterlambatan layanan akibat ketergantungan pada dokumen pelaksanaan anggaran (DPA).

Atas fenomena tersebut maka untuk mencapai kinerja layanan organisasi public seperti Puskesmas, harus mengarah kepada penciptaan akuntabilitas dan transparansi. Adanya penerapan akuntabilitas dan transparansi, tujuan penting instansi pemerintah dalam hal ini Puskesmas dalam memberikan pelayanan publik melalui kinerjanya dapat diukur dan di pertanggungjawabkan.

Akuntabilitas merupakan perwujudan kewajiban seseorang atau unit organisasi untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengendalian

sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan. Kesadaran akuntabilitas pada seorang pegawai akan berpengaruh dalam melakukan pekerjaannya dan tugas-tugasnya dengan sebaik-baiknya. Akuntabilitas juga menitikberatkan pada peranan pengawas dan mengharapkan agar jabatan dan pegawai menetapkan suatu proses perencanaan dan penganggaran, sehingga memungkinkan mereka memberikan pelayanan publik yang terbaik dan meningkatkan kualitas kinerja.

Adanya akuntabilitas public, Puskesmas bisa memberikan pertanggungjawaban atas semua kegiatan yang dilaksanakan sehingga kinerja layanan organisasi public (Puskesmas) dapat dinilai baik oleh pihak internal, maupun pihak eksternal. Hal ini menegaskan pentingnya akuntabilitas publik dalam peningkatan kinerja. Dengan menjalankan asas akuntabilitas sebagai kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan (*disclosure*) segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut maka kualitas kinerja pemerintah daerah baik dari sisi financial dapat meningkat dan menjadi lebih baik guna mendorong terwujudnya *good governance*.

Transparansi adalah memberikan informasi yang terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan. Adanya transparansi dalam

penyelenggaraan pemerintahan daerah, terjadi peningkatan terhadap kinerja karena semua kegiatan, program, pengelolaan keuangan dilakukan dengan terbuka dan dipublikasikan ke masyarakat. Dengan memperluas saluran transparansi yang ada selama ini di pemerintahan maka pengawasan akan lebih baik dari pemberi amanah dan masyarakat sehingga tingkat pencapaian kinerja pemerintah dapat lebih baik (Auditya, dkk, 2013).

Adanya penerapan transparansi pada organisasi public seperti puskesmas bisa meningkatkan kinerja layanan dengan baik, dengan melakukan keterbukaan informasi yang relevan maupun akurat. Transparansi dalam konteks Puskesmas merujuk pada keterbukaan dan kemudahan akses informasi terkait pengelolaan dan pelayanan public yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat. Hal ini mencakup penyediaan informasi yang jelas, akurat, dan tepat waktu mengenai berbagai aspek operasional Puskesmas, termasuk prosedur pelayan, biaya, penggunaan anggaran, serta hasil kinerja. Keterbukaan ini bertujuan untuk membangun kepercayaan public, meningkatkan akuntabilitas, dan memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan dan perbaikan pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Menurut (Bharata, 2015) dan (Saputra, Darwanis & Abdullah, 2014) dengan judul penelitian Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kinerja Instansi Pemerintah menyatakan bahwa akuntabilitas dan transparansi berpengaruh terhadap kinerja, sedangkan (Ibrahim, 2015) dengan judul penelitian Pengaruh Anggaran Berbasis Kinerja, Transparansi, Akuntabilitas, dan Pengawasan Internal terhadap Kinerja Pegawai Secretariat

Jenderal DPR RI, menyatakan bahwa transparansi dan akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap kinerja instansi pemerintah.

Ait Novatiani dkk (2019), dengan judul penelitian “Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui transparansi dan akuntabilitas di SKPD Kabupaten Bandung Barat serta pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kinerja instansi pemerintah pada SKPD Kabupaten Bandung Barat baik secara parsial maupun secara simultan. Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory*. Populasi dalam penelitian ini adalah 27 Satuan Perangkat Kerja Daerah (SKPD) di Kabupaten Bandung Barat. Pengujian hipotesis diuji dengan menggunakan uji *t* dan uji *F*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas di SKPD Kabupaten Bandung Barat sudah baik, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja instansi pemerintah baik secara parsial maupun secara simultan.

Renita Kushartiningsih dan Ikhsan Budi Riharjo (2021), dengan judul Penelitian “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah di Surabaya. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode survei dan pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner yang disebarakan langsung kepada responden. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Sampel yang digunakan sebanyak 96

responden dari 25 instansi pemerintah daerah di Kota Surabaya. Metode analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik, terbukti dengan penerapan akuntabilitas kinerja pelayanan. Demikian pula, transparansi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Hal ini terjadi karena penyelenggaraan pemerintahan terbuka secara langsung kepada publik. Akibatnya, informasi dapat diakses kapan saja oleh publik. Pengawasan juga berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik, terbukti dengan pengawasan yang efektif.

Arip Rahman Sudrajat (2021), dengan judul penelitian “Akuntabilitas dan Transparansi Publik : Bagaimana Pengaruh Terhadap Kinerja Satuan Perangkat Daerah di Kabupaten Sumedang”. Akuntabilitas publik, transparansi publik, pengawasan dan pengelolaan keuangan daerah sangat berpengaruh positif terhadap kinerja aparatur daerah, melalui serangkaian kegiatan tersebut yang dianggap peran lembaga pemerintahan dan birokrasi di Indonesia dapat berjalan dengan prosedur dan tata kelola yang telah ditentukan, beberapa rencana kegiatan yang telah diterapkan dan dijalankan oleh pemerintah sesuai dengan kebijakan otonomi daerah, meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, pertanggungjawaban, dan pengawasan keuangan daerah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif serta analisis triangulasi data, hasil penelitian menjelaskan bahwa Transparansi kebijakan publik merupakan suatu prinsip yang menjamin kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan atau

keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijakan-kebijakan keuangan daerah sehingga dapat diketahui dan diperluas oleh DPRD dan masyarakat. Adapun peningkatan yang dilakukan oleh lembaga Pemerintahan Daerah Kabupaten Sumedang telah mengupayakan memberikan pelayanan berdasarkan kepentingan umum melalui program-program yang dapat mengembangkan sumber daya aparatur daerahnya seperti memberikan kesempatan bagi setiap aparat untuk meningkatkan pendidikan dan pelatihan, sebagai dengan kemampuan dan keahliannya, penempatan setiap aparat dalam jabatan sesuai kemampuan yang dimiliki sebagai penggerak organisasi hingga meningkatkan motivasi kerja setiap aparat melalui penerapan aturan-aturan yang berlaku, dan penerapan tugas yang jelas.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Penerapan Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kinerja Layanan Organisasi Publik di Puskesmas Sikumana Kota Kupang”**.

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalahnya adalah Pengaruh Penerapan Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kinerja Layanan Organisasi Publik di Puskesmas Sikumana Kota Kupang.

1.3 Persoalan Penelitian

Berdasarkan pada masalah penelitian diatas, maka yang menjadi persoalan penelitian adalah :

- a. Bagaimana pengaruh Akuntabilitas terhadap Kinerja Layanan Organisasi di Puskesmas Sikumana kota Kupang?

- b. Bagaimana pengaruh Transparansi terhadap Kinerja Layanan Organisasi di Puskesmas Sikumana Kota Kupang?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada persoalan penelitian diatas, maka yang menjadi Tujuan penelitian dan Manfaat penelitian adalah :

- a. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kinerja Layanan Organisasi Publik di Puskesmas Sikumana Kota Kupang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Transparansi terhadap Kinerja Layanan Organisasi Publik di Puskesmas Sikumana Kota Kupang.

- b. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Melalui penelitian ini, dapat dijadikan acuan dan teori baru sebagai bahan referensi bagi yang berminat melakukan penelitian tentang pengaruh penerapan akuntabilitas dan transparansi terhadap kinerja layanan organisasi publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Untuk memperdalam pengetahuan penulis, terutama yang berkaitan dengan pengaruh penerapan akuntabilitas dan transparansi terhadap kinerja layanan organisasi publik.

b. Bagi Pembaca

Sebagai tambahan referensi guna mempermudah akademisi dalam mempelajari tentang pengaruh penerapan akuntabilitas dan transparansi terhadap kinerja layanan organisasi publik.