

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini sudah mulai berlakunya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) membentuk pemerintah di Indonesia harus menyiapkan sumber daya manusia yang lebih baik agar bisa bersaing dengan negara yang lain serta bisa melewati sebuah permasalahan yang sedang dihadapi oleh Negara Indonesia. Salah satu contoh permasalahan yang ada di Indonesia saat ini yaitu pelayanan yang diberikan oleh masyarakat, contohnya adalah kebutuhan masyarakat tentang informasi yang semakin tinggi (Nadiyah, 2019). Akuntabilitas dan transparansi selalu di jaga oleh pemerintah dalam pengelolaan keuangan negara ditengah pandemik covid-19 ini. Pemerintah harus konsisten untuk mengelola keuangan negara tersebut, supaya dapat opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) pada Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) pada tahun 2020 (Hadiyanto, 2021).

Dalam suatu pemerintahan kriteria keberhasilan pada pemerintah dilihat dari kualitas pelayanan, dikarenakan kualitas pelayanan merupakan penggerak utama untuk mewujudkan pemerintah yang baik (Pontolowokan *et al* 2018). Kualitas pelayanan ialah interaksi antara pelanggan dengan karyawan yang hasilnya dapat dirasakan oleh pelanggan secara langsung (Noor, 2020), sedangkan kualitas pelayanan menurut (Rachma, 2021) adalah ukuran seberapa baik pelayanan yang telah diberikan serta diwujudkan melalui memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, dimana konsumen serta loyalitas masyarakat merupakan hal yang mendasar bagi suatu kelangsungan serta pertumbuhan suatu instansi.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas dikarenakan pelayanan berjalan dengan rutin serta berkelanjutan, seperti hampir di setiap lembaga pada masyarakat. Pelayanan merupakan suatu kegiatan utama yang bergerak di bidang jasa baik itu bersifat komersial maupun yang bersifat non komersial, akan tetapi di dalam penerapannya terdapat beberapa perbedaan yaitu suatu pelayanan akan dilakukan dengan orang yang bersifat komersial yang sering dikelola oleh swasta

beserta pelayanan yang dikelola oleh lembaga yang non komersial yang biasa dikelola oleh pemerintah. Di dalam kegiatan yang berdasarkan komersial dilakukan kegiatannya berdasarkan untuk mencari keuntungan berbeda dengan kegiatan non komersial dilakukan kegiatan tersebut yang sifatnya tidak mencari keuntungan hanya memberikan suatu pelayanan kepada seluruh masyarakat (Hardiyansyah, 2018).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah (a) organisasi pelayanan merupakan mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur ataupun mekanisme yang berperan di dalam kualitas serta kelancaran pelayanan; (b) kepemimpinan, konsep dasar pada kepemimpinan berkaitan dengan penerapan dalam manajemen pelayanan yang berkualitas yaitu membangkitkan motivasi, di dalam organisasi yang memiliki pimpinan yang kredibel berintegritas tinggi serta mempunyai visi masa depan guna menjadi panutan serta inovator bagi reformasi pelayanan publik; (c) struktur organisasi adalah suatu kerangka yang memberikan bentuk serta wujud yang memiliki hubungan karakteristik, norma serta pola yang berisi fungsi yang perlu diikuti (Rachman, 2021);

Selanjutnya (d) kemampuan aparat yang terdiri dari kemampuan aparat untuk menyelesaikan pekerjaan yang sesuai jadwal, kemampuan aparat untuk bekerja sama, kemampuan aparat dalam melaksanakan tugas, kecepatan aparat dalam melaksanakan tugas, kemampuan aparat dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi; (e) sistem layanan merupakan kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait; (f) penghargaan serta pengakuan adalah bagian yang terpenting dalam implementasi strategi kualitas, dimana setiap pegawai yang memiliki prestasi perlu diberi penghargaan dan prestasi tersebut diakui. Dengan demikian mampu meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga serta rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang dapat memberikan kontribusi besar untuk instansi serta masyarakat yang dilayani (Rachman, 2021).

Pada pelaksanaan proses pengambilan keputusan oleh pimpinan organisasi, termasuk organisasi dipemerintah daerah, membutuhkan informasi yang berguna

sehingga dapat membantu dalam proses pengambilan keputusan (Nuryati *et al.*, 2020). Dalam pemerintah daerah seperti kepala daerah badan, dinas kantor, serta suatu unit pelaksanaan teknis tersebut adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang mempunyai sebuah pelayanan. Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang memberikan bantuan, menyediakan serta mengatur seperti barang maupun jasa dari satu pihak ke pihak lain (Hardiyansyah, 2018). Dalam pelayanan dapat memiliki komponen-komponen sebagai pelaksanaan pemerintah yang mempunyai tanggungjawab serta professional untuk memenuhi kinerja yang baik. Oleh karena itu, untuk melaksanakan penanganan pelayanan publik pemerintah mencoba mewujudkan pemerintah yang jujur serta berwibawa ataupun sering dikenal sebutan *good government governance*.

Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi adalah bagian dari SKPD yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah yang mempunyai kewajiban untuk menyampaikan suatu laporan kinerja sebagaimana yang diamanatkan dalam Peraturan Presiden (Perpes) serta PermenPAN-RB. Laporan kinerja menjelaskan suatu keberhasilan serta ketidak berhasilan capaian strategis di Badan Pendapatan Daerah, capaian strategis tersebut dapat kita lihat di dalam capaian Indikator Kinerja Utama (IKU). Salah satu sasaran Badan Pendapan Daerah yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik serta optimalisasi pajak dengan sasaran tercapainya target penerimaan penerimaan pajak daerah. Apabila semakin banyak objek pajak yang menjadi pendapatan asli daerah menjadi target pajak maka semakin tinggi, akan tetapi, jika semakin tinggi target pajak yang telah ditentukan maka semakin menurunnya realisasi yang dicapai oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) di Kota Bekasi. Salah satu faktor utama dalam menerapkan manajemen kinerja dengan cara mengukur kinerja untuk peningkatkan dalam suatu pelayanan serta untuk meningkatkan akuntabilitas dengan cara klasifikasi *input* serta *outcome* (LKIP, 2021).

Kasus yang terdapat di dalam memimpin, mengendalikan serta mengkoordinasikan suatu kebijakan teknik serta peningkatan pendapatan daerah, pelayanan, pelaporan serta sistem pendapatan daerah dan pengawasan, penyelenggaraan pendapatan daerah untuk mencapai visi serta misi pemerintah kota Bekasi. Terdapat pengaruh globalisasi menjadi banyaknya tuntutan dari

masyarakat kepada pemerintah menyinggung perihal penerapan dari tata kelola pemerintahan yang baik, rencana *good governance* mempunyai peran serta pengaruh utama di dalam suatu pelaksanaan pelayanan publik. Oleh sebab itu, pengakuan terhadap *good government governance* ini sangat tinggi serta pegawai pemerintah harus cepat dalam melayani hal tersebut (LKIP, 2021).

Salah satu fenomena yang terjadi saat ini mengenai pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan yang sangat lama, ketidakpastian dalam waktu serta harga yang menyebabkan terjadinya suatu pelayanan yang menjadi sulit dijangkau dengan wajar bagi masyarakat (Marghita, 2017), sumber daya aparatur yang kurang kompeten, sistem pengawasan anggaran yang lemah, lemahnya pengawasan serta adanya sikap apatis dari masyarakat (Mulyono, 2017).

Salah satu yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah *good government governance*. Menurut Listiandari dan Suratman (2022) menjelaskan bahwa *good government governance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. *Good governance* atau bisa disebut juga dengan *good government governance* adalah suatu tata kelola pemerintah yang baik, maksudnya bahwa dengan baik serta sesuai dengan elemen-elemen *good government governance*. Untuk melakukan dan melaksanakan prinsip-prinsip tata kelola pemerintah yang baik memerlukan waktu yang sangat lama dan usaha yang dilaksanakan harus berjalan dengan maksimal. Dalam keterlimatannya memerlukan komitmen dan optimis yang besar dari semua swasta serta masyarakat saat rangka memelihara solidaritas untuk mencapai pemerintah yang baik sampai terwujudnya kinerja yang berkualitas.

Good governance merupakan suatu tata kelola pemerintah yang baik serta sebagai wujud pertanggungjawaban yang sama dengan prinsip-prinsip demokrasi serta pasar yang efisien, dan pencegahan korupsi serta politik ataupun administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta menciptakan *legal and political framework* bagi tumbuhnya suatu aktivitas dan usaha (Reydonnyzar dan Suwanda, 2019). Tata kelola pemerintah yang baik di Indonesia menjelaskan adanya upaya yang mementingkan reformasi yudisial, menetapkan penyelenggaraan keuangan publik serta program anti korupsi dengan program dukungan pada reformasi

sektor peradilan yang ada di Indonesia (*Support to the Justice Sector Reform Programme in Indonesia/SUSTAIN*) adapun tujuannya untuk meningkatkan integritas organisasional, akuntabilitas, transparansi, serta meningkatkan cara pelatihan penegak hukum yang ada di Indonesia.

Rencana penerapan *good government governance* di dalam suatu negara tidak hanya menjadi tradisi maupun model pemerintahan yang baru di dalam era globalisasi saat ini saja. Apabila pemerintahan sebagai suatu cara lembaga yang dinamis memohon akan selalu berubah dalam kondisi tertentu, ini merupakan yang nantinya akan menjadikan rencana *good governance* selaku asas bagi pemerintah untuk mendapatkan pemberian sebuah pelayanan yang baik ke seluruh masyarakat (Reydonnyzar dan Suwanda, 2019).

Adanya konsep *good governance* dikarenakan ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai pelaksana urusan publik. Untuk menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kemampuan pemerintah, masyarakat sipil serta mekanisme pasar. Salah satu dari pilihan penting untuk menerapkan *good governance* di Indonesia sendiri adalah melakukan pelayanan publik, dikarenakan pelayanan publik menjadi tolak ukur dari suatu keberhasilan pelaksanaan tugas serta untuk mengukur kinerja pemerintah melalui birokrasi. Dalam pelayanan publik sendiri sebagai penggerak penggerak utama yang dianggap sangat penting oleh seluruh aktor dari unsur *good governance* (Reydonnyzar dan Suwanda, 2019).

World Bank menjelaskan bahwa akuntabilitas, transparansi serta partisipasi dibutuhkan oleh pemerintah, oleh karena itu informasi tersebut menjadi bahan pengambilan keputusan pemerintah guna dilakukannya perbaikan-perbaikan manajemen dalam melaksanakan suatu kegiatan pemerintah yang lebih baik lagi. Penerapan *Good Government Governance* sangat penting untuk meningkatkan suatu kinerja organisasi yang lebih baik (Mardiasmo, 2018).

Menurut Hamirul dan Alamsyahril (2020) menjelaskan bahwa *good government governance* terdiri dari transparansi publik, akuntabilitas publik serta partisipasi masyarakat. Didalam transparansi publik sendiri memiliki arti keterbukaan atas seluruh tindakan serta kebijakan yang diambil oleh pemerintah,

prinsip dari transparansi adalah menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dengan masyarakat melalui penyedia informasi serta menjamin kemudahan untuk memperoleh informasi yang akurat. Akuntabilitas publik juga memiliki arti suatu tanggungjawab pejabat publik kepada masyarakat yang memberi kewenangan guna mengurus kepentingan mereka, untuk pengambilan keputusan di pemerintah, sektor swasta maupun di organisasi masyarakat bertanggungjawab kepada masyarakat maupun kepada lembaga yang berkepentingan, prinsip dari akuntabilitas untuk pengambilan keputusan dalam organisasi sektor pelayanan serta masyarakat madani mempunyai pertanggungjawaban kepada publik.

Partisipasi masyarakat menjelaskan bahwa seluruh masyarakat berhak suara untuk pengambilan keputusan baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka, partisipasi tersebut dibangun berdasarkan mengungkapkan pendapat, partisipasi bermaksud untuk menjamin setiap kebijakan yang diambil menggambarkan aspirasi masyarakat, prinsip dari partisipasi masyarakat setiap warga negara mempunyai hak yang sama dalam proses untuk pengambilan keputusan (Hamirul dan Alamsyahril, 2020).

Hasil penelitian transparansi publik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Hermansyah *et al.*, (2018), Ismaniah *et al.*, (2020), Firdaus (2016), Sholikhah (2018), Asrini *et al.*, (2019), Cahyoko (2021), Yang (2020), Rachmanto (2021), Karlina (2018), Puspita (2021) artinya menjelaskan bahwa transparansi publik berpengaruh positif dan signifikan maka akan memberikan kontribusi yang berarti terhadap terciptanya kualitas pelayanan publik, jadi dengan membentuk pemerintah yang transparansi dalam memberikan pelayanan dapat menciptakan pelayanan kepada publik yang optimal serta berkualitas yang mengacu pada kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan. Penelitian menurut Darlena *et al.*, (2021), Marghita (2017) menyatakan bahwa secara simultan transparansi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Sedangkan menurut Firdaus (2022) menyatakan bahwa transparansi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Selain transparansi publik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik ada juga akuntabilitas publik yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Hermansyah *et al.*, (2018), Asrini *et al.*, (2019), Dema dan Angreani (2020), Firdaus (2016), Mokoagow *et al.*, (2018), Rachmanto (2021), Rana *et al.*, (2019), Sholikhah (2018) artinya dengan akuntabilitas publik berpengaruh signifikan maka akan memberikan kontribusi yang berarti terhadap kualitas pelayanan publik yang lebih baik, jadi dengan dibentuknya pemerintah yang akuntabilitas dalam memberikan pelayanan kepada publik secara optimal serta berkualitas yang mengacu pada kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan. Menurut Darlena *et al.*, (2021) dan Marghita (2017) menyatakan bahwa secara simultan akuntabilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Sedangkan menurut Firdaus (2022) menyatakan bahwa tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Selain transparansi publik dan akuntabilitas publik yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, ada juga partisipasi masyarakat yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Subagio (2020), Bisman *et al* (2019), Kartika dan Nurhayari (2020) artinya dengan partisipasi masyarakat berpengaruh positif dan signifikan menyatakan bahwa partisipasi masyarakat sangat bermanfaat disetiap proses penentuan serta penetapan kebijakan, sedangkan menurut Marghita (2017), Ismaniah *et al* (2020), Firdaus (2016) menyatakan bahwa secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Jadi partisipasi masyarakat sebagai pelaksanaan pelayanan publik karena didalamnya menyangkut aspek pengawasan serta aspirasi, semakin aktif masyarakat dalam proses penyelenggaraan kualitas pelayanan publik berarti semakin sukses juga pelaksanaan penyedia layanan oleh suatu instansi.

Berdasarkan uraian diatas tertuang dalam latar belakang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar **“Pengaruh Penerapan Good Government Governance terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Empiris Wajib Pajak Daerah di Kota Bekasi).** Dalam rangka menguji efektifitas penerapan dari *good government governance* terhadap kualitas

pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintah dengan pelayanan yang berkualitas.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, masalah yang akan di rumuskan ke dalam penelitian adalah:

1. Apakah transparansi publik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik?
2. Apakah akuntabilitas publik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik?
3. Apakah partisipasi masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah yang sudah dijelaskan di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji apakah transparansi publik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Untuk menguji apakah akuntabilitas publik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Untuk menguji apakah partisipasi masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan oleh penelitian, maka penulis berharap dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, serta wawasan yang berkaitan dengan **“Pengaruh Penerapan *Good Government Governance* (GGG) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Empiris Wajib Pajak Daerah di Kota Bekasi)”**. Berikut ini beberapa uraian tentang manfaat teoritis:

- a. Penggunaan variabel transparansi publik dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori agensi dan *stewardship*.
- b. Penggunaan variabel akuntabilitas publik dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori agensi dan *stewardship*.
- c. Penggunaan variabel partisipasi masyarakat dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori agensi dan *stewardship*.
- d. Penggunaan variabel kualitas pelayanan publik dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori atribusi.

2. Manfaat Praktisi

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta pemahaman kepada penulis mengenai suatu kondisi, sistem struktur lembaga pemerintahan dalam melakukan prinsip-prinsip *Good Government Governance* terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kota Bekasi khususnya dalam pengembangan mata kuliah Akuntansi Sektor Publik.

b. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi dan referensi bagi penelitian yang sejenis.

c. Bagi Universitas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan serta *feedback* mengenai pengaruh penerapan *good government governance* pada kualitas pelayanan publik. Agar

melaksanakan kegiatan atau program dimasa depan dapat berjalan dengan transparasi, akuntabilitas serta partisipasi. Dan dapat dijadikan refrensi untuk penelitian selanjutnya terutama bagi yang minat dengan *good government governance* pada kualitas pelayanan publik.

1.5 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan dalam melakukan penelitian ini, masalah yang sudah diteliti memiliki ruang lingkup serta arah yang jelas, maka peneliti memberikan batasan masalah sebagai berikut: variabel-variabel yang diteliti yaitu: pengaruh penerapan *good government governance* terhadap kualitas pelayanan publik (studi empiris wajib pajak daerah di kota Bekasi)

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan tugas akhir (skripsi) ini merujuk kepada Pedoman Teknis Penulisan Skripsi yang sudah diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini tentang: latar belakang masalah dan fenomena mengenai *good government governance*, berkaitan dengan kualitas pelayanan publik kota Bekasi yang didukung dengan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tata kelola pemerintahan bagi mahasiswa akuntansi di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang: teori yang relevan dengan masalah yang diteliti, yaitu pengaruh penerapan *good government governance* terhadap kualitas pelayanan publik serta informasi

lainnya yang menjelaskan kerangka teori yang akan bermanfaat untuk menyusun penelitian ini, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, dan kerangka penelitian.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat tentang: gambaran dari penelitian, tahapan penelitian, tempat dan waktu, jenis data serta cara pengambilan sampel, metode analisis data, serta teknik pengolahan data yang akan digunakan.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat tentang: deskripsi dari hasil penelitian, statistik deskriptif, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

BAB 5: PENUTUP

Bab ini membahas tentang: kesimpulan dari penelitian yang dilakukan penelitian serta implikasi manajerial.

