

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang semakin global, pola pemerintahan yang baik atau *Good Governance* sudah menjadi tuntutan sekaligus kebutuhan dalam penyelenggaraan pemerintahan. *Good Governance* menuntut keseimbangan peran antar seluruh unsur pendukungnya, yaitu pemerintah, swasta dan masyarakat. Dengan diimplementasikannya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, maka salah satu tugas pemerintah daerah adalah melakukan restrukturisasi terhadap birokrasinya.

Sedarmayanti (2011:64) menyatakan bahwa restrukturisasi dari suatu organisasi yang mencakup seluruh aspek yang dimiliki organisasi sangat mempengaruhi produktivitas organisasi tersebut, yaitu meliputi (1) sumber daya manusianya, (2) sumber daya keuangannya, (3) sarana dan prasarananya, serta (4) peranannya dan (5) hubungan tugasnya.

Penataan kelembagaan pemerintah daerah perlu adanya pengorganisasian perangkat daerah, baik besaran maupun nomenklturnya sesuai dengan kebutuhan pemerintah daerah dalam rangka memudahkan pembinaan dan pengawasan karna dampak personil dan pembiayaan yang ditimbulkan kelembagaan tersebut Hal ini perlu dilakukan agar organisasi perangkat daerah yang dibentuk benar-benar efektif.

Menurut UU Nomor 32 Tahun 2004 tersebut bahwa penyusunan dan pengendalian organisasi perangkat daerah dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Pemberian informasi

mengenai kinerja pegawai pemerintah daerah kepada masyarakat merupakan cara untuk mengurangi informasi asimetrik di sektor publik (Mahmudi,2010:8).

Menurut Robinson (Deddy, 2006 : 73) mengungkapkan bahwa pentingnya pengukuran sektor publik yang terdiri dari tiga pengukuran yaitu : a) Sebagai fasilitas pembelajaran untuk perbaikan layanan, b) Sebagai pembelajaran memperbaiki praktek manajemen, dan c) Sebagai alat pelaporan akuntabilitas dan transparansi.

Good Governance juga di maksudkan sebagai suatu kemampuan manajerial untuk mengelola sumber daya dan urusan suatu negara dengan terbuka, akuntabel, *equitable* terhadap kebutuhan masyarakat (Widyananda, 2008). Secara teoritis *Good Governance* mengandung arti bahwa pengelolaan kekuasaan yang didasarkan pada aturan-aturan hukum yang berlaku, pengambilan kebijakan secara transparan, serta pertanggungjawaban kepada masyarakat (Kaloh, 2010:172).

Sebagai organisasi sektor publik, pegawai dituntut agar memiliki kinerja yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dan mendorong pemerintah agar senantiasa tanggap akan tuntutan lingkungannya, dengan berupaya memberikan pelayanan terbaik secara transparan dan berkualitas serta adanya pembagian tugas yang baik pada pemerintahan. Kinerja pegawai yang mencerminkan pada prinsip *Good Governance* dapat mendukung terlaksananya pemerintahan yang demokratis dan masyarakat dapat memiliki kepercayaannya terhadap kinerja pegawai, bahwa disetiap kinerja pegawai yang mencerminkan pada prinsip-prinsip *Good Governance* diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

Good Governance tidak lagi dikenal sebagai konsep baru, akan tetapi konsep telah lama dikenal, sama luasnya dengan peradaban manusia, salah satu

pembahasan mengenai *Good Governance* dapat ditelusuri melalui tulisan J.S Endarlin (Setyawan, 2004:23) yang mengatakan *Governance* merupakan suatu terminologi yang menggantikan istilah *government* yang menunjuk pada penggunaan otoritas politik, ekonomi administrasi dalam mengelola masalah-masalah kenegaraan.

Good Governance adalah suatu tata kelola pemerintahan yang baik yang harus diterapkan untuk mencapai sebuah kesuksesan dalam setiap organisasi, sehingga akan menimbulkan tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan yang sudah ditentukan. Saat ini *Good Governance* sangat ramai diperbincangkan, karena *sebagai* instrumen untuk mengukur ada atau tidaknya pekerjaan yang mencakup transparansi, profesionalisme, partisipatif, efektif serta efisien dalam bekerja di dalam sebuah organisasi yang dipimpin oleh seorang atasan terhadap pegawai-pegawainya.

Makna dari *Governance* pada dasarnya tidak diatur dalam undang-undang. Tetapi dapat dimaknai bahwa *Governance* adalah tata pemerintahan, penyelenggaraan negara, pengelolaan yang artinya kekuasaan tidak lagi semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah. *Governance* itu sendiri memiliki unsur kata kerja lain yaitu *governing* yang berarti fungsi pemerintah bersama instansi lain (LSM, swasta, dan warga negara) yang dilaksanakan secara seimbang dan partisipatif.

Organisasi Pemerintah diharapkan bisa memberikan kualitas pekerjaan dan mutu yang baik. Dengan tolak ukur Pegawai dalam suatu organisasi dituntut untuk mampu menunjukkan kinerja yang produktif, untuk itu pegawai harus memiliki ciri individu

yang produktif antara lain : (1) kepercayaan diri, (2) rasa tanggung jawab, (3) rasa cinta terhadap pekerjaan, (4) pandangan ke depan, (5) mampu menyelesaikan persoalan, (6) penyesuaian diri terhadap lingkungan yang berubah, (7) memberi kontribusi yang positif terhadap lingkungan, (8) kekuatan untuk menunjukkan potensi diri (Sedarmayanti, 2011:51).

Kinerja pegawai merupakan hasil olah pikir dan tenaga dari seorang pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan, dapat berwujud, dilihat, dihitung jumlahnya, akan tetapi dalam banyak hal hasil olah pikiran dan tenaga tidak dapat dihitung dan dilihat, seperti ide-ide dan inovasi dari pegawai itu sendiri dalam rangka meningkatkan kemajuan organisasi (Mangkunegara, 2013:67). Dalam rangka meningkatkan citra dan kinerja instansi pemerintah menuju ke arah profesionalisme dan terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), diperlukan pegawai yang mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif, dan profesional. Semua ini bertujuan agar organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sekaligus memiliki daya saing yang tinggi.

Sebagai suatu Konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara. *Good Governance* di Indonesia sendiri mulai benar-benar dirintis dan diterapkan sejak meletusnya era Reformasi yang dimana pada era tersebut telah terjadi perombakan sistem pemerintahan yang menuntut proses demokrasi yang bersih sehingga *Good Governance* merupakan salah satu alat Reformasi yang mutlak diterapkan dalam pemerintahan

Akan tetapi, jika dilihat dari perkembangan Reformasi yang sudah berjalan selama 15 tahun ini, penerapan Good Governance di Indonesia belum dapat dikatakan berhasil sepenuhnya sesuai dengan cita-cita Reformasi sebelumnya.

Masih banyak ditemukan kecurangan dan kebocoran dalam pengelolaan anggaran dan akuntansi yang merupakan dua produk utama Good Governance. Mengingat bahwa kinerja dari suatu instansi pemerintah itu adalah untuk mencapai tujuan tertentu yang sudah ditetapkan sebelumnya, maka informasi tentang kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting. Namun, maraknya isu *Good Governance* ini sebagai landasan penyelenggaraan pemerintahan yang baik tidak sejalan dengan apa yang diharapkan masyarakat.

Ada pun permasalahan kinerja pegawai dapat dilihat dari masih adanya pegawai yang keluar kantor di waktu jam kerja dengan kepentingan pribadi. Kondisi rendahnya disiplin pegawai dari hasil pengamatan di lapangan menunjukkan rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai terlihat dari pegawai yang masuk kerja siang dan pulanginya awal dari ketentuan jam masuk kerja dan jam pulang kerja. Di samping hal tersebut juga menurunnya disiplin pegawai yang ditandai dengan absensi kehadiran apel pagi. Prinsip Good Governance menurut UNDP Kunci utama memahami good governance adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur

kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip good governance. Menyadari pentingnya masalah ini, prinsip-prinsip good governance diurai satu persatu sebagaimana tertera di bawah ini:

- 1) **Transparansi (Transparency)** Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Sehingga bertambahnya wawasan dan pengetahuan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan, meningkatnya jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan dan berkurangnya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan.

Rencana Strategis Dinas Sosial Kabupaten Malang Tahun 2016-2021 telah ditetapkan pada Tahun 2016 melalui Keputusan Bupati Malang Nomor:188.45/682/KEP/35.07.013/2016 tentang Pengesahan Rancangan Akhir Rencana Strategis Dinas Sosial Kabupaten Malang Tahun 2016-2021. Dengan terbitnya Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 9 Tahun 2016 tentang

Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Daerah Nomor 12 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah berimplikasi pada Perubahan Dokumen perencanaan untuk disesuaikan dengan Struktur Organisasi yang baru. Berkenaan dengan hal tersebut Pemerintah Kabupaten Malang melakukan reviu terhadap Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Malang Tahun 2016-2021. Sejalan dengan Perubahan Struktur Organisasi dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, maka dilakukan pula Perubahan terhadap Rencana Strategis Dinas Sosial Kabupaten Malang Tahun 2016-2021.

Perencanaan strategis merupakan proses penyusunan perencanaan yang berorientasi kepada hasil yang ingin dicapai selama kurun waktu tertentu dengan memperhitungkan potensi (kekuatan,kelemahan peluang dan kendala) yang ada atau mungkin timbul. Dokumen yang dihasilkan dari perencanaan strategis disebut Perencanaan Strategis.

Melaksanakan Tugas lain yang di berikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya. kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai di artikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Selain itu, kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Menurut Sedarmayanti (2011: 260) kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerjaseorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (sesuai standar)

Kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan standart yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu. Peran motivasi juga penting dalam hal meningkatkan semangat kerja pegawai. Motivasi adalah sebuah suatu dorongan yang ditunjukkan untuk memenuhi tujuan tertentu. Pada intinya motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau pendorong semangat kerja.

Salah satu pendekatan dalam upaya meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai dalam organisasi atau perusahaan tersebut dapat dilakukan melalui gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja. Gaya kepemimpinan yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik sebaliknya peranan gaya kepemimpinan yang buruk dapat menimbulkan kinerja yang buruk bagi pegawai, terhadap suasana Dan kondisi kerja sehingga menimbulkan ketidak maksimalan kerja.

Dalam organisasi ada dua pihak yang saling tergantung dan merupakan unsur utama dalam organisasi yaitu pemimpin sebagai atasan dan pegawai sebagai gaya kepemimpinan adalah sifat, kebiasaan, tempramen, watak dan kepribadian yang membedakan seorang pemimpin dalam berinteraksi dengan orang lain. Dengan kata lain gaya kepemimpinan atasan dapat berpengaruh pada kinerja pegawai dalam suatu organisasi.

Selain gaya kepemimpinan, lingkungan kerja menjadi perhatian yang penting dalam sebuah organisasi. Kehidupan manusia tidak terlepas dari berbagai keadaan lingkungan sekitarnya, antara manusia dan lingkungan terdapat hubungan yang sangat erat. Dalam hal ini, pegawai akan selalu berusaha untuk beradaptasi dengan berbagai keadaan lingkungan kerjanya. Setiap pegawai akan berinteraksi dengan berbagai kondisi yang terdapat dalam lingkungan kerja.

Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap pegawai dalam menyelesaikan tanggung jawab kepada organisasi. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas dan menyelesaikan tugas-tugasnya. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat pegawai bekerja. Menurut Sedarmayati (2011: 2) Lingkungan kerja

Menurut Parasuraman (1988:21) dalam Kurniawan, (2019) terdapat lima dimensi yang harus dipenuhi dalam mengukur kualitas pelayanan publik yakni :

“Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance”. Kelima dimensi tersebut jika diakronimkan menjadi SERVQUAL (Service Quality). Kelima dimensi SERVQUAL tersebut dijabarkan sebagai berikut :

1. Tangible (Bukti Langsung), dimensi ini meliputi fasilitas fisik, sarana pelengkapan, penampilan para pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Reliability (Kehandalan), yakni kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan.
3. Responsiveness (Daya Tangkap), merupakan keinginan para staf dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Assurance (Jaminan), kemampuan, kesopanan, dan para staf yang dapat dipercaya, dan percaya diri.
5. Emphaty (Empati), kemampuan dalam membangun hubungan individu, dan memberikan perhatian terhadap individu dalam membantu memenuhi kebutuhannya.

Maksudnya adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Di Dinas Sosial Kabupaten Malang lingkungan kerja sangat mempengaruhi kualitas kinerja pegawai, dengan lingkungan kerja yang menjorok ke belakang secara tidak langsung mengurangi kebisingan yang ada di luar kantor karena kebisingan adalah salah satu penghambat kinerja pegawai.

Di dalam Dinas Sosial Kabupaten Malang, pemimpin menggunakan gaya kepemimpinan situasional, karena dalam mengambil keputusan sesuai dengan situasi yang dihadapi. Tetapi setelah saya amati bahwa kendala dari pemimpin, pemimpin belum memiliki kepribadian yang baik. Contohnya pemimpin pada saat jam kerja keluar kantor untuk kepentingan pribadi. Lingkungan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Malang kurang memadai, tata ruang yang kurang luas sehingga menyulitkan pegawai beraktivitas dan tidak leluasa, pemempatan alat-alat kantor yang kurang rapi sehingga pegawai merasa kurang nyaman dalam bekerja, tempat-tempat arsip kurang tertata.

Motivasi yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Malang kurang karena pegawai masih saja membolos pada waktu jam kerja dengan arti kemauan untuk memajukan perusahaan tidak ada. Di sini motivasi yang diberikan berupa fasilitas kerja agar pegawai giat bekerja tetapi sebaliknya fasilitas yang diberikan digunakan untuk kepentingan pribadi. Kinerja yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Malang sudah ditetapkan pada peraturan daerah tapi kenyataan disana pekerjaan tidak mencapai target yang ditetapkan. Kinerja disana aktif jika ada permasalahan yang bersangkutan dengan sosial, tenaga kerja dan transmigrasi di luar kantor, jika tidak ada akan pasif.

Di Dinas Sosial Kabupaten Malang mempunyai cara untuk memotivasi pegawainya dengan memberikan semangat dan memenuhi kebutuhan yang di perlukan oleh pegawainya, untuk menunjang kinerja pegawai agar lebih baik seperti fasilitas kantor yang memadai dengan motivasi yang tinggi pegawai akan bekerja dengan giat, memenuhi tanggung jawab, dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penulisan dengan judul **“PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP TRANSPARANSI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI DINAS SOSIAL KABUPATEN MALANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan prinsip-prinsip Tranparansi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Malang.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan memiliki tujuan untuk mengetahui dan menggambarkan penerapan prinsip-prinsip transparansi dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Dinas Sosial Kabupaten Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Praktis

Sebagai sumbangsih informasi hingga bahan masukan bagi *Stakeholder*, unsur yang berkewajiban, hingga instansi terkait dalam pelaksanaan Transparansi sehingga dapat berperan terhadap kemajuan kinerja dalam konteks pelayanan publik.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan sebagai sumbangsih akademik guna pengembangan literatur Ilmu Administrasi Negara terkhusus dalam konteks Transparansi dan peranannya dalam kemajuan kinerja, hingga sebagai bahan referensi.