

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Organisasi Pelayanan Publik

Organisasi pelayanan publik merupakan suatu lembaga yang disediakan oleh pemerintah sebagai media untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah menyediakan suatu lembaga dengan membentuk sistem administrasi dan birokrasi yang baik agar menghasilkan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat, karena pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan utama masyarakat terhadap pemerintah dan negara (Canaldhy Rendy, 2016).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk

kegiatan pelayanan publik (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Menurut Mahmudi (2010) organisasi pelayanan publik adalah suatu lembaga yang melaksanakan segala kegiatan pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Hanitasari Riris (2014) organisasi pelayanan publik adalah organisasi yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada setiap warga negara, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian pelayanan swasta. Warga negara berharap pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Berdasarkan pernyataan diatas, disimpulkan bahwa organisasi pelayanan publik adalah suatu lembaga yang menyediakan pelayanan baik berbentuk barang maupun jasa kepada publik yang pada pelaksanaannya dipertanggungjawabkan oleh instansi pemerintah pusat yang berkaitan dan berdasarkan pada peraturan yang telah ditetapkan. Melalui pelayanan publik yang baik diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Organisasi penyelenggara pelayanan publik memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai ketentuan yang harus

dicermati dan ditaati oleh pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan. Standar pelayanan tersebut dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sekurang-kurangnya meliputi :

a) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan berupa tata cara pelayanan yang ditetapkan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian ditetapkan pada saat dilaksanakan pengajuan permohonan sampai dengan pada tahap penyelesaian seluruh proses pelayanan termasuk pengaduan.

c) Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan beserta rinciannya ditentukan dalam proses pemberian pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan.

d) Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan didapatkan oleh penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan.

e) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana meliputi fasilitas yang telah disediakan dengan memadai oleh pemberi pelayanan publik.

f) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus dilaksanakan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, sikap, keahlian, dan perilaku sesuai dengan kebutuhan.

Menurut Mahmudi (2010) dalam memberikan pelayanan kepada publik, instansi penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik sebagai berikut :

a) Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) Akuntabilitas

Pelayanan publik yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi serta kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan efektivitas.

d) Partisipatif

Pelayanan publik mampu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Tidak diskriminatif (kesamaan hak)

Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dengan maksud tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi masyarakat.

f) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi pelayanan dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.1.2. Pengukuran Kinerja Sektor Publik

Pengukuran kinerja organisasi sektor publik merupakan wujud penilaian terhadap tingkat pencapaian kinerja yang telah dilaksanakan entitas yang bersangkutan. Pengukuran kinerja sektor publik dilaksanakan untuk memenuhi tiga maksud, sebagaimana yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2009) : Pertama, pengukuran kinerja sektor publik digunakan untuk membantu memperbaiki dan meningkatkan kinerja pemerintah. Ukuran kinerja dimaksudkan untuk membantu pemerintah agar berfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja yang telah ditetapkan. Hal ini akan mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi sektor publik sebagai penyedia pelayanan publik. Kedua, ukuran kinerja sektor publik digunakan untuk alokasi sumber daya dan pembuatan keputusan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Ketiga, ukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk memberikan wujud pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan (Mardiasmo, 2009).

Pengukuran atau penilaian kinerja sektor publik merupakan serangkaian proses pencatatan dan pengukuran pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam pencapaian misi (*mission accomplishment*) melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, dan juga suatu proses. Untuk mengetahui barang atau jasa yang dihasilkan dari kegiatan yang dilaksanakan dan kebijakan dari kegiatan-kegiatan yang mencerminkan berfungsinya keluaran dalam satu program perlu dilakukan penilaian kinerja baik dalam sektor privat maupun sektor publik (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014).

Pengukuran kinerja merupakan suatu proses yang digunakan untuk penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kegiatan dengan target, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan (Mahmudi, 2010).

Pengukuran kinerja sektor publik menurut Mardiasmo (2009) sangat penting untuk menilai akuntabilitas organisasi dan manajer dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Mahmudi (2010) pengukuran kinerja sektor publik bermanfaat untuk membantu manajer unit kerja dalam memonitor kinerjanya dan berfokus pada tujuan organisasi dalam rangka memenuhi tuntutan akuntabilitas publik.

Berdasarkan beberapa pengertian tentang pengukuran kinerja sektor publik diatas, dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja sektor publik merupakan aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi pemerintah baik pusat atau daerah dan organisasi sektor publik lainnya yang dilaksanakan untuk memperbaiki kinerja demi mencapai dan mencerminkan keberhasilan manajer/pengusaha. Pengukuran kinerja sektor publik juga dilaksanakan untuk menilai tingkat akuntabilitas yang diberikan organisasi dan manajer dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik.

Pengukuran kinerja sektor publik akan memberikan hasil yang maksimal apabila dilakukan dengan memperhatikan beberapa aspek. Menurut Bastian Indra (2006) pengukuran kinerja biasanya dilakukan untuk aspek-aspek sebagai berikut ini :

a) Aspek Finansial

Aspek finansial sangat penting untuk diperhatikan dalam pengukuran kinerja dan merupakan anggaran atau *cash flow*.

b) Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan sebuah pelayanan, kepuasan tersebut merupakan penilaian terhadap kinerja.

c) Operasi dan Pasar Internal

Informasi operasi dan pasar internal menentukan tingkat efisiensi dan efektivitas operasi organisasi dan diperlukan untuk memastikan

bahwa seluruh kegiatan organisasi dirancang untuk pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.

d) Kepuasan Pegawai

Kepuasan pegawai akan memberikan dampak positif terhadap kinerja organisasi. Organisasi yang banyak melakukan inovasi mampu memunculkan peran strategis pegawai yang akan menentukan kelangsungan organisasi.

e) Kepuasan Komunitas dan *Shareholders/Stakeholder*

Pengukuran kinerja perlu dirancang untuk mengakomodasi kepuasan para *stakeholders*. Para *stakeholders* akan meninjau kinerja organisasi secara berkelanjutan, dan apabila memiliki hasil yang baik tentu akan memberikan manfaat langsung kepada organisasi.

f) Waktu

Informasi untuk pengukuran harus berupa informasi terbaru, sehingga akan mendapatkan manfaat hasil pengukuran kinerja yang maksimal. Dengan memiliki informasi terbaru, organisasi dapat mengikuti perkembangan dan segera menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Dengan dilaksanakan pengukuran kinerja akan memberikan beberapa manfaat seperti halnya pernyataan dari Mardiasmo (2009) :

- a) Memberikan pemahaman mengenai ukuran yang digunakan untuk menilai kinerja manajemen.

- b) Memberikan arah untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan.
- c) Untuk memonitor serta mengevaluasi pencapaian kinerja dan membandingkannya dengan target kinerja serta melakukan tindakan korektif untuk memperbaiki kinerja.
- d) Sebagai dasar untuk memberikan penghargaan dan hukuman (*reward & punishment*) secara obyektif atas pencapaian prestasi yang diukur sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang telah disepakati.
- e) Sebagai alat komunikasi antara pimpinan dan bawahan dalam rangka memperbaiki kinerja organisasi.
- f) Untuk membantu mengidentifikasi tingkat terpenuhinya kepuasan pelanggan.
- g) Membantu memahami segala proses kegiatan instansi pemerintah, dan,
- h) Digunakan untuk memastikan setiap pengambilan keputusan dilakukan secara obyektif.

Dengan adanya beberapa manfaat dari pengukuran kinerja tersebut pemerintah dapat mewujudkan *good governance* (kepemerintahan yang baik).

Menurut Iswahyudi Aries, dkk., (2016) faktor yang mempengaruhi *good governance* adalah akuntabilitas, transparansi dan partisipasi.

2.1.3. Akuntabilitas

Setiap pelaksanaan pemerintahan selalu dikaitkan dengan akuntabilitas dalam kinerja organisasi layanan publik. Hal ini penting untuk diperhatikan agar menjamin efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Akuntabilitas juga berhubungan erat dengan pertanggungjawaban terhadap efektivitas setiap kegiatan dalam pencapaian target kebijakan atau program (Anugriani Rezky, 2014).

Menurut Rofianti Neni (2017) akuntabilitas didefinisikan sebagai suatu wujud kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban tingkat keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban dan dilaksanakan secara periodik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.26/KEP/M.PAN/2/2004) akuntabilitas publik adalah pertanggungjawaban yang harus dilaksanakan dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, baik kepada publik maupun kepada pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mardiasmo (2009) menyatakan akuntabilitas adalah kewajiban bagi pihak pemegang amanah (*agent*) untuk mempertanggungjawabkan, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas serta kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*)

yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

Menurut Mahmudi (2010) akuntabilitas adalah kewajiban pemerintah untuk mengelola, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pemberi amanah.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah yang diharapkan mampu memberikan pertanggungjawaban atas segala bentuk aktivitas yang diberikan kepada pihak pemberi amanah sesuai dengan prosedur hukum yang telah ditetapkan demi tercapainya suatu tujuan. Akuntabilitas publik meliputi kewajiban organisasi publik untuk menjelaskan dan menjawab pertanyaan tentang apa yang telah, sedang, dan direncanakan dalam pelaksanaan kinerjanya. Maka, akuntabilitas pemerintah diharapkan tidak hanya memfokuskan pada pemanfaatan sumber daya yang ada, akan tetapi juga pada kinerjanya.

Akuntabilitas merupakan bentuk *good governance* yang berkaitan dengan wujud pertanggungjawaban dalam pengelolaan sebuah organisasi. Menurut Arifin (2014) akuntabilitas mampu memberikan dua tuntutan kepada organisasi, yaitu : (1) kemampuan menjawab atau *responsibilitas* dan (2) *konsekuensi*. Beberapa tuntutan akuntabilitas organisasi pemerintah tersebut harus dilaksanakan agar organisasi pemerintah memberikan pertanggungjawaban setiap kegiatan sesuai dengan bidangnya serta untuk

mewujudkan efektivitas kegiatan dalam pencapaian target dan kebijakan yang telah ditetapkan.

Aspek akuntabilitas publik mengandung unsur kebijakan dimana ketentuan harus dilaksanakan serta dijadikan pedoman, pegangan, atau petunjuk bagi karyawan organisasi agar mampu mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Selain karyawan organisasi, publik mempunyai hak untuk mengetahui kebijakan yang diperoleh dari pihak yang telah diberi kepercayaan. Dengan memperhatikan hak masyarakat terkait akuntabilitas pelayanan publik, mengutamakan transparansi informasi dan partisipasi publik dalam mengemukakan pendapat, maka masyarakat akan mendapatkan kesejahteraan serta mendapatkan kepuasan atas kinerja organisasi pemerintah (Anugriani Rezky, 2014).

Akuntabilitas publik dibedakan menjadi beberapa jenis tipe dan pihak yang berkepentingan, diantaranya sebagai berikut (Rosjidi, 2001) :

a) Akuntabilitas Internal

Intruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Instansi Pemerintahan (AKIP) menjelaskan bahwa akuntabilitas internal berlaku untuk setiap tingkatan organisasi internal penyelenggara yaitu pemerintah negara beserta jajarannya dimana setiap pejabat atau pengurus publik berkewajiban untuk mempertanggungjawabkan kepada atasannya baik secara individu maupun kelompok mengenai perkembangan kinerja dan kegiatan secara periodik atau sewaktu-waktu.

b) Akuntabilitas Eksternal

Akuntabilitas eksternal berlaku untuk setiap lembaga negara yang merupakan suatu organisasi dimana organisasi tersebut harus mempertanggungjawabkan seluruh amanat yang telah diterima dan dilaksanakan untuk dipertanggungjawabkan perkembangannya kepada pihak eksternal.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) seperti yang dikutip Arifin (2014) terdapat tiga macam akuntabilitas adalah sebagai berikut :

a) Akuntabilitas Keuangan

Akuntabilitas keuangan ditujukan pada pertanggungjawaban atas laporan keuangan yang mencakup penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran keuangan instansi pemerintah. Beberapa komponen pembentuk akuntabilitas keuangan terdiri atas sebagai berikut :

- Integritas Keuangan

Integritas keuangan mencerminkan kejujuran dari penyajian keuangan. Laporan keuangan dengan informasi yang dapat diandalkan harus disajikan secara jujur dan secara wajar atas segala transaksi dan peristiwa lainnya.

- Pengungkapan

Pengungkapan merupakan konsep laporan keuangan yang wajib dirancang dan disajikan sebagai wujud dari suatu kejadian ekonomi yang berpengaruh terhadap instansi pemerintahan untuk suatu periode.

- Ketaatan terhadap Peraturan Perundang-undangan

Akuntansi dan pelaporan keuangan pemerintah harus menunjukkan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan dikarenakan apabila terjadi pertentangan antara standar akuntansi keuangan pemerintah dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi maka yang digunakan adalah peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi tersebut.

b) Akuntabilitas Manfaat

Akuntabilitas manfaat bertujuan untuk memberikan perhatian terhadap hasil-hasil kegiatan pemerintahan. Hasil kegiatan pemerintahan tidak hanya sekedar patuh terhadap prosedur, melainkan berfokus terhadap efektivitas *outcome* dan *output*. *Outcome* memiliki nilai yang lebih tinggi sebab merupakan dampak suatu kegiatan terhadap masyarakat sedangkan *output* hanya mengukur dari hasil tanpa mengukur dampak terhadap masyarakat.

c) Akuntabilitas Prosedural

Akuntabilitas prosedural berfokus kepada informasi mengenai tingkat kesejahteraan sosial. Akuntabilitas prosedural merupakan pertanggungjawaban mengenai aspek penetapan dan pelaksanaan suatu kebijakan yang mempertimbangkan masalah moral, etika, kepastian hukum, dan ketaatan pada keputusan politik agar mampu mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam sektor publik ada beberapa bentuk dari akuntabilitas diantaranya sebagai berikut (Arifin Andiza, 2014) :

a) Akuntabilitas ke atas (*upward accountability*)

Akuntabilitas ke atas menunjukkan adanya suatu kewajiban untuk melaporkan dari pimpinan puncak pada bagian tertentu kepada pimpinan eksekutif, seperti halnya seorang dirjen kepada menteri.

b) Akuntabilitas keluar (*outward accountability*)

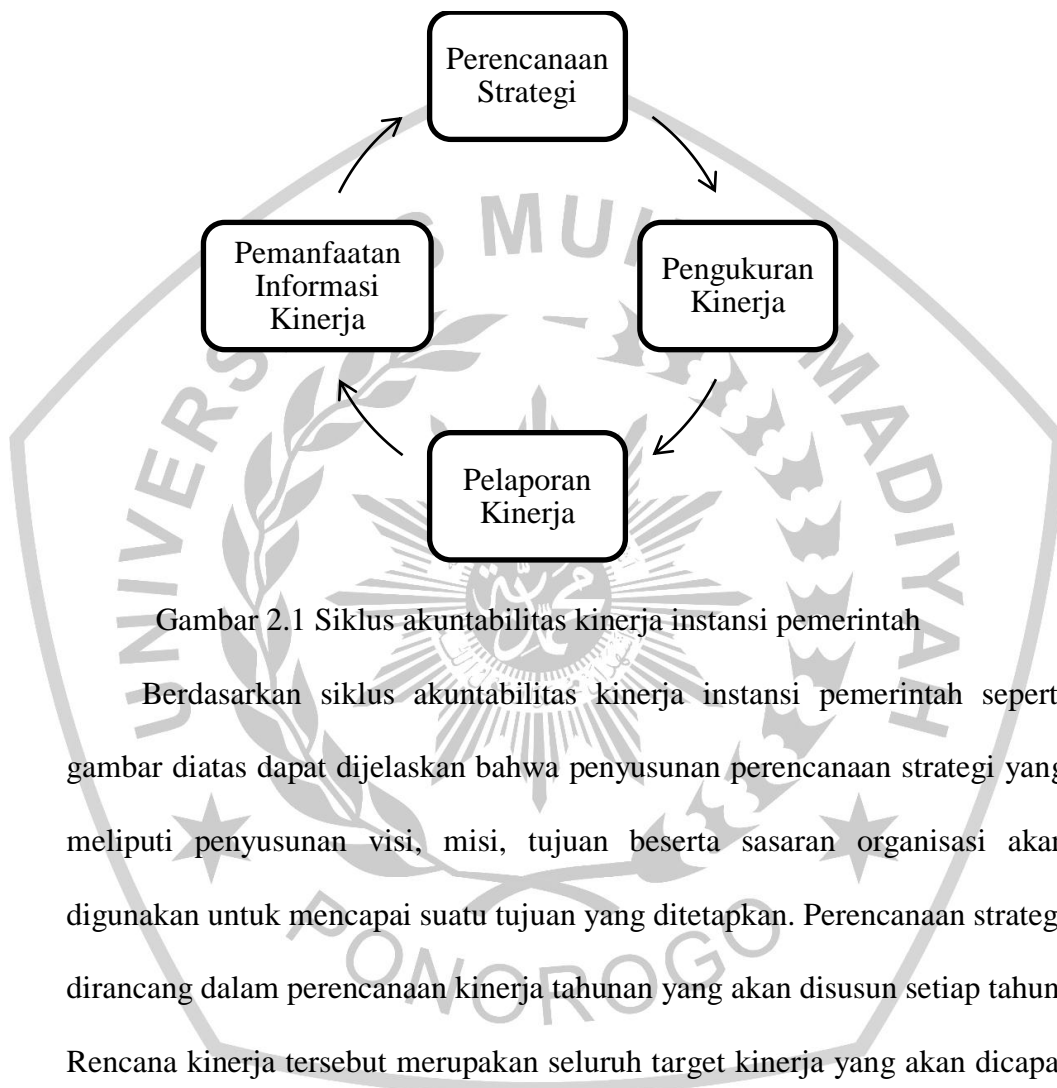
Akuntabilitas keluar menunjukkan tugas pimpinan untuk melaporkan, mengkonsultasikan, dan menanggapi kelompok-kelompok klien dan *stakeholders* dalam masyarakat.

c) Akuntabilitas ke bawah (*downward accountability*)

Akuntabilitas ke bawah menunjukkan bahwa setiap pimpinan dalam berbagai tingkatan harus berkomunikasi dan bersosialisasi terkait dengan seluruh kebijakan kepada bawahannya. Suatu kebijakan hanya akan berhasil apabila dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh pegawai.

Berdasarkan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, kewajiban instansi pemerintah untuk menerapkan sistem akuntabilitas kinerja tersebut harus dilaksanakan di Indonesia. Akuntabilitas kinerja instansi pemerintah merupakan kewajiban instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui pertanggungjawaban secara periodik.

Menurut Laitte (2011) sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah merupakan suatu tatanan, instrumen, dan metode pertanggungjawaban organisasi. Akuntabilitas kinerja instansi pemerintah memiliki siklus yang berkesinambungan seperti yang tertera dalam gambar berikut :



Gambar 2.1 Siklus akuntabilitas kinerja instansi pemerintah

Berdasarkan siklus akuntabilitas kinerja instansi pemerintah seperti gambar diatas dapat dijelaskan bahwa penyusunan perencanaan strategi yang meliputi penyusunan visi, misi, tujuan beserta sasaran organisasi akan digunakan untuk mencapai suatu tujuan yang ditetapkan. Perencanaan strategi dirancang dalam perencanaan kinerja tahunan yang akan disusun setiap tahun. Rencana kinerja tersebut merupakan seluruh target kinerja yang akan dicapai serta strategi untuk mencapainya dan akan digunakan dalam penilaian kinerja penyelenggaraan pemerintahan untuk periode tertentu. Setelah menentukan perencanaan strategi, tahap selanjutnya yaitu pengukuran kinerja. Pengumpulan dan pencatatan data kinerja akan dilaksanakan dalam suatu

kegiatan. Data kinerja tersebut merupakan pencapaian kinerja yang dinyatakan dalam satuan indikator kinerja yang akan digunakan untuk pengukuran kinerja. Instansi pemerintah perlu mengembangkan sistem pengumpulan data kinerja karena data kinerja sangat diperlukan untuk pengukuran kinerja. Pada akhir periode, pencapaian kinerja tersebut harus dilaporkan kepada pihak yang berwenang atau yang meminta dalam bentuk Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Pada tahap terakhir, informasi yang tercantum dalam LAKIP tersebut akan dimanfaatkan untuk perbaikan lembaga dan kinerja instansi secara berkesinambungan (Arifin Andiza, 2014).

Mahmudi (2010) mengemukakan dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh lembaga-lembaga publik tersebut antara lain :

- a) Akuntabilitas hukum dan kejujuran (*accountability for probity and legality*)

Akuntabilitas hukum dan kejujuran merupakan akuntabilitas suatu organisasi publik untuk berperilaku jujur dan menaati ketentuan hukum yang berlaku dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal tersebut untuk menghindari penyalahgunaan jabatan dan meningkatkan kepatuhan hukum dan peraturan yang berlaku dalam penggunaan sumber dana publik.

b) Akuntabilitas manajerial (*managerial accountability*)

Akuntabilitas manajerial merupakan suatu prosedur atau proses organisasi yang harus dapat dipertanggungjawabkan terkait dengan efisiensi dan efektivitas organisasi sesuai dengan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen dan prosedur administrasi. Mardiasmo (2009) menyatakan akuntabilitas proses termanifestasikan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah biaya.

c) Akuntabilitas program (*program accountability*)

Akuntabilitas program merupakan pertimbangan akan tujuan yang ditetapkan tersebut dapat tercapai atau tidak dan apakah organisasi tersebut telah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal.

d) Akuntabilitas kebijakan (*policy accountability*)

Akuntabilitas kebijakan merupakan pertanggungjawaban organisasi publik atas kebijakan yang diambil. Kebijakan tersebut diambil oleh pemerintah terhadap DPR/DPRD dan masyarakat luas.

e) Akuntabilitas finansial (*financial accountability*)

Akuntabilitas finansial merupakan pertanggungjawaban organisasi publik dalam menggunakan uang publik secara ekonomi, efisien, dan efektif serta tidak ada pemborosan dan kebocoran dana serta korupsi. Akuntabilitas finansial merupakan elemen penting karena

pengelolaan keuangan publik akan menjadi perhatian utama masyarakat.

Dari beberapa dimensi akuntabilitas diatas, dapat ditentukan beberapa indikator dalam akuntabilitas menurut Arifin Andiza (2014) adalah sebagai berikut :

- a) Pertanggungjawaban lembaga publik untuk mengelola organisasi secara efektif dan efisien.
- b) Penyusunan laporan pertanggungjawaban kinerja.
- c) Pertanggungjawaban program sampai pada pelaksanaan program.
- d) Pertanggungjawaban atas penetapan tujuan kebijakan.
- e) Kesesuaian laporan dengan Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP).

2.1.4. Transparansi

Transparansi diperlukan untuk meningkatkan kinerja organisasi layanan publik. Transparansi dilandasi dengan tersedianya informasi yang cukup, akurat, dan tepat waktu mengenai seluruh kebijakan publik dan proses pembentukannya. Dengan demikian, masyarakat mampu mengetahui serta mengawasi sehingga kebijakan publik dapat memberikan hasil yang optimal bagi masyarakat, serta mencegah terjadinya kecurangan (Novatiani dan Nurmalita, 2014).

Transparansi adalah suatu prinsip yang menjamin akses atau kebebasan publik untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan. Informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan meliputi kebijakan, proses

pembuatan dan pelaksanaan, serta hasil-hasil yang dicapai (Loina Lalolo, 2003).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.26/KEP/M.PAN/2/2004) transparansi penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan, serta memberikan informasi yang mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.

Menurut Mardiasmo (2009) transparansi dibangun berdasarkan kebebasan masyarakat untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik. Prinsip transparansi dalam *New Public Management* (NPM) mengindikasikan adanya suatu kebebasan dan kemudahan untuk memperoleh informasi yang akurat dan memadai bagi mereka yang memerlukan, informasi harus disajikan dengan mutakhir, dapat diandalkan, mudah diperoleh dan dimengerti oleh berbagai pihak yang memerlukan (Mahmudi, 2010).

Dari berbagai pengertian tentang transparansi tersebut dapat disimpulkan bahwa transparansi merupakan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan yang bersifat terbuka bagi masyarakat mulai dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan serta masyarakat dikehendaki mendapatkan kebebasan dalam memperoleh informasi yang memadai dan berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.26/KEP/M.PAN/2/2004) transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi :

a) Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan harus dilaksanakan dengan baik agar kebutuhan masyarakat untuk memperoleh informasi yang transparan dan mudah diakses dapat terpenuhi.

b) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan suatu rangkaian tata kerja yang berkaitan antara satu dengan yang lain dan menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti untuk menyelesaikan suatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik yang baik harus bersifat sederhana, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.

c) Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dan harus dipenuhi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya.

d) Rincian Biaya Pelayanan

Rincian biaya pelayanan merupakan jumlah imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya telah

ditetapkan oleh pihak yang berwenang dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

e) Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan merupakan jangka waktu untuk menyelesaikan suatu pelayanan publik yang dimulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya proses pelayanan.

f) Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab

Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab diharuskan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja sebagai identitas petugas dan diharapkan mampu memberikan pelayanan dengan memperhatikan serta menyelesaikan keluhan, persoalan, dan sengketa yang dihadapi oleh masyarakat.

g) Lokasi Pelayanan

Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika.

h) Janji Pelayanan

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah yang ditulis secara singkat, jelas, mudah dipahami dan menyangkut hal-hal mengenai standar kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

i) Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik disusun oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah yang masing-masing harus sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada publik sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

j) Informasi Pelayanan

Informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab merupakan kebutuhan masyarakat yang wajib disediakan dan dipublikasikan oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah.

Menurut Mardiasmo (2009), prinsip transparansi merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang menjamin akses atau kebebasan publik untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan. Karakteristik prinsip transparansi adalah sebagai berikut (Mardiasmo, 2009) :

a) Informatif (*Informativeness*)

Informatif merupakan pemberian arus informasi, berita, penjelasan mekanisme, prosedur, data, fakta secara jelas dan akurat kepada *stakeholders* yang membutuhkan informasi.

b) Keterbukaan (*Openess*)

Keterbukaan informasi publik memberikan hak kepada publik untuk memperoleh informasi dengan kemudahan untuk mengakses data yang dibutuhkan, sebab setiap informasi publik itu harus

bersifat terbuka, selain informasi yang telah dikecualikan dan tertera dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008.

c) Pengungkapan (*Disclosure*)

Pengungkapan merupakan pemberian informasi kepada masyarakat atau publik (*stakeholders*) atas aktivitas dan kinerja finansial.

Transparansi yang dilaksanakan pemerintah dalam berbagai aspek pelayanan publik, pada akhirnya mampu menjadikan pemerintah bertanggungjawab kepada semua *stakeholders* yang berkepentingan dengan proses maupun kegiatan yang ada dalam sektor publik. Transparansi dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut (Kristianten, 2006) :

- a) Akses pada informasi yang akurat dan jelas.
- b) Penyediaan informasi yang tepat waktu.
- c) Kemudahan akses informasi.
- d) Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran.
- e) Keterbukaan proses pengelolaan.

2.1.5. Partisipasi Publik

Partisipasi publik merupakan bentuk keterlibatan suatu individu atau kelompok dalam pencapaian suatu tujuan dan adanya pembagian kewenangan atau tanggung jawab bersama. Partisipasi publik memberikan kesempatan dan wewenang kepada masyarakat untuk ikut serta dan bersama-sama memecahkan berbagai persoalan yang dihadapi. Partisipasi publik bertujuan untuk mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi dengan melibatkan

masyarakat untuk ikut serta memberikan kontribusi sehingga kegiatan berjalan lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan (Permana Imam, 2009).

Menurut Loina Lalolo (2003) partisipasi adalah prinsip bahwa setiap orang memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan disetiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Kegiatan pemerintahan diantaranya meliputi penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada publik. Pengorganisasian program pelayanan kesehatan perlu mendapat dukungan dari publik.

Menurut Mardiasmo (2009) partisipasi publik merupakan keterlibatan masyarakat untuk ikut serta dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya.

Putra Hendra (2014) menyatakan bahwa partisipasi publik sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan pemerintah karena rakyat sendirilah yang paling paham dengan kebutuhannya.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik yang partisipatif mampu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Masyarakat mampu menyalurkan aspirasinya melalui lembaga yang berwenang serta menampung keluhan dan permasalahan yang dihadapi untuk ditindak lanjuti dan mengambil keputusan untuk langkah selanjutnya.

Oleh karena itu dapat disimpulkan partisipasi publik merupakan jaminan kesamaan hak bagi setiap individu untuk menyampaikan aspirasinya. Dengan pelaksanaan partisipasi diharapkan pemerintah mampu meningkatkan kontrol terhadap manajemen pemerintahan serta pembangunan. Pemerintah daerah harus memiliki kinerja yang baik dengan memperhatikan keikutsertaan masyarakat dalam pengambilan keputusan, sebab kinerja organisasi layanan publik yang optimal mampu membantu pelaksanaan pembangunan di daerah.

Seiring dengan era otonomi daerah di Indonesia, partisipasi publik berperan penting dalam meningkatkan *good governance* yang diharapkan mampu memberikan keleluasaan kepada daerah untuk merancang pembangunan daerah. Kewenangan yang dimiliki pemerintah mampu mendatangkan manfaat bagi masyarakat apabila pemerintah mampu membangun demokrasi pada tingkat lokal melalui peningkatan partisipasi publik dengan melibatkan masyarakat (Rahadian, 2009).

Dalam rangka untuk memperkuat partisipasi publik, beberapa hal yang dilakukan oleh pemerintah adalah sebagai berikut (Loina Lalolo, 2003) :

- a) Mengeluarkan informasi yang mudah diakses oleh publik.
- b) Menyelenggarakan proses konsultasi dan sosialisasi untuk menggali dan mengumpulkan masukan atau pendapat dari *stakeholders* termasuk aktivitas warga negara dalam kegiatan publik.
- c) Mendelegasikan otoritas tertentu kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan seperti proses perencanaan dan

penyediaan panduan bagi kegiatan masyarakat dan pelayanan publik.

Menurut Loina Lalolo (2003) partisipasi publik merupakan bagian yang tak terpisahkan dari organisasi pelayanan publik, seluruh lapisan masyarakat akan memperoleh hak dan kekuatan untuk menuntut atau mendapatkan bagian yang adil dari manfaat pelayanan yang diberikan, hal tersebut didukung dengan Permenpan Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.

Menurut Permana Imam (2009) partisipasi publik memiliki dua tujuan sebagai berikut :

- a) Partisipasi publik hendaknya memberikan akses kepada masyarakat dalam mengambil keputusan dikarenakan masyarakat memiliki akses yang sama kepada pengambilan keputusan. Selama masyarakat memiliki hak atas hal tersebut, pemerintah tidak bisa membatasi ruang gerak masyarakat dalam pengambilan keputusan.
- b) Partisipasi publik mendorong pemerintah menyediakan ruang diskusi dengan masyarakat dan menyerap semua aspirasi dan masukan dari masyarakat sehingga keputusan yang diperoleh didasarkan pada aspirasi masyarakat. Pemerintah harus memperhatikan peraturan mengenai perlunya memperhatikan aspirasi masyarakat.

Menurut Permana Imam (2009) beberapa indikator yang digunakan untuk menilai partisipasi publik, antara lain :

- a) Adanya partisipasi publik dalam penyusunan kebijakan.
- b) Kemampuan publik terlibat dalam proses.
- c) Adanya peran dan aksi masyarakat.
- d) Adanya kesempatan bagi publik untuk menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan.
- e) Kesempatan masyarakat melakukan pengawasan.

2.1.6. Kinerja Organisasi Layanan Publik

Dalam era pembangunan sekarang ini, peningkatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus memberikan kepuasan kepada publik. Apabila semakin baik kinerja organisasi maka akan semakin baik pula pelayanan terhadap publik dan untuk dapat mewujudkan hal tersebut peningkatan kinerja organisasi di negeri sangat dibutuhkan (Mahmudi, 2010).

Menurut Putra Hendra (2014), kinerja organisasi layanan publik didefinisikan sebagai ukuran bagaimana anggota-anggota dalam organisasi sektor publik berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan memanfaatkan sumber daya yang ada di organisasinya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kinerja organisasi layanan publik adalah keluaran/hasil dari kegiatan maupun program yang telah atau hendak dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas yang terukur dari suatu instansi yang memberikan pelayanan kepada publik (Arifin Andiza, 2014).

Kinerja dalam organisasi pelayanan publik adalah gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan

sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi pelayanan publik. Daftar yang ingin dicapai tertuang dalam perumusan perencanaan strategis (*strategic planning*) suatu organisasi yang dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu (Bastian Indra, 2006).

Menurut Kresdiana Henti (2013) *organizational performance* (kinerja organisasi) merupakan indikator tingkatan prestasi yang telah dicapai dan menunjukkan tingkat keberhasilan manajer/pengusaha. Kinerja merupakan hasil yang dicapai dari perilaku anggota organisasi. Mahmudi (2010) menyatakan bahwa adanya tuntutan terhadap organisasi publik, mendorong dilaksanakan sistem manajemen organisasi sektor publik berbasis kinerja (*performance-based management*) khususnya bagi organisasi pemerintah baik pusat atau daerah dan organisasi sektor publik lainnya untuk memperbaiki kinerjanya.

Berdasarkan dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi layanan publik merupakan suatu gambaran pencapaian atau tingkat keberhasilan organisasi dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada publik. Organisasi pemerintah akan memperhatikan kinerjanya untuk mengambil tindakan seperti koreksi kebijakan yang berorientasi pada tujuan utama dan tugas pokok organisasi tersebut, serta lebih memantapkan rencana kedepan untuk menentukan tingkat keberhasilan organisasi, dll.

Prinsip-prinsip yang dipertimbangkan dalam pemilihan ukuran kinerja organisasi layanan publik sebagai berikut (Bastian Indra, 2006) :

a) Mengevaluasi kembali ukuran yang telah ditetapkan

Evaluasi terhadap ukuran yang telah ditetapkan harus dilaksanakan secara rutin. Apabila manfaat yang dirasa sudah berkurang, maka alasan yang terkait dengan kenyamanan manajemen perlu dikemukakan.

b) Mengukur kegiatan yang bersifat penting

Kegiatan yang bersifat penting harus lebih diutamakan karena akan mendatangkan manfaat dalam proses pengukuran kinerja pemerintah.

c) Pengukuran kinerja harus memotivasi tim kerja untuk pencapaian tujuan (*goal-driven teamwork*)

Pembagian proses pengukuran disesuaikan dengan mekanisme tim kerja. Apabila tim bekerja berorientasi pada pencapaian tujuan, maka pengukuran kinerja akan menjamin proses pencapaian tujuan tersebut.

d) Proses pengukuran kinerja merupakan perangkat yang terintegrasi

Sistem pengukuran harus terintegrasi dengan strategi organisasi sebab sistem pengukuran akan memonitor minimalisasi biaya, peningkatan kualitas, pengurangan waktu pelaksanaan produksi, dan penciptaan pengembalian investasi yang wajar.

e) Pengukuran kinerja harus berfokus pada akuntabilitas publik

Ukuran internal biasa dikaitkan dengan akuntabilitas publik. Pada umumnya ukuran internal yang digunakan adalah perbandingan

kinerja dari tahun ke tahun atau antar unit, seperti divisi, departemen, kelompok, dan individu. Selain itu, proses pengukuran harus mempertimbangkan penerimaan dan pertanggungjawaban hasil pengukuran, terutama oleh masyarakat.

Siklus pengukuran kinerja organisasi publik merupakan tahapan yang dilakukan secara berkesinambungan, uraian tahapan pengukuran kinerja organisasi publik adalah sebagai berikut (Laitte, 2011) :



Gambar 2.2 Siklus pengukuran kinerja organisasi publik

Siklus pengukuran kinerja organisasi publik dimulai dari proses perencanaan strategi yang meliputi penetapan visi, misi, tujuan dan sasaran, kebijakan, program operasional, dan kegiatan. Setelah menetapkan strategi, instansi pemerintah perlu menyusun dan menetapkan indikator kinerja berupa indikator *input*, *process*, *output*, *outcome*, *benefit*, atau *impacts*. Pengembangan sistem pengukuran kinerja berupa tiga tahap : Pertama, harus mempunyai data atau pencarian data yang diperlukan kemudian dilanjutkan

sesuai siklus pengukuran kinerja. Kedua, untuk mengukur kinerja harus mengumpulkan data yang telah diperoleh. Ketiga, data pengukuran kinerja yang dihimpun, dan harus dipresentasikan dengan metode yang mudah dipahami. Penyempurnaan ukuran dilakukan setelah pengembangan sistem pengukuran kinerja, pada tahapan ini pemikiran atas indikator hasil (*outcome*) dan indikator dampak (*impact*) menjadi lebih penting dibandingkan pemikiran atas indikator masukan (*input*) dan keluaran (*output*). Pada saat ukuran kinerja tersedia, tahapan yang terakhir adalah mengintegrasikan pengukuran kinerja dengan proses manajemen (Arifin Andiza, 2014).

Menurut Bastian Indra (2006) penggunaan indikator kinerja sangat penting untuk mengetahui apakah suatu aktivitas atau program telah dilakukan secara efisien dan efektif. Penentuan indikator kinerja organisasi publik perlu mempertimbangkan elemen indikator berikut :

a) Indikator Masukan (*Input*)

Indikator masukan adalah segala sesuatu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kegiatan agar dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator masukan meliputi dana, sumber daya manusia, informasi, dan kebijakan atau peraturan perundang-undangan yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan.

b) Indikator Proses (*Process*)

Indikator proses dalam organisasi digunakan untuk merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, dan akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Indikator proses sangat

memperhatikan tingkat besarnya hasil yang diperoleh dengan pemanfaatan sejumlah input (efisiensi) dan standar biaya serta waktu yang lebih kecil dari yang telah ditentukan (ekonomis).

c) Indikator Keluaran (*Output*)

Indikator keluaran harus sesuai dengan lingkup dan sifat kegiatan organisasi karena digunakan untuk mengatur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan. Dengan mengatur hasil keluaran, instansi dapat menilai kemajuan suatu kegiatan apabila tolak ukur dikaitkan dengan sasaran kegiatan yang terdefinisi dengan baik dan instansi menganalisis kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana.

d) Indikator Hasil (*Outcome*)

Indikator hasil digunakan untuk menggambarkan tingkat pencapaian atas hasil yang lebih tinggi yang mungkin menyangkut kepentingan banyak pihak. Organisasi sektor publik menggunakan indikator *outcome* untuk mengetahui hasil yang telah diperoleh dalam bentuk *output* telah dipergunakan sebagaimana mestinya dan memberikan kegunaan yang besar bagi masyarakat.

e) Indikator Manfaat (*Benefit*)

Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil dan mungkin membutuhkan waktu yang lebih dari satu periode untuk mengetahui tingkat manfaat yang telah dicapai. Indikator manfaat menunjukkan hal yang diharapkan untuk

dicapai apabila keluaran dapat diselesaikan dan berfungsi dengan optimal.

Beberapa elemen indikator kinerja diatas merupakan ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan baik dalam tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, hingga tahap setelah kegiatan selesai dan berfungsi sebagaimana mestinya serta digunakan untuk meyakinkan bahwa terdapat kemajuan kinerja organisasi dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Tanpa adanya indikator kinerja akan memberikan kesulitan kepada organisasi untuk menilai tingkat keberhasilan atau ketidakberhasilan seluruh kebijakan dan kegiatan yang telah dilaksanakan (Arifin Andiza, 2014).

Berdasarkan elemen diatas dapat ditentukan indikator kinerja organisasi layanan publik, sebagai berikut (Arifin Andiza, 2014) :

- a) Pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien.
- b) Pemberian pelayanan berkualitas.
- c) Pencapaian tujuan.
- d) Apresiasi kepada pegawai.
- e) Pemecahan masalah dan pengelolaan organisasi dengan konsep mutakhir.

2.2. Penelitian Terdahulu

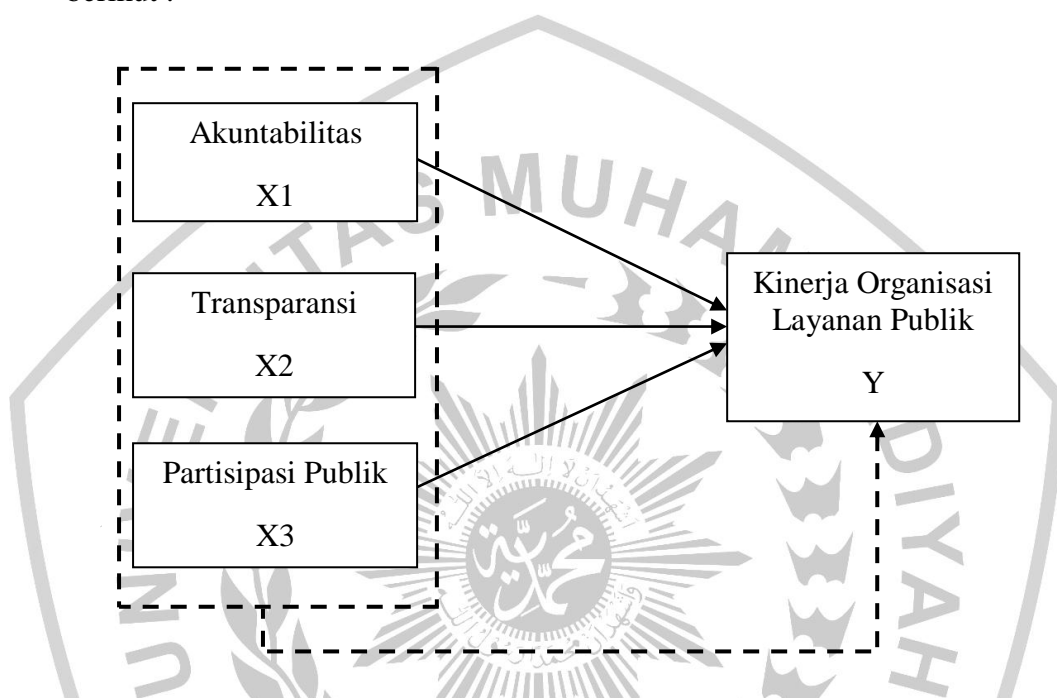
Penelitian terdahulu merupakan telaah pustaka yang berasal dari penelitian-penelitian yang sudah pernah dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi rujukan penelitian ini antara lain :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti Dan Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Hendra G. Putra (2014). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik (Studi Empiris Pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pasaman Barat)	Akuntabilitas (X1), transparansi (X2), partisipasi publik (X3), kinerja organisasi layanan publik (Y)	Variabel Akuntabilitas (X1), transparansi (X2), dan partisipasi publik (X3) berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik (Y)
2.	Komang Sri Wirmipin, Made Pradana Adiputra, Gede Adi Yuniarta (2015). Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, Dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Organisasi Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng	Komitmen organisasi (X1), budaya organisasi (X2), akuntabilitas publik (X3), kinerja organisasi publik (Y)	Variabel komitmen organisasi (X1), budaya organisasi (X2), dan akuntabilitas publik (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja organisasi publik (Y)
3.	Aries Iswahyudi, Iwan Triuwono, M. Achsin (2016). Hubungan Pemahaman Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, <i>Value For Money</i> Dan <i>Good Governance</i> (Studi Empiris pada SKPD di Kabupaten Lumajang)	Akuntabilitas (X1), transparansi (X2), partisipasi (X3), <i>value for money</i> (X4), <i>good governance</i> (Y)	Variabel Akuntabilitas (X1), partisipasi (X3), <i>value for money</i> (X4), tidak berpengaruh positif, transparansi (X2) berpengaruh positif terhadap <i>good governance</i> (Y)

2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini peneliti menggambarkan tiga variabel bebas yaitu akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik terhadap variabel terikat yaitu kinerja organisasi layanan publik, sebagai berikut :



Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas dapat dijelaskan bahwa dengan dilaksanakannya akuntabilitas dalam pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat serta dapat dipertanggungjawabkan, maka akan berpengaruh sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja pemerintah sebagai organisasi pelayanan publik (Komang, dkk., 2014). Pemerintah harus menerapkan transparansi agar masyarakat mampu mendapatkan kebebasan dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik, apabila tidak ada kesenjangan informasi antara pemerintah dan masyarakat

maka terdapat pengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik yang terkesan tidak ada hal yang disembunyikan dalam setiap pelaksanaan kegiatannya dan kinerja organisasi layanan publik dinilai semakin meningkat (Putra Hendra, 2014). Untuk mengetahui tingkat kinerja organisasi, maka diperlukan adanya partisipasi publik dalam menyampaikan segala aspirasi melalui lembaga yang bersangkutan dan diperlukan keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan untuk kegiatan yang berkaitan dengan masyarakat, apabila semakin tinggi partisipasi publik maka kinerja organisasi layanan publik mampu diketahui tingkat keberhasilannya, dengan demikian terdapat pengaruh partisipasi publik terhadap kinerja organisasi layanan publik (Loina Lalolo, 2003). Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik (Mahmudi, 2010). Dengan demikian jika suatu daerah menerapkan ketiga asas tersebut secara bersamaan dan dengan baik, maka semakin baik pula kinerja organisasi layanan publik.

2.4. Hipotesis

Dalam penelitian ini diajukan sebuah hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dikemukakan, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2011). Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik

Akuntabilitas yang dilaksanakan dengan baik dapat meningkatkan kinerja organisasi layanan publik. Instansi pemerintah diharapkan menyelenggarakan pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat dan penyelenggaraan tersebut harus dapat dipertanggungjawabkan, untuk meningkatkan kinerja pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik (Putra Hendra, 2014).

Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Komang, dkk., (2014) menunjukkan bahwa akuntabilitas publik berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi publik di RSUD Kabupaten Buleleng. Berdasarkan uraian diatas, dapat diambil sebuah hipotesis sebagai berikut :

H01 : Akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik di RSUD Dr. Harjono Kabupaten Ponorogo.

Ha1 : Akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik di RSUD Dr. Harjono Kabupaten Ponorogo.

2. Pengaruh Transparansi Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik

Keterbukaan pemerintah dalam berbagai aspek pelayanan publik, akan membuat pemerintah bertanggungjawab kepada seluruh *stakeholders* yang berkepentingan dengan proses maupun kegiatan dalam sektor publik. Jika transparansi ini dilaksanakan tentu tidak akan terjadi kecurigaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik yang dinilai semakin meningkat (Putra Hendra, 2014).

Seperti halnya hasil penelitian Rilla Dwika (2008) menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap hubungan antara kualitas pelayanan dengan kinerja Kantor Samsat Kota Padang. Berdasarkan uraian diatas, dapat diambil sebuah hipotesis sebagai berikut:

H02 : Transparansi tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik di RSUD Dr. Harjono Kabupaten Ponorogo.

Ha2 : Transparansi berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik di RSUD Dr. Harjono Kabupaten Ponorogo.

3. Pengaruh Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik

Kewenangan yang dimiliki pemerintah mampu mendatangkan manfaat bagi masyarakat apabila pemerintah mampu membangun demokrasi pada tingkat lokal melalui peningkatan partisipasi publik dengan melibatkan masyarakat (Rahadian, 2009). Apabila semakin tinggi partisipasi publik maka kinerja organisasi layanan publik juga akan meningkat dan organisasi akan mengetahui tingkat keberhasilan kinerjanya (Loina Lalolo, 2003).

Menurut Putra Hendra (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa partisipasi publik berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi layanan publik di badan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Pasaman Barat. Berdasarkan uraian diatas, dapat diambil sebuah hipotesis sebagai berikut :

H03 : Partisipasi publik tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik di RSUD Dr. Harjono Kabupaten Ponorogo.

Ha3 : Partisipasi publik berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik di RSUD Dr. Harjono Kabupaten Ponorogo.

4. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik

Kinerja organisasi publik dinilai dari bagaimana anggota-anggota dalam organisasi sektor publik berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik dengan mendayagunakan sumber daya yang ada di organisasinya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani (Komang, dkk., 2015). Prasetyantoko (2008) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja perlu diterapkan prinsip *good governance* (akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi).

Hal tersebut didukung dengan penelitian Putra Hendra (2014) tentang pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik terhadap kinerja organisasi layanan publik di badan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Pasaman Barat. Berdasarkan uraian diatas, dapat diambil sebuah hipotesis sebagai berikut :

H04 : Akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik di RSUD Dr. Harjono Kabupaten Ponorogo.

Ha4 : Akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik di RSUD Dr. Harjono Kabupaten Ponorogo