

**IMPLEMENTASI AKUNTABILITAS *GOOD GOVERNANCE*
DI DINAS PARIWISATA KOTA BATU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Administrasi Publik



OLEH:

YOSEFINA ELVIYATI AMUS

2017210175

**KONSENTRASI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG**

2021

RINGKASAN

Akuntabilitas adalah kunci terhadap terwujudnya pemerintahan yang sangat baik, amanah dan demokratis (*good governance*). Webster dalam Amirul (2014) menjelaskan akuntabilitas sebagai suatu keadaan yang bertanggungjawab, akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan. Arti kata akuntabel adalah: pertama, dapat diperhitungkan, dapat menjawab pada atasan, sebagaimana seorang manusia bertanggungjawab kepada Tuhannya atas apa yang telah dilakukan. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif data yang diperoleh yaitu data sekunder dan primer teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumentasi, observasi, wawancara. Teknik penentuan informan yang dilakukan adalah *purposive sampling* kemudian dalam penguraian atau analisis data dengan menggunakan reduksi data, penarikan kesimpulan dan penyajian data.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa implementasi akuntabilitas *good governance* di Dinas Pariwisata Kota Batu meliputi akuntabilitas hukum dan peraturan sesuai dengan aturan perwali Nomor 110 Tahun 2020, program dalam bentuk rencana strategis, proses atau prosedur pelaksanaan fungsi dan tugasnya sesuai dengan bidangnya masing-masing, partisipasi masyarakat sangat efektif melalui kelompok sadar wisata, responsif atau daya tanggap pemerintah dalam menanggapi usulan masyarakat melalui musyawarah perencanaan pembangunan atau musrembang, transparansi melalui PPID atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, kepastian hukum melalui Undang-Undang peraturan walikota Batu Tahun 2018 Nomor 60 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sedangkan efektif dan efisiensi melalui sertifikasi bimbingan teknis (bimtek) dan pelatihan-pelatihan. Dengan adanya faktor pendukung seperti keindahan alam, kekompakan dalam bekerja serta faktor penghambat

seperti sarana prasarana yang kurang memadai, anggaran yang masih kurang dan masih ada beberapa pegawai yang berhalangan masuk kerja atau kurangnya kedisiplinan waktu.

Kata kunci: akuntabilitas, *good governance*.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.LATAR BELAKANG

Akuntabilitas adalah kunci untuk mencapai tujuan demokrasi yang baik, sistem dan amanah (*good governance*). Lembaga pemerintahan yang bertanggungjawab dimaknai pemberian itu nantinya akan dipertanggungjawabkan semua aktivitas yang menjadi amanah masyarakat, begitu juga masyarakat dalam melaksanakan kontrol memiliki tugas yang sangat besar demi untuk memenuhi kepentingan bersama bukan saja untuk kepentingan kelompok dan golongan tertentu saja. (Aini, 2019)

Dalam pasal 3 UU No 28 Tahun 1999 mengatakan ada beberapa asas umum penyelenggaraan Negara melingkupi: sebagai penyelenggara Negara, sebagai kepentingan umum, kepastian hukum, proporsionalitas, dan sebagai akuntabilitas. Penjelasan pada undang-undang tersebut akuntabilitas merupakan sebagai memastikan proses penyelenggaraan Negara dan setiap hasil kegiatan mesti akan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku bahwa masyarakat sebagai pemegang kedaulatan Negara tertinggi untuk itu sangat dibutuhkan pertanggungjawaban yang abash, jelas, tepat, sebagai suatu sistem serta akan menjamin proses penyelenggaraan atau terlaksananya penanganan pembangunan dan pemerintahan berjalan atau berproses secara berkualitas, berhasil guna, bertanggungjawab, bebas dari unsur KKN serta demokratis. (Mukhilda 2013).

Good governance hanya dapat diperoleh dari lembaga permasyarakatan pada saat penerapannya atau paling tidak prinsip-prinsip *god governance* hanya dapat ditentukan dengan prinsip non diskriminasi. Bermula dari *good governance* untuk itu sangat perlu

menyediakan arahan yang signifikan menjelaskan kinerja sektor publik yang sangat penting dalam memberikan pertanggungjawaban kepada semua pihak. Untuk mencapai pengelolaan pemerintahan yang efektif maka pemerintah mencoba mewujudkan pemerintah yang berwibawa, bersih, atau sering disebut dengan istilah *good governance*. (Andini, 2017).

Untuk memiliki tata kelola pemerintah yang baik, tentunya tidak semudah yang dipikirkan yang berarti untuk mencapai *good governance* sangat membutuhkan dukungan dan sistem dari masyarakat yang menganjurkan pada sebuah pemahaman untuk terwujudnya *good governance* dalam perubahan birokrasi pemerintah, seperti itu bahwa semestinya pemerintah sudah memiliki kedudukan yang fundamental dalam melaksanakan praktik *good governance* maka dapat dikembangkan dalam berbagai pelatihan pun perlu taksir sedemikian rupa dalam kehidupan birokrasi pemerintahan supaya aparat Negara dapat meningkatkan nilai baru dan tradisi yang akan dikembangkan dalam birokrasi pemerintahan. Dalam organisasi sektor publik penyelenggara Negara dituntut supaya mempunyai kinerja yang memfokuskan masyarakat sebagai tujuan utama serta mendorong para pemerintah untuk memperhatikan lingkungan sekitarnya, memberikan pelayanan yang terbaik dengan berupaya secara berkualitas dan transparan kepada pemerintah dan dengan adanya pembagian tugas dan fungsi yang baik kepada pemerintah tersebut.

Secara ideologi *good governance* mempunyai arti bahwa pengendalian otoritas yang mendasar pada aturan-aturan yang berlaku pengambilan keputusan secara transparan dan pertanggungjawaban untuk masyarakat. Sampai sekarang pemerintah yang baik telah membawa pembakar perkembangan ekonomi dan pemerintahan yang baik terus menjadi sumber dan tantangan terbesar bagi masyarakat sebagai kebutuhan yang sangat mutlak bagi kehidupan bersosial di masyarakat.

Sebagai bagian dari agenda modernisasi pemerintah yang baik dengan tujuan supaya terwujudnya pemerintahan yang bersih dan baik yang meliputi pengetahuan, pertanggungjawaban, keterbukaan, pelayanan yang terbaik, kerakyatan, partisipasi, efektif dan kemampuan. Tjokromidjoj dalam Sunambela (2006) dan United Nations Development Programme (UNDP), salah satu untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik sistem pelayanan publik yang akuntabel sebagai salah satu untuk memwujudkannya.

Saat ini dalam pelayanan publik memiliki berbagai kelemahan seperti yang diungkapkan oleh Muhamad dalam Rusmiwari, (2015): kurang perspektif, kurang komunikatif, kurang mudah diakses, kurang penyelarasan, kurang mendengar keluhan serta saran dari masyarakat, kurang birokrasi dan kurang efisien. Kelemahan utama sistem pelayanan publik kalau dilihat dari model kelembagaan adalah ada pada desain organisasi yang kurang dirancang secara khusus dalam mempersiapkan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini akan mengakibatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak terkoordinasi serta penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit.

Pada saat ini sudah menjadi tradisi kewajiban pelayanan publik yang seharusnya lebih menekankan terhadap pertanggungjawaban seremonial yang mengakibatkan adanya prosedur yang lamban serta kaku. Untuk memperbaiki prosedur kerja dan untuk meningkatkan kinerja para pegawai akan sangat biasa saja karena alasan egois dan mereka menolak adanya tuntutan perubahan, semangat kerja yang mengarah dan menegakkan status dimana sudah meningkatkan pandangan masyarakat, hubungan birokrasi berarti berhadapan dengan berbagai tata cara yang membutuhkan waktu yang sangat lama, berbelit-belit serta mengecewakan. Yang lebih mengecewakan lagi sudah tata caranya yang susah dan juga biaya pelayanan yang sangat mahal berulang kali ditanggung oleh kepentingan pribadi bukan

kepentingan bersama. Sekarang pelayanan publik sering dijadikan sebagai barang untuk diperjualbelikan untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu saja. (Faisal 2020).

Terkadang melihat para pegawai yang melayani publik masih belum menyadari fungsi dalam pelayanan masyarakat, kewajiban melayani masyarakat sebagai ketentuan tetapi justru sebaliknya. Tetapi perbuatan para pegawai kurang tersedia dalam melayani masyarakat yang transparan, bersahaja, efisien itu sangat kelihatan hampir seluruh instansi publik.

Keterlambatan pelayanan publik masih terdapat beberapa faktor seperti kurang baiknya cara memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menyebabkan buruknya tata kerja pegawai dalam pelayanan publik. Penekanan kepada kualitas pelayanan dan hasil yang kurang maksimal sehingga pekerjaan yang ada dalam suatu organisasi menjadi kurang gairah dan kurang menantang. (Dwiyanto, 2006).

Dengan demikian, salah satu untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik adalah dengan menunjukkan adanya aturan pelayanan publik yang bertanggungjawab, serta adanya kesadaran diantara para pegawai pada suatu instansi pemerintahan yang berkaitan dengan pentingnya mengubah tata cara atau model yang sangat diperlukan dalam pelayanan publik. *Accountability* (akuntabilitas) merupakan kemampuan memanfaatkan kemampuan aparatur untuk menjaga kemampuan publik dalam mengakses arsip birokrasi publik. Mengenai hal diatas ada dua jenis akuntabilitas yaitu akuntabilitas implisit dan akuntabilitas eksplisit akuntabilitas implisit menunjukkan bahwa setiap pegawai atau pejabat pemerintahan secara implisit bertanggung jawab proses pelayanan publik yang dilaksanakan serta kebijakan yang diambil serta bertanggungjawab atas setiap tindakan. (Dwiyanto, 2006).

Kelemahan sebagai indikator kualitas maupun output pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, dilihat dari peningkatan implikasi dan masalahnya terhadap pengembangan

praktik tata kelola pemerintah yang baik, sehingga pemberian mengutamakan pada penataan kemampuan pemerintah sebagai langkah awal dalam pelayanan publik. Dijadikan sebagai pemulaan kinerja birokrasi yang terjadi selama ini aparatur Negara lebih memposisikan diri yang menguasai dan membutuhkan pelayanan untuk masyarakat maka mengakibatkan selalu mengalami kesulitan dalam pengembangan orientasi dan tradisi pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu upaya dalam menjamin pelayanan publik yang baik dapat diwujudkan dengan adanya Undang-Undang pelayanan publik yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Nomor 14 Tahun 2008 dengan berlakunya Undang-Undang kedua diatas maka dijadikan harapan baru untuk memotivasi sehingga terwujudnya tata kelola pemerintah yang baik dalam pelayanan publik. (Rusmiwari, 2015)

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi akuntabilitas good governance di Dinas Pariwisata Kota Batu?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi akuntabilitas good governance di Dinas Pariwisata Kota Batu?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi akuntabilitas good governance di Dinas Pariwisata Kota Batu
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi akuntabilitas good governance di Dinas Pariwisata Kota Batu

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teori

1. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mempraktekan teori-teori yang sudah diperoleh dari lapangan dan dari bangku kuliah.
2. Hasil dari penelitian ini akan dijadikan sebagai bahan bacaan untuk melengkapi perpustakaan perguruan tinggi.
3. Hasil dari penelitian ini akan dijadikan sumber atau referensi untuk peneliti-peneliti berikutnya
4. Penelitian ini membuka wawasan atau pengetahuan baru bagi peneliti dalam mengimplementasikan akuntabilitas *good governance*.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Universitas

- a. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan oleh aktivitas akademik Universitas Tribhuwana Tungadewi untuk mengembangkan dan meningkatkan keilmuan.
- b. Hasil dari penelitian dapat dijadikan sebagai tambahan dalam referensi atau sumber di Universitas Tribhuwana Tungadewi

2. Bagi instansi yang diteliti

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan oleh instansi mengenai implementasi akuntabilitas *good governance*.

3. Bagi Penulis

Memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengimplementasikan akuntabilitas *good governance* di Dinas Pariwisata Kota Batu dan dapat mengembangkan dan meningkatkan

ilmu serta wawasan yang dimiliki penulis selama melakukan studi di Universitas Tribhuwana Tungadewi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini. 2019. *Evaluasi kinerja pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif good governance*. Jurnal inovasi sosial dan politik. Vol.1 no.1 ISSN 2656-1565.
- Amirul. 2014. *Analisis implementasi akuntabilitas good governance dalam pelayanan publik di kecamatan Panakukang kota Makasar*. Jurnal pemerintahan vol. 7 no. 13.
- Andini, 2017. *Penerapana Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Camat Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara*. Jurnal good governance vol. 5 no. 4 ISSN 1571-1582.
- Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjarda Mada University Press.
- Faisal. 2020. *Penerapan akuntabilitas, efektivitas, dan transparansi dalam mewujudkan good governance di desa Banabungi*. Jurnal studi ilmu pemerintahan. Vol. 1 no. 1.
- Kumurontomo. 2005. *Akuntabilitas birokrasi publik*. Sketsa pada masa transisi Yogyakarta: pustaka belajar.
- Manggaukang. 2006. *Akuntabilitas: konsep dan implementasi*. Malang: UMM press.
- Mardiasno. 2018. *Otonomi dan manajemen keuangan daerah good governance transparency and accountability*. Jakarta: Andi offset.
- Moleong. 2009. *Metode penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Mukhilda. 2013. *Akuntabilitas pelayanan publik*. Jurnal pemerintahan. Vol. 4 no.4.
- Nawang Sari. 2014. *Pengaruh kepemimpinan transformasional, pengawasan dan transparansi terhadap kinerja: Jawa Timur*. UB.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia no. 7 tahun 2005 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional tahun 2004-2009, bab 14 tentang Penciptaan Tata Pemerintahan.
- Rohman 2019. *Reformasi Birokrasi Dan Good Governance*. Intrans Publishing. Malang.
- Romi. 2020. *Implementasi akuntabilitas good governance dan perizinan dalam pemanfaatan ruang di Indonesia*. Jurnal ilmu hukum. Vol 2 no. 2.
- Rusmiwari, (2015). *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, vol. 3 no. 1 ISSN 2442-6962.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&C CV Alfabeta*: Bandung.

Sunambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Universitas Michigan : Bumi Aksara.

Suryadi. 2012. *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Bandung: PT Radika Utama.

Pasal 3 UU No 28 tahun 1999 menyatakan bahwa Asas-Asas Umum Penyelenggaraan Negara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

UU No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah serta Perda No. 1 tahun 1996