

**TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA PUNTEN
KECAMATAN BUMIAJI KOTA BATU**

SKRIPSI

**“Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana”
ADMINISTRASI PUBLIK**



**DISUSUN OLEH:
FERDINANDES EDISON DOKU BANI
2014210040**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi MALANG
2019**

RINGKASAN

Pelayanan publik adalah sebuah aktivitas seseorang atau sekelompok orang dan organisasi yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan. Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 bahwa melayani masyarakat merupakan fungsi utama yang harus dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Demikian halnya dengan transparansi Pelayanan administrasi atau surat-menyurat di Kantor Desa Puntan Kecamatan Bumiaji Kota Batu menunjukkan bahwa transparansi sudah diterapkan dengan baik, karena pengumuman untuk informasi mengenai surat-menyurat yang menjadi ketentuan di Desa Puntan disediakan di Ruang Pelayanan kantor Desa Puntan dan juga pelayanannya sangat sederhana dan terbuka, mudah diakses dan mudah dimengerti oleh penerima layanan karena tidak banyak yang harus dilewati dan tidak harus melalui tahap yang panjang harus berulang-ulang untuk menerima pelayanan tersebut, namun mampu memberi kepastian waktu penyelesaian pelayanan dengan adanya transparansi.

Keyword: Transparansi Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah sebuah aktivitas seseorang atau sekelompok orang dan organisasi yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan. Selain itu, pelayanan juga merupakan hal terpenting yang senantiasa berusaha untuk melayani kepentingan masyarakat sesuai peraturan yang berlaku (Londa 2017:16). Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 bahwa melayani masyarakat merupakan fungsi utama yang harus dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

Oleh karena itu, pelayanan kepada masyarakat harus terlaksana berdasarkan peraturan undang-undang yang ditetapkan, pelayanan pemerintahan yang baik harus dilakukan di setiap sektor. Pelayanan pemerintah juga harus menerapkan prinsip prinsip transparansi dimana informasi dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat, karena transparansi merupakan hal terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Transparansi juga merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian, pemerintah dituntut untuk menerapkan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan.

Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki hak dan batas wilayah untuk mengatur urusan pemerintahan Desa dan melayani kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa pasal 1. Adapun yang menjadi tugas Desa adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan Desa dan

memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa. Dwiyanto (2006:242) mengemukakan tiga Indikator untuk mengukur transparansi, pertama, keterbukaan proses pelayanan publik sangat diperlukan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan, supaya pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik. Kedua, Standar operasional prosedur (SOP) harus jelas supaya mudah dipahami oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan. Ketiga, segala informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik harus jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pelayanan publik di kantor Desa punten Bumiaji Kota Batu dalam koridor transparansi.
2. Apa yang menjadi faktor penghambat serta faktor pendukung dalam proses transparansi pelayanan publik

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana transparansi pelayanan publik Di kantor Desa Punten.

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti:

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman yang berkaitan dengan Transparansi pelayanan publik di pemerintah Desa.

2. Bagi Universitas:

Sebagai bahan evaluasi, jurusan Administrasi Publik, konsentrasi Manajemen Pelayanan Publik; sampai sejauh mana program kurikulum yang telah diterapkan sesuai kebutuhan masyarakat lulusan Administrasi publik.

3. Bagi Pemerintah:

Sebagai acuan pemerintah daerah dalam peningkatan kinerjanya, terutama dalam hal transparansi pelayanan publik kepada masyarakat Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, S dan I Cenik A. 2009. *Etika Bisnis dan Profesi: Tantangan Membangun Manusia Seutuhnya*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Londa, V.Y. (2017). *Transparansi Pelayanan Administratif Di Kantor Kelurahan Uner Kecamatan Kawangkoan Utara*. *Jurnal Administrasi Publik*, 7 (31)-16
- Ndiki, M. E. (2016). *Transparansi Dan Akuntabilitas Pemerintah Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima*. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5 (1)
- Sinambela, Lijan Poltak. (2018). *Reformasi pelayanan Publik*. Penerbit PT Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2015). *Metode penelitian kualitatif kuantitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Tirta N. Mursitama, Ph.D. 2012. Peran serta masyarakat dan dunia usaha dalam mewujudkan system transparansi nasional pelayanan public. *Jurnal Sasi* Vol. 1 No. 1 2014. Penerbit Rona
- Keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik.
- keputusan MENPAN No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Prinsip Pelyanan Publik
- Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik.
- Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 Tentang Desa
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003.
- Tupoksi Perangkat Desa Menurut Permendagri No 6 Tahun 2016