

**AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN
PUBLIK**

(Studi Di Desa Punten, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu)

SKRIPSI



Disusun Oleh

MARIA FILOMENA JEMANU

2018210098

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI

MALANG

2022

RINGKASAN

Dalam memberikan jenis-jenis bantuan kepada daerah, aparat pemerintah diharapkan senantiasa bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dan menjaga kepentingan daerah setempat. Akibatnya, cara masyarakat menerima pelayanan pemerintah harus sesuai dengan kewenangan dan standar pelayanan yang ada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik Desa Punten menerapkan akuntabilitas dan transparansi. Namun, masih terdapat ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan ketika prinsip akuntabilitas dan transparansi diterapkan dalam pelayanan publik. Dimana masih terdapat pelayanan yang kurang memadai. Individu mana yang belum memahami alur dan prosedur layanan? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih jauh tentang akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik di Desa Punten Kecamatan Bumiaji Kota Batu serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan temuan penelitian, gagasan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di Desa Punten, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, sudah berjalan dengan baik, bahkan belum sepenuhnya. Hal ini terlihat dari keberhasilan penerapan prinsip akuntabilitas dengan memberikan laporan kinerja setiap akhir tahun kepada pemerintah kota yang merinci tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Selain itu, aparat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Punten sudah sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya karena sudah tergabung dalam struktur organisasi desa. Akibatnya, penerima layanan mengetahui keberadaan dan kejelasan aparat. Di Desa Punten, gagasan transparansi sudah ada. Yaitu adanya baliho, papan informasi pelayanan, dan sosialisasi langsung dengan masyarakat memberikan informasi yang cukup tentang ketentuan, persyaratan, pembiayaan, dan waktu penyelesaian prosedur pelayanan dalam setiap tahapan proses penulisan dan penegakan kebijakan publik.

Kata Kunci: *Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Publik.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tanggung jawab utama aparatur negara di bidang administrasi umum, pembangunan, dan pelayanan masyarakat mencerminkan tanggung jawab utama aparatur negara sebagai abdi negara. Oleh karena itu, pelayanan birokrasi pemerintah memerlukan tanggung jawab moral yang tinggi. Sayangnya, tanggung jawab profesional dan moral ini merupakan salah satu kelemahan utama birokrasi pelayanan publik di Indonesia.

Kurangnya akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi akar penyebab buruknya kinerja pelayanan publik. Akibatnya, pelayanan publik harus diberikan karena tingkat kinerja birokrasi belum memberikan dampak signifikan terhadap kesejahteraan rakyat. Pemberi amanah yang berhak dan berwenang meminta pertanggungjawaban itu, wajib mempertanggungjawabkan, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala kegiatan dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya, (Putra, 2014). Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, akuntabilitas harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah dalam rangka pelayanan publik. Menurut Kepmenpan No.26/KEP/M.PAN/2/2004, Kurangnya akuntabilitas dalam penyampaian layanan publik merupakan salah satu faktor yang menyebabkan kinerja mereka di bawah standar. Oleh karena itu, agar penyelenggaraan pelayanan

publik dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat, maka perlu diterapkan prinsip akuntabilitas dalam birokrasi publik.

Selain akuntabilitas, transparansi juga memiliki dampak yang signifikan terhadap kegiatan pelayanan publik. Menurut Dwiyanto (2017: 235) Suatu situasi dikatakan transparan jika semua aspek proses penyampaian layanan dapat dilihat oleh pemangku kepentingan dan mudah diakses oleh pengguna. Keterusterangan juga dapat diartikan sebagai pelaksanaan tugas dan latihan yang menjamin akses atau kesempatan bagi setiap orang untuk mendapatkan data tentang administrasi, data tentang strategi, cara pembuatan dan pelaksanaan yang paling umum, dan hasil yang telah dicapai dapat diperoleh. kepada atau didapatkan oleh masyarakat umum dengan cara yang layak dan terbuka. Akibatnya, pihak yang berkepentingan harus memiliki akses yang mudah terhadap semua informasi terkait administrasi pemerintahan melalui media atau bahasa yang dimengerti.

Partisipasi dalam masyarakat merupakan aspek lain dari pelayanan publik yang sama pentingnya. Partisipasi masyarakat memiliki dampak yang signifikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik karena sejak awal memungkinkan masyarakat untuk terlibat dalam perumusan berbagai masalah yang berkaitan dengan pelayanan publik, termasuk jenis pelayanan yang dibutuhkan, yang paling efektif. cara untuk mengatur layanan publik, dan mekanisme untuk memantau dan mengevaluasi proses layanan. Dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat, pelayanan partisipatif dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Akibatnya, warga negara ini membutuhkan bantuan dan dorongan dalam menjalin hubungan dengan

pemerintah. sehingga kinerja organisasi pelayanan publik dapat ditingkatkan, (Putra, 2014).

Neneng Siti Maryam (2017), mengatakan bahwa semua aspek tata pemerintahan yang baik (pemerintah, warga negara, dan bisnis swasta) menganggap pelayanan publik penting karena ketiganya berperan penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Hal ini dikarenakan pelayanan publik dijadikan tolok ukur dalam mengukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai dalam suatu birokrasi. Menurut Agus Dwiyanto (2017: 21), terdapat 3 alasan krusial yang mendorong praktik *good governance* melalui perbaikan terhadap pelayanan publik, yaitu : (1) pelayanan publik adalah tempat dimana *stakeholders* berinteraksi secara intensif, (2) *stakeholders* beranggapan bahwa upaya perbaikan pelayanan publik adalah sesuatu yang penting (3) nilai seperti transparansi, partisipasi, keadilan, efisiensi dan akuntabilitas bisa diukur secara mudah dalam urusan pelayanan publik. Efektivitas dan efisiensi pelayanan juga terkait dengan persyaratan karakteristik *good governance* dalam urusan pelayanan publik. Masyarakat berharap transaksi yang menyangkut kepentingan pelayanan dengan birokrasi pemerintah dapat dilakukan secara sederhana, hemat biaya, tepat, dan cepat. Untuk merealisasikannya agar mampu eksis dalam persaingan global, maka kreativitas dalam penerapan *good governance* sangat dibutuhkan agar setiap birokrasi pemerintah daerah/kota bisa melakukan perubahan secara bertahap, terstruktur, dan berkesinambungan untuk mempermudah pencapaian tujuan.

Di Indonesia, persoalan tata pemerintahan yang baik telah menjadi titik perdebatan. Keterbatasan dan kelemahan respon pemerintah terhadap berbagai

persoalan masyarakat seringkali menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan menunjukkan bahwa pemerintah gagal mengelola pembangunan di berbagai sektor. Berbagai bentuk patologi birokrasi muncul sebagai akibat dari kurangnya akuntabilitas dan transparansi pemerintah terhadap kepentingan masyarakat luas. Oleh karena itu, Pemerintah harus dapat bertindak secara objektif, tidak memihak, dan tanpa diskriminasi, yaitu tanpa mengutamakan teman, kerabat, kelompok, atau individu yang memiliki uang dan kekuasaan. Pemerintahan yang bersih memiliki pejabat yang jujur dalam menjalankan tanggung jawabnya, tidak mau menerima suap, dan tidak mengendurkan atau mempercepat pekerjaan demi potensi imbalan. Diakui bahwa landasan awal terwujudnya good governance secara umum adalah penerapan prinsip transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. sebuah konsep dan nilai untuk mengontrol bagaimana sektor publik, swasta, dan pemerintah berinteraksi dengan masyarakat.

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang berkaitan dengan fungsinya. Akibatnya, sarana pelayanan masyarakat dilakukan oleh aparatur pemerintah. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai pemerintah harus selalu memastikan bahwa kepentingan dan kebutuhan masyarakat terlindungi. Pelayanan publik juga tumbuh dengan laju yang sejalan dengan perkembangan masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan masyarakat oleh pejabat pemerintah yang berlandaskan good governance harus sesuai dengan kewenangannya.

Isu sentral yang paling menonjol dalam manajemen administrasi publik saat ini adalah *good governance*. Selain pengaruh globalisasi, tuntutan masyarakat

terhadap pemerintah untuk melakukan *good governance* sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat. Tatanan sosial yang berlaku tidak lagi sesuai dengan model pemerintahan sebelumnya. Dengan demikian, permintaan ini merupakan sesuatu yang khas dan harus dijawab oleh otoritas publik dengan melakukan perubahan-perubahan yang ditujukan untuk pengakuan administrasi yang baik.

Administrasi yang baik akan dipahami jika secara praktis pengiriman bantuan yang baik juga dilakukan, dan otoritas publik harus terbuka atau lugas dan juga bertanggung jawab untuk memberikan dukungan terbaik untuk mengakui latihan bantuan yang sederhana dan bertanggung jawab. Hal ini sesuai dengan KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR 26 TAHUN 2004 TENTANG PETUNJUK TEKNIK TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK, Flowchart yang ditampilkan di ruang pelayanan digunakan untuk menjelaskan bahwa prosedur pelayanan harus lugas, tidak berbelit-belit, dan mudah diikuti. Pemerintah dapat dimintai pertanggungjawaban atas setiap kegiatan yang telah dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan baik kepada masyarakat umum maupun kepada atasan atau satuan pelayanan. Rincian biaya pelayanan dan waktu pelayanan selanjutnya harus diinformasikan dengan jelas dan dicetak sesuai dengan kondisi ruangan.

Sebagai struktur pemerintahan paling bawah, Kelurahan/Desa harus mampu melayani masyarakat dengan baik dan berjalan dengan baik. Namun demikian, tidak diragukan lagi terdapat tantangan yang unik di setiap daerah dalam

menerapkan prinsip-prinsip standar pelayanan, terutama di daerah pedesaan karena berbagai faktor. Salah satunya adalah masyarakat membutuhkan waktu untuk menyesuaikan diri dengan aturan baru karena sudah “terbiasa” dengan aturan lama. Tentunya, kondisi tersebut dapat dihilangkan jika pemerintah desa mengikuti aturan baru secara terkendali dan disiplin. Dengan pendampingan perangkat desa, kepala desa berkewajiban untuk melaksanakan prinsip-prinsip pemerintahan desa akuntabilitas, transparansi, profesionalisme, efektivitas, dan kebersihan. Sebagai satuan teritorial terkecil yang menjadi pusat pertemuan daerah setempat, kota berperan penting untuk memberikan pengaruh dalam mewujudkan kemerdekaan provinsi. Dalam hal ini tidak lepas dari peran kapasitas perangkat desa dalam meningkatkan akuntabilitas dan tata kelola pemerintahan desa. serta pelibatan masyarakat dalam pembangunan desa untuk memanfaatkan berbagai peluang peningkatan ekonomi desa yang telah ada. Selain itu, peningkatan kecepatan pembangunan kota juga dapat dilakukan dengan memasukkan pekerjaan daerah setempat. Dalam upaya meningkatkan perekonomian desa, partisipasi masyarakat dapat menjamin pengelolaan sumber daya yang optimal dan pengembangan potensi desa.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kota Punten, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, terlihat bahwa tugas pembangunan kota sudah setengah jalan sesuai dengan bentuk aslinya, namun masih terdapat kendala yang dialami di lapangan dalam pelaksanaannya. Belum diketahui apakah prinsip akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi Desa Punten Kecamatan Bumiaji Kota Batu sudah dilaksanakan atau diterapkan seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Penelitian ini penting

dilakukan untuk mengetahui berhasil tidaknya birokrasi pemerintah desa Punten membangun sistem pelayanan yang ramah masyarakat. Jika demikian, Punten akan dianggap sebagai desa mandiri. Namun, Pemerintah Desa Punten menghadapi sejumlah tantangan dalam upaya mendorong kemandirian desa. Salah satunya adalah budaya malas dan kurangnya partisipasi masyarakat Desa Punten. Dalam hal ini, masih ada oknum yang tidak mengikuti prosedur dan alur pengelolaan administrasi di desa. Menurut <https://idm.kemendes.go.id>, Desa Punten telah diberikan status Desa Mandiri oleh IDM tahun ini. Status ini sejalan dengan dukungan Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Alam, dan Sumber Daya Budaya terkemuka. Oleh karena itu, untuk mendukung kemandirian desa, pemerintah desa harus dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik dan bertanggung jawab. Hal ini juga perlu didukung oleh partisipasi masyarakat, khususnya partisipasi dalam pembangunan, serta setiap orang yang memiliki akses informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan dan berbagai kebijakan publik. Untuk memenuhi tujuan keberadaan lembaga pemerintah sebagai organisasi publik dan memberikan kepuasan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan kemampuan manajerial aparatur pemerintah desa yang dapat dipercaya. Sebagai sarana peningkatan ekonomi desa, keterlibatan masyarakat juga dapat menjamin pengelolaan sumber daya yang efisien dan terwujudnya potensi desa.

Dengan adanya persoalan yang terjadi, maka penulis tertarik mengambil judul “Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Di Desa Punten, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu”.

1.2. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik Di Desa Punten?
- b. Faktor apa saja yang membantu dan menghambat penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik Di Desa Punten?

1.3. Tujuan

- a. untuk mempelajari bagaimana pelayanan publik Desa Punten menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di Desa Punten.

1.4. Manfaat

- a. Manfaat teoritis
 1. Dapat menambah pengetahuannya melalui pengamatan langsung dan memahami bagaimana penerapan disiplin ilmu di luar perguruan tinggi.
 2. Pembaca dan pihak lain yang tertarik untuk mengetahui lebih jauh bagaimana prinsip akuntabilitas dan transparansi diimplementasikan dalam pelayanan publik di Desa Punten diharapkan dapat memperoleh pengetahuan dari penelitian ini.

b. Manfaat praktis

1. Sebagai bahan pemikiran dan pertimbangan dalam rangka meningkatkan standar pelayanan publik.
2. Temuan studi ini dapat membantu pemerintah desa melayani masyarakat dengan lebih baik dengan menyediakan layanan publik

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, D. E., & Adi, P. H. (2019). Transparansi, Akuntabilitas, Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Keuangan Dana Desa (Studi Kasus Desa Candirejo Kecamatan Pringapus Kabupaten Semarang). *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 3(02).
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Mulyadi deddy. 2018. *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik*. Bandung. Alfabeta.
- Mustanir, Ahmad & Razak, M. Rais Rahmat. Oktober 2017. Nilai Sosial Budaya Pada Partisipasi Masyarakat Etnik Towani Tololang Dalam Musyawarah Rencana Pembangunan. Prosiding Konferensi Nasional Ke-6 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah Aisyiyah (APPPTMA). Jilid 2. Sosial dan Politik, Pemikiran Islam, Hukum, Kesehatan. ISBN 978-602- 50710-1-0. Penerbit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Cetakan I. Hal 1-7.
- Nengsih, W., Adnan, F., & Eriyanti, F. (2019). Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 112-124.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Rijal, M. S., Handajani, L., & Sakti, D. P. B. (2021). Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi Masyarakat dan Pengelolaan Alokasi Dana Desa Untuk Meningkatkan Good Village Governace. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(12), 3301-3313.
- Rismayadi, D. (2019). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 8-14
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung. Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Desa.