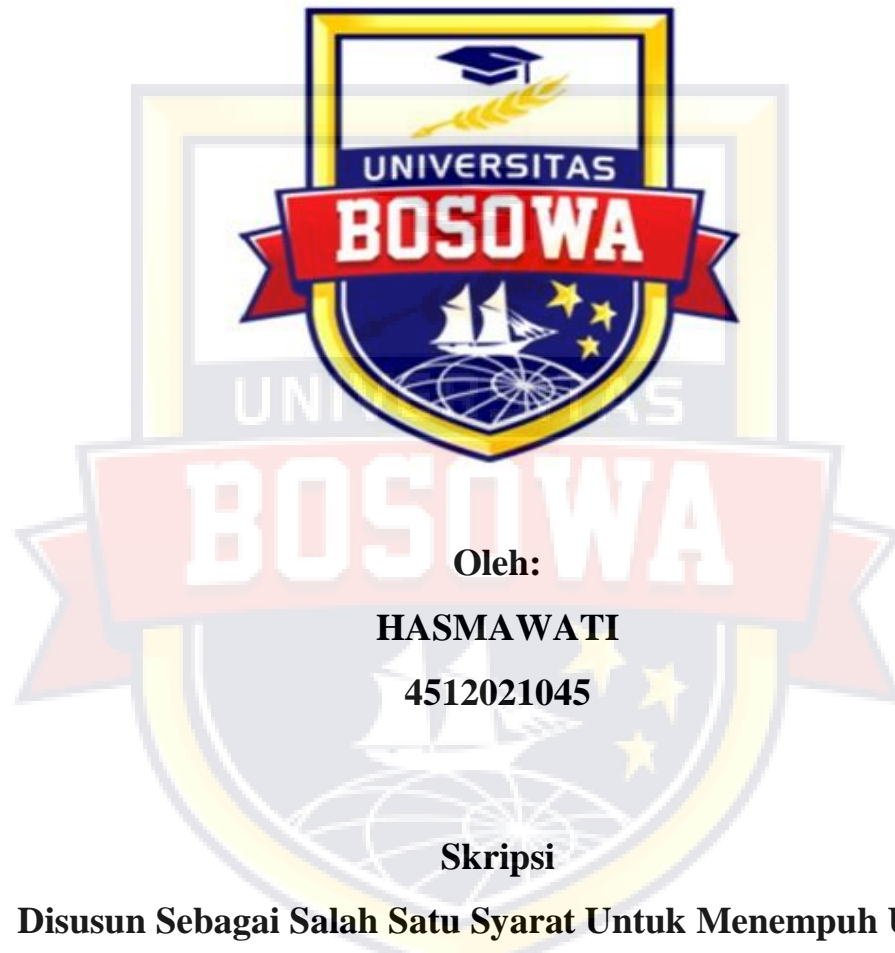


**AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi Kasus Pelayanan KTP dan Kartu Keluarga di Kelurahan
Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar)**



Oleh:

HASMAWATI

4512021045

Skripsi

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menempuh Ujian
Sarjana Negara Jurusan Ilmu Administrasi**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR**

2016

**AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi Kasus Pelayanan KTP dan Kartu Keluarga di Kelurahan
Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar)**



Oleh:

HASMAWATI

4512021045

Skripsi

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menempuh Ujian
Sarjana Negara Jurusan Ilmu Administrasi**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR
2016**

ABSTRAK

HASMAWATI. Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan KTP dan Kartu Keluarga di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar (Dibimbing Oleh Hj.Juharni, dan Natsir Tompo).

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang proses pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar. Serta untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Batua, Kecamatan Manggala, Kota Makassar penelitian ini dilakukan dari bulan Juli sampai dengan September 2016. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisa data yang digunakan adalah analisa deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan Studi Kasus yaitu melihat objek penelitian sebagai kesatuan yang terintegrasi, yang penelaahannya kepada satu kasus dan dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Transparansi Pelayanan publik dalam pengurusan KTP dan KK di Kelurahan Batua, Kecamatan Manggala, Kota Makassar sudah berusaha dengan baik dalam kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari kualitas pelayanannya sudah baik dari aspek prosedur dan mekanisme yang mudah, dan tidak berbelit-belit, serta rincian biaya atau tarif pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga yang tidak mahal dan bisa di jangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup ramah dan sopan, dan Tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Adapun hambatan yang dihadapi dalam Transparansi Pelayanan Publik KTP dan Kartu Keluarga di Kelurahan Batua, Kecamatan Manggala, Kota Makassar yakni dipengaruhi oleh Sumber Daya Aparatur, Kesadaran Masyarakat dan Sarana dan Prasarana yang belum memadai.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, KTP dan Kartu Keluarga

Abstract

Hasmawati. Accountabilty public services (**case study ID And Family cards dikelurahan Batua districts Manggala city of Makassar**) guided Hj. Juharni, and Natsir Tompo.

This Study aims to provide an overview of the process of public service in the management of family cards and identification cards di kelurahan Batua districts Manggala city of makassar. And to investigate the factors-factors that affect public services in the management of family cards and identification cards dikelurahan batua districts manggala city of makassar.

This study was conducted dikelurahan batua distcits city of makassar, the study was carried out from the month of july up to september 2016. The data used is primary and data sekunder, pengumpulan done by observation, interview, and dokumentasi. analisa data by using a case study approach which saw the object of study as an integrated whole. The penelahannya to the case and conducted and intensive, in-depth, detailed, and comprehensive.

The result showed that transparency in the mangement of public services ID and family cards dikelurahan batua districts manggala city of makassar tried with both the quality of service to provide statisfaction to masyarakat. Can be seen from the quality of services is already well on the procedural aspects dab easy mechanism, and uncomplicated, as well as a breakdown of costs or tarrifs manufacture of identity cards and family card are not expensive and can be reached by the whole society, the attitude of officals in giving service to society is quite friendly and courteous, and the availabilty of adequate service, while barriers which in the transparency of public service ID and family cards dikelurahan batua districts manggala namely makassar city affected by personnel resources, public awareness, and facilities and infrastructure are inadequate.

Keywords: Public service ID and Family Cards

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين وعلى آله وصحبه
أجمعين أما بعد.

Tiada kata yang paling awal penulis ucapkan selain puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas berkat rahmat, dan ridho-nya sehingga Skripsi ini tidak sedikit mengalami hambatan dan kesulitan, namun berkat dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada Ayahanda SALENG dan Ibunda tercinta SARBIANI atas segala Doa, jerih payah, motivasi, serta bantuannya baik moril maupun materil yang senantiasa diberikan hingga penulis menyelesaikan studi ini.

Secara khusus, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Dr.Hj.Juharni,M.Si pembimbing I dan Drs.Natsir Tompo,M.Si pembimbing II atas segala kerelaan dan kemurahan hati untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Tak lupa pula Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Prof. Ir. H.M. Saleh Pallu., M.Eng Rektor Universitas Bosowa Makassar.
2. Bapak Arief Wicaksono, SIP,MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa.
3. Bapak Drs. Natsir Tompo, M.Si, selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa
4. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Isipol yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.

5. Bapak lurah dan seluruh staf kelurahan Batua yang telah bersedia memberikan izin dan membantu penulis selama dalam penelitian.
6. Orang tua, kakak, serta seluruh keluargaku atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.
7. Seluruh mahasiswa Fakultas Isipol angkatan 2012 atas segala doa dan semangatnya, terkhusus jurusan Administrasi Negara.

Akhirnya terima kasih dan penghargaan yang tak terhingga kuperuntuhkan kepada seluruh keluarga, sahabat yang penuh kasih sayang memberikan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi pada jurusan Administrasi Negara Fakultas Isipol Universitas Bosowa.

Semoga budi dan bantuan yang tulus yang telah disumbangkan menjadi amal jariah dan mendapat imbalan yang berlipat ganda dari Allah SWT, Amin.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 15 Oktober 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Uraian Teori.....	9
1. Tinjauan Tentang Akuntabilitas	9
2. Tinjauan Tentang Pelayanan	14
3. Tinjauan Tentang Publik	15
4. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	16
5. Tinjauan Tentang Akuntabilitas Pelayanan Publik	38
B. Kerangka Konseptual	43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tipe dan Dasar Penelitian	45
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46
C. Sumber Data dan Informan.....	46
D. Teknik Pengumpulan Data	47
E. Teknik Analisa Data	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	50
1. Keadaan Geografis dan Topografi.....	50
2. Jumlah Penduduk/Mata Pencaharian di Kelurahan Batua.....	51
3. Struktur Pemerintahan Kelurahan Batua Kec. Manggala.....	54
B. Transparansi Pelayanan Publik KTP dan KK di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala, Kota Makassar.	59
C. Faktor Penghambat yang dihadapi dalam Transparansi Pelayanan Publik KTP dan KK di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar	68

BAB V PENUTUP

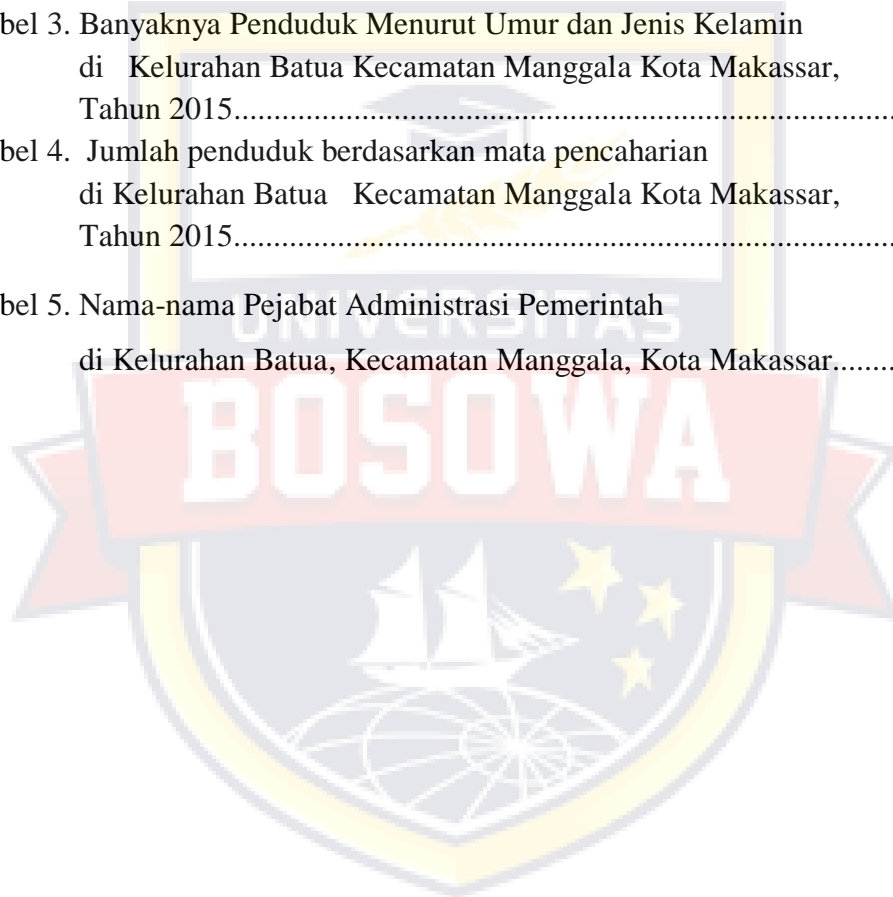
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA	72
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	75
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

No	Halaman
Tabel 1. Komposisi Penduduk Menurut Jenis Kelamin Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar, Tahun 2015.....	50
Tabel 2. Tingkat Kepadatan Penduduk di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar, 2015.....	51
Tabel 3. Banyaknya Penduduk Menurut Umur dan Jenis Kelamin di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar, Tahun 2015.....	52
Tabel 4. Jumlah penduduk berdasarkan mata pencaharian di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar, Tahun 2015.....	53
Tabel 5. Nama-nama Pejabat Administrasi Pemerintah di Kelurahan Batua, Kecamatan Manggala, Kota Makassar.....	55



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah (otonomi daerah) di Indonesia dari pola sentralisasi menjadi pola yang terdesentralisasi membawa konsekuensi terhadap makin besarnya penyerahan wewenang dari pemerintah (pusat) kepada pemerintah daerah disatu sisi, dan disisi lain pemerintah daerah memiliki kewenangan yang besar untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri secara otonom. Otonomi daerah dengan asas desentralisasi memberi kewenangan dan kesempatan yang luas kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan secara bertanggung jawab dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat di daerah. Kewenangan yang luas membutuhkan pengawasan yang optimal, karena tanpa pengawasan terbuka peluang terjadinya penyimpangan dan penyalahgunaan kewenangan, sehingga akan mengakibatkan kerugian keuangan negara, dan tidak terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Otonomi daerah dimaksudkan untuk memberikan kesempatan dan keleluasaan kepada daerah otonom dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat secara bertanggungjawab menurut prakarsa sendiri, serta berdasarkan aspirasi masyarakat, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Penerapan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 mengedepankan prinsip otonomi luas, nyata dan bertanggungjawab. Otonomi luas, dimaksudkan bahwa kepala daerah diberikan tugas, wewenang, hak

dan kewajiban, untuk menangani urusan pemerintahan yang tidak ditangani oleh pemerintah pusat sehingga otonomi yang dimiliki oleh suatu daerah memiliki banyak ragam dan jenisnya. Selain itu, daerah diberi keleluasaan untuk menangani urusan pemerintahan yang diserahkan dalam rangka mewujudkan tujuan dibentuknya suatu daerah, dan tujuan pemberian otonomi itu sendiri terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan potensi dan karakteristik masing-masing daerah.

Hingga sekarang ini kualitas pelayanan publik masih diwarnai berbagai masalah seperti pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas, serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dimana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan eksistensinya oleh rakyat. Disamping itu, terdapat pula kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki "uang", dengan sangat mudah bisa mendapatkan segala yang diinginkan.

Apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus-menerus terjadi, maka pelayanan yang diskriminatif ini akan berpotensi menimbulkan konflik dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain kemungkinan terjadinya disintegrasi bangsa, perbedaan yang lebar antar yang kaya dan miskin dalam konteks pelayanan, peningkatan ekonomi yang lamban, dan pada tahapan tertentu dapat meledak dan merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan. Kemudian, terdapat

kecenderungan di berbagai instansi pemerintah pusat yang enggan menyerahkan kewenangan yang lebih besar kepada daerah otonom, akibatnya pelayanan publik menjadi tidak efektif, efisien dan ekonomis, dan tidak menutup kemungkinan unit-unit pelayanan cenderung tidak memiliki responsibilitas, responsivitas, dan tidak representatif sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Kejadian-kejadian tersebut lebih disebabkan karena paradigma pemerintahan yang masih belum mengalami perubahan mendasar dari paradigma pelayanan konvensional. Paradigma lama tersebut ditandai dengan perilaku aparatur negara di lingkungan birokrasi yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani, dan bukannya untuk melayani (*to serve*).

Sesuai hal tersebut Mustopadidjaja (2002:78) mengemukakan bahwa pemerintah menurut paradigma pelayanan prima seyogyanya melayani bukan dilayani. Adalah lebih baik, dalam era demokratisasi dan desentralisasi saat ini, seluruh perangkat birokrasi perlu menyadari bahwa hakikat pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku "melayani, bukan dilayani", "mendorong, bukan menghambat", "mempermudah, bukan mempersulit", "sederhana, bukan berbelit-belit", "terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang.

Pemerintah memiliki fungsi utama yang merupakan penyelenggara pelayanan publik, seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik. Semangat reformasi telah mewarnai pendayagunaan aparatur pemerintah dengan tuntutan

untuk mewujudkan administrasi yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara dan pembangunan, dengan mempraktekkan prinsip Good Governance. Terselenggaranya *Good governance* merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa negara. Dalam rangka hal tersebut, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat, jelas, dan nyata sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasil guna, dan bertanggung jawab.

Tata laksana pemerintahan yang baik adalah seperangkat proses yang diberlakukan dalam organisasi baik swasta maupun negeri untuk menentukan keputusan. Tata laksana pemerintahan yang baik ini walaupun tidak dapat menjamin sepenuhnya segala sesuatu akan menjadi sempurna. Namun, apabila dipatuhi jelas dapat mengurangi penyalahgunaan kekuasaan dan korupsi. Tata laksana pemerintahan yang baik ini dapat dipahami dengan memberlakukan karakteristik dasarnya yaitu : partisipasi, penegakan hukum, transparansi, kesetaraan, daya tanggap, wawasan ke depan, akuntabilitas, pengawasan, efisiensi dan efektifitas, serta profesionalisme.

Kepemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh

globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintah, kini sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik.

Aparat birokrasi selain sebagai aparatur negara dan abdi negara, memiliki peran sebagai abdi masyarakat. Sehingga kepada kepentingan masyarakatlah aparat birokrasi harusnya mengabdikan diri. Aparat birokrasi diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh penyelenggaraan negara.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih jauh dari yang diharapkan. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum terlaksananya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar yang dalam hal ini sebagai pelaksana pelayanan publik yang langsung bersinggungan dengan masyarakat diharapkan mampu menerapkan prinsip-prinsip *good governance* antara lain akuntabilitas dan transparansi pelayanan.

Kelurahan sebagai tingkat paling rendah dalam struktur pemerintahan, harus dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Para aparatur harus dapat memperlihatkan kinerja yang baik. Namun kenyataan di lapangan sering dijumpai adanya berbagai keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh para aparatur pemerintah di Kelurahan, karena itu penulis tertarik untuk mengangkat judul skripsi, yakni: “Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan KTP dan Kartu Keluarga di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar.”

B. Batasan dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, pokok masalah yang diajukan adalah: “Bagaimana transparansi dalam pelayanan publik KTP dan Kartu Keluarga di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar.”

Pokok masalah tersebut, dijabarkan ke dalam sub-sub masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Transparansi pelayanan publik KTP dan Kartu Keluarga di kelurahan Batua kecamatan Manggala Kota Makassar?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi transparansi pelayanan Publik KTP dan Kartu Keluarga di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Transparansi dalam pelayanan publik KTP dan Kartu Keluarga di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar
- b. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Transparansi dalam pelayanan publik KTP dan Kartu Keluarga di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Ilmiah

- 1) Bagi tokoh-tokoh politik dan para pemimpin khususnya Kepala Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar, bahwa melalui penelitian ini setidaknya dapat memberi muatan-muatan pemikiran baru terhadap sistem perpolitikan dan pelayanan masyarakat.
- 2) Dengan tercapainya beberapa tujuan dalam penyusunan skripsi ini, maka diharapkan dapat berguna bagi semua pihak terutama para aparat pemerintahan agar akuntabilitas dan transparansi dalam dalam melayani warga atau anggota masyarakat.

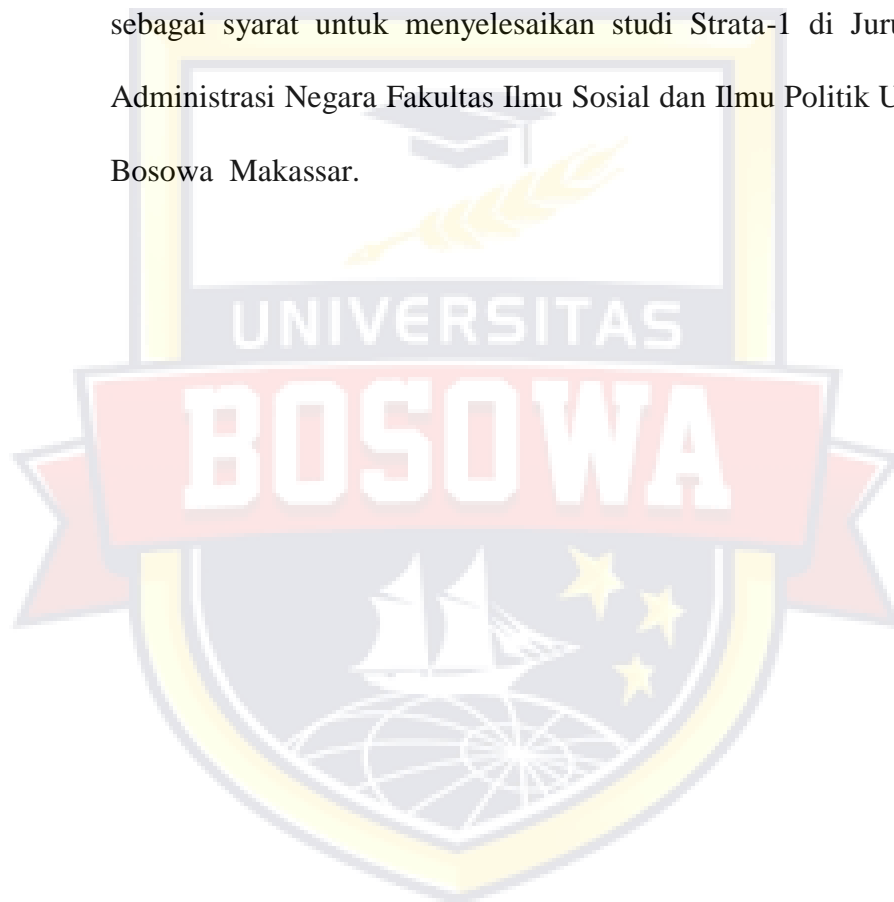
b. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah ataupun lembaga-lembaga lain yang membutuhkan serta menjadi

acuan dalam melaksanakan prinsip-prinsip Akuntabilitas dan transparansi pelayanan masyarakat

c. Manfaat Akademis

Sebagai suatu tahapan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah dan menuangkannya dalam bentuk karya ilmiah dan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi Strata-1 di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teori

1. Tinjauan tentang Akuntabilitas

Istilah akuntabilitas berasal dari istilah dalam bahasa Inggris *accountability* (Jhon Echlos, 2010:78) yang berarti pertanggungjawab atau keadaan untuk dipertanggungjawabkan atau keadaan untuk diminta pertanggungjawaban. Akuntabilitas (*accountability*) yaitu berfungsinya seluruh komponen penggerak jalannya kegiatan perusahaan, sesuai tugas dan kewenangannya masing-masing. Akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggung jawabannya. Akuntabilitas terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat.

Dykstra Clarence (1999:39) mengemukakan bahwa akuntabilitas adalah sebuah konsep etika yang dekat dengan administrasi publik pemerintahan (lembaga eksekutif pemerintah, lembaga legislatif parlemen dan lembaga yudikatif Kehakiman) yang mempunyai beberapa arti antara lain, hal ini sering digunakan secara sinonim dengan konsep-konsep seperti yang dapat dipertanggungjawabkan (*responsibility*), yang dapat dipertanyakan (*answerability*), yang dapat dipersalahkan (*blameworthiness*) dan yang mempunyai

ketidakbebasan (liability) termasuk istilah lain yang mempunyai keterkaitan dengan harapan dapat menerangkannya salah satu aspek dari administrasi publik atau pemerintahan, hal ini sebenarnya telah menjadi pusat-pusat diskusi yang terkait dengan tingkat probabilitas di sektor publik, perusahaan nirlaba, yayasan dan perusahaan-perusahaan.

Dalam peran kepemimpinan, akuntabilitas dapat merupakan pengetahuan dan adanya pertanggungjawaban terhadap tiap tindakan, produk, keputusan dan kebijakan termasuk pula di dalamnya administrasi publik pemerintahan, dan pelaksanaan dalam lingkup peran atau posisi kerja yang mencakup di dalam mempunyai suatu kewajiban untuk melaporkan, menjelaskan dan dapat dipertanyakan bagi tiap-tiap konsekuensi yang sudah dihasilkan.

Sesuai hal tersebut Mulgan Richard (2000:91) mengemukakan bahwa akuntabilitas dapat dikatakan sebagai sebuah proses dimana seorang atau sekelompok orang yang diperlukan untuk membuat laporan aktivitas mereka dan dengan cara yang mereka sudah atau belum ketahui untuk melaksanakan pekerjaan mereka. Akuntabilitas sebagai salah satu prinsip *good corporate governance* berkaitan dengan pertanggungjawaban pimpinan atas keputusan dan hasil yang dicapai, sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan dalam pelaksanaan tanggung jawab mengelola organisasi.

Uraian tersebut dipahami bahwa akuntabilitas memberikan suatu petunjuk sasaran pada hampir semua reformasi sektor publik dan mendorong pada munculnya tekanan untuk pelaku kunci yang terlibat untuk bertanggung jawab dan untuk menjamin kinerja pelayanan publik yang baik. Prinsip akuntabilitas adalah

merupakan pelaksanaan pertanggung jawaban dimana dalam kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang terkait harus mampu mempertanggung jawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan di bidang tugasnya. Prinsip akuntabilitas terutama berkaitan erat dengan pertanggung jawaban terhadap efektivitas kegiatan dalam pencapaian sasaran atau target kebijakan atau program yang telah ditetapkan.

Aspek yang terkandung dalam pengertian akuntabilitas adalah bahwa publik mempunyai hak untuk mengetahui kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pihak yang mereka beri kepercayaan. Media pertanggungjawaban dalam konsep akuntabilitas tidak terbatas pada laporan pertanggungjawaban saja, tetapi mencakup juga praktek-praktek kemudahan si pemberi mandat mendapatkan informasi, baik langsung maupun tidak langsung secara lisan maupun tulisan. Dengan demikian, akuntabilitas akan tumbuh subur pada lingkungan yang mengutamakan keterbukaan sebagai landasan penting dan dalam suasana yang transparan dan demokrasi serta kebebasan dalam mengemukakan pendapat. Akuntabilitas, sebagai salah satu prasyarat dari penyelenggaraan negara yang baru, didasarkan pada konsep organisasi dalam manajemen.

Pengendalian sebagai bagian penting dari masyarakat yang baik saling menunjang dengan akuntabilitas. Dengan kata lain, dapat disebutkan bahwa pengendalian tidak dapat berjalan dengan efisien dan efektif bila tidak ditunjang dengan mekanisme akuntabilitas yang baik, demikian pula sebaliknya. Akuntabilitas merupakan perwujudan kewajiban seseorang atau unit organisasi untuk mempertanggung jawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan

pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban secara periodik. Sumber daya ini merupakan masukan bagi individu maupun unit organisasi yang seharusnya dapat diukur dan diidentifikasi secara jelas. Kebijakan pada dasarnya merupakan ketentuan-ketentuan yang harus dijadikan pedoman, pegangan atau petunjuk bagi setiap usaha dari karyawan organisasi sehingga tercapai kelancaran dan keterpautan dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berkaitan dengan hal tersebut, Sirajudin H Saleh dan Aslam Iqbal (1995:91) mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan sisi-sisi sikap dan watak kehidupan manusia yang meliputi akuntabilitas internal dan eksternal seseorang. Dari sisi internal seseorang akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban orang tersebut kepada Tuhan-nya. Sedangkan akuntabilitas eksternal seseorang adalah akuntabilitas orang tersebut kepada lingkungannya baik lingkungan formal (atasan-bawahan) maupun lingkungan masyarakat. Akuntabilitas merupakan kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawaban fiskal, manajerial, dan program.

Akuntabilitas juga merupakan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam pencapaian hasil pada pelayanan publik. Dalam hubungan ini, diperlukan evaluasi kinerja yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian hasil serta cara-cara yang digunakan untuk mencapai semua itu. Pengendalian (control)

sebagai bagian penting dalam manajemen yang baik adalah hal yang saling menunjang dengan akuntabilitas.

Konsep akuntabilitas di Indonesia memang bukan merupakan hal yang baru. Hampir seluruh instansi dan lembaga-lembaga pemerintah menekankan konsep akuntabilitas ini khususnya dalam menjalankan fungsi administratif pemerintahan. Fenomena ini merupakan imbas dari tuntutan masyarakat yang mulai digemborkan kembali pada awal era reformasi di tahun 1998. Tuntutan masyarakat ini muncul karena pada masa orde baru konsep akuntabilitas tidak mampu diterapkan secara konsisten di setiap lini pemerintahan yang pada akhirnya menjadi salah satu penyebab lemahnya birokrasi dan menjadi pemicu munculnya berbagai penyimpangan-penyimpangan dalam pengelolaan keuangan dan administrasi negara di Indonesia.

Era reformasi telah memberi harapan baru dalam implementasi akuntabilitas di Indonesia. Apalagi kondisi tersebut didukung oleh banyaknya tuntutan negara-negara pemberi donor dan hibah yang menekan pemerintah Indonesia untuk membenahi sistem birokrasi agar terwujudnya *good governance*.

Dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawabannya. Akuntabilitas terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat.

2. Tinjauan tentang Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang

dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

3. Tinjauan Tentang Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum.

Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011: 5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Inu Kencana Syafii, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”

Berdasarkan Pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

4. Tinjauan Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah: Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

H.A.S. Moenir (2002: 7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada

prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

6) Keseimbangan Hak dan kewajiban

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

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2011: 190) yakni yang terdiri dari 12 asas:

- a. Asas kepentingan umum,
- b. Asas kepastian hukum,
- c. Asas kesamaan hak,
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban,
- e. Asas keprofesionalan,
- f. Asas partisipasif,
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif,
- h. Asas keterbukaan,
- i. Asas akuntabilitas,

- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- k. Asas ketepatan waktu,
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

c. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan Menurut Ratminto dan Winarsih (2007:22) sebagaimana dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c) Rincian pelayanan public dan tata cara pelayanan.
- 3) Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

- 5) Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

d. Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadaan.

3) Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1) Dasar hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

2) Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

3) Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

4) Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5) Biaya/tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

7) Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8) Kompetensi pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

9) Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

11) Jumlah pelaksana

Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.

14) Evaluasi kinerja Pelaksana

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Maka dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini

diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

e. Jenis- jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

- 1) Pelayanan administratif Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalny status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumendokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

- 2) Pelayanan barang Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- 3) Pelayanan jasa Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah (1999: 7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- 2) *Trade sevice*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- 3) *Infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- 4) *Sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- 5) *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- 1) Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- 2) Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
- 3) Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
- 4) Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- 5) Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain : Mempercepat prtoses pelaksanaan kerja (hemat waktu);Meningkatkan produktifitas barang dan jasa; Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup; Menimbulkan rasa kenyamanan; Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

f. Unsur – unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002:8), unsur-unsur tersebut antara lain:

1) Sistem, prosedur, dan metode

Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

2) Personil

Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

3) Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

4) Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya. Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antrre agar pelayanan dapat berjalan tertib.

Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi

keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

g. Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersamasamaakan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. H.A.S Moenir (2002: 88) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:

1) Faktor kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

2) Faktor aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting :

- a) Kewenangan
- b) Pengetahuan dan pengalaman
- c) Kemampuan bahasa
- d) Pemahaman pelaksanaan
- e) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

3) Faktor organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

4) Faktor pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5) Faktor kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

6) Faktor sarana pelayanan

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana

pelayanan, antara lain :Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu, Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa, Ketetapan susunan yang baik dan terjamin, Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan, Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Wolkins dalam Fandy Tjiptono (2000: 75) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesimbangan. Keenam faktor tersebut meliputi: “kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review*, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan”.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imbalan atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

h. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi.

Menurut Achmat Batinggi (1999: 53) Birokrasi adalah “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas- tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.” Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya.

Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang

berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batingi (1999: 53) antara lain adalah : a) pembagian kerja yang kurang jelas, b) Adanya hierarki jabatan, c) Adanya pengaturan sistem yang konsisten, d) Prinsip *formalistic impersonality*, e) Penempatan berdasarkan karier, f) Prinsip rasionalitas. Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

i. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2000: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu

kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen-elemen kualitas yaitu:

- a) Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
- b) Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono (2000: 60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir (2002: 205) antara lain:

- a) Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b) Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c) Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur

- d) Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e) Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- f) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- g) Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2000:70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

- 1) *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.

- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Levince dalam Ratminto (2006: 175) melihat kualitas pelayanan dari indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) *Responsiveness* (Responsivitas), Ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari *costumers*.
- 2) *Responsibility* (Responsibilitas), Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* (Akuntabilitas), Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

5. Uraian Tentang Akuntabilitas Pelayanan Publik

Dalam Konteks pelayanan publik menurut Anang Armunanto (2005:28) “akuntabilitas berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder”.

Dengan demikian tolak ukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik. nilai-nilai atau norma tersebut diantaranya transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005:126) Pertanggung jawaban pelayanan publik diantaranya:

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik

- a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi; tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.
- b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit

pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.

- d. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
- e. Masyarakat dapat melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
- f. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

- a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang telah ditetapkan;
- b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

- a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan;
- b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

Menurut Kodar Udoyono (2012:138) Untuk menjamin terwujudnya suatu tingkat kinerja yang diinginkan, efektivitas dan akuntabilitas publik akan banyak tergantung kepada pengaruh dari pihak-pihak yang berkepentingan tersebut diatas meliputi: *Pertama*, terdiri dari publik dan konsumen pelayanan yakni pihak yang terkait dengan penyajian pelayanan yang paling menguntungkan mereka. Kedua, terdiri dari pimpinan dan pengawas penyaji pelayanan publik, yang merupakan pihak-pihak berkepentingan terhadap pelayanan. Ketiga, terdiri dari penyaji pelayanan itu sendiri dengan tujuan dan keinginan yang seringkali berbeda dengan pihak pertama dan kedua di atas. Dengan demikian, secara absolut akuntabilitas memvisualisasikan suatu ketaatan kepada peraturan dan prosedur yang berlaku, kemampuan untuk melakukan evaluasi kinerja, keterbukaan dalam pembuatan keputusan, mengacu pada jadwal yang telah ditetapkan dan menetapkan efisiensi dan efektivitas biaya pelaksanaan tugas-tugasnya.

Menurut Agus Dwiyanto (2002:55) untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian dilihat melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi:

1. Acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa;
2. Tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; dan

3. Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

Finner dalam Joko Widodo menjelaskan akuntabilitas sebagai konsep yang berkenaan dengan standar eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan birokrasi. Menurut Kodar Udoyono (2012:138) Pengendalian dari luar (*external control*) menjadi sumber akuntabilitas yang memotivasi dan mendorong aparat untuk bekerja keras. Masyarakat luas sebagai penilai objektif yang akan menentukan *accountable* atau tidaknya sebuah birokrasi.

Menurut Anang Armunanto (2005:30) Dalam konteks politik akuntabilitas akan berimplikasi pada kekuasaan karena akuntabilitas melahirkan kepercayaan dan legitimasi sebagai syarat berlangsungnya kekuasaan.

Akuntabilitas pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi, dalam hal ini ialah kantor Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar merupakan kewajibannya untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misinya dalam memberikan pelayanan. Sehingga secara sederhana dapat dikatakan bahwa menciptakan akuntabilitas berarti menyelaraskan prosedur pelayanan sesuai dengan nilai-nilai atau norma-norma yang ada di masyarakat demi kepuasan pelanggan. Terciptanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini tidak saja menguntungkan bagi masyarakat akan tetapi juga mempunyai arti yang sangat penting dalam kehidupan pemerintahan.

B. Kerangka Konseptual

Pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik, Pemberian layanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya perlu ditingkatkan secara terus-menerus sesuai dengan sasaran pembangunan. Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik dan pragmatis. Dengan revitalitas birokrasi publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang telah diberikan.

Menurut Sekaran Sugiono (2005:65), Kerangka Pemikiran adalah merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting.

Kerangka Pemikiran menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel-variabel yang akan diteliti. Lebih jelas mengenai kerangka pikir tersebut, dapat digambarkan melalui bagan kerangka konseptual.

BAGAN KERANGKA KONSEPTUAL

BAB III METODE PENELITIAN

A . Tipe dan Pendekatan penelitian

1. Pendekatan penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yaitu untuk mengetahui dan menggambarkan kenyataan dan kejadian yang diteliti sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui Transparansi Pelayanan KTP dan Kartu Keluarga di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar.

2. Tipe Penelitian

Tipe Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif terbatas pada usaha mengungkap suatu masalah atau keadaan peristiwa yang sebenarnya sehingga bersifat mengungkap fakta dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti.

Oleh karena itu peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif yang dimaksud untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti tentang Transparansi Pelayanan KTP dan Kartu Keluarga di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar. Adapun waktu penelitian yaitu selama tiga bulan, yaitu bulan Juli hingga september 2016.

C. Sumber Data

Menurut Lofland (1984: 47) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Data hasil penelitian didapatkan melalui data sumber data yaitu:

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber atau informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dan sebenarnya dilapangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sebagai data pendukung data primer dari literatur dan dokumen-dokumen serta data yang diambil dari suatu organisasi dengan permasalahan dilapangan yang terdapat pada lokasi penelitian berupa bahan bacaan, bahan pustaka, dan laporan-laporan penelitian.

D. Informan

Dalam Penelitian ini memerlukan informan yang mempunyai pengetahuan tentang masalah penelitian yang akan diteliti guna memperoleh data dan informasi yang akurat. Oleh sebab itu informan yang dimaksud adalah sebagai berikut.

a. Pemerintah Kelurahan Batua	= 3 Orang
b. Tokoh Masyarakat	= 7 Orang
<hr/>	
Jumlah	= 10 Orang

E. Teknik Pengumpulan Data

Sumber Data dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan para informan sebagai data primer dan tulisan atau dokumen-dokumen yang mendukung pernyataan informan. Hal ini sebagaimana dinyatakan Lofland dan Moleong (2001 :112) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Dalam penelitian ini data yang akan dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Untuk mengumpulkan data primer dan sekunder peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

a) Pengamatan (observasi)

Observasi digunakan untuk mengetahui fakta yang terjadi di daerah penelitian berdasarkan pengamatan sendiri.

Pengamatan ini dilakukan secara langsung oleh peneliti di lokasi penelitian yaitu di Kelurahan Batua, Kecamatan Manggala, Kota Makassar. Data yang diperoleh yaitu mengenai proses pelayanan publik KTP dan KK di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar.

b) Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dari yang diwawancarai (*interview*) yang memberikan atas itu. Wawancara digunakan oleh peneliti untuk menggunakan menilai seseorang. Dalam wawancara tersebut biasa dilakukan secara individu maupun dalam bentuk kelompok, sehingga didapat data yang akurat dan terarah.

c) Dokumentasi

Menurut Arikunto (2002:128) Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis, metode dokumentasi adalah mencari data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan buku, surat, transkrip, majalah, prasasti, lengger dan lain sebagainya.

Adapun Data Sekunder ini bersumber dari Badan Pusat Statistik (BPS), di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar serta dapat diperoleh dari berbagai literatur, bukti-bukti relevansi serta instansi-instansi yang terkait dengan penelitian ini.

D. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh melalui wawancara dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis data deskriptif kualitatif yaitu dengan cara data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan dideskripsikan secara menyeluruh. Data wawancara dalam penelitian adalah sumber data utama yang menjadi bahan analisis data untuk menjawab masalah penelitian.

Analisis data dimulai dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan. Setelah melakukan wawancara, peneliti membuat transkrip hasil wawancara yang sesuai dengan apa yang ada dari catatan hasil wawancara tersebut. Setelah peneliti menulis hasil wawancara ke dalam transkrip selanjutnya peneliti mereduksi data dengan cara abstraksi, yaitu mengambil data yang sesuai dengan konteks penelitian dan mangabaikan data yang tidak diperlukan.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Keadaan Geografis dan Topografis

Kelurahan Batua berada disebelah Timur ibu kota Kecamatan Manggala Kota Makassar dengan luas wilayah $\pm 1.92 \text{ km}^2$. Jarak Kelurahan Batua terletak 5-10 km dari ibu kota Kecamatan Manggala Kota Makassar. Adapun batas-batas wilayah antara lain adalah:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Tello Baru Kec. Panakukang
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Borong Kec. Manggala
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Paropo Kec. Panakukang
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Antang Kec. Manggala.

Kelurahan Batua merupakan daerah perkotaan dengan topografi ketinggian wilayah sampai 500-700 meter di atas permukaan laut. Memiliki Suhu udara pada siang hari $28^{\circ}\text{C} - 30^{\circ}\text{C}$, sedangkan pada malam hari antara $18^{\circ}\text{C} - 24^{\circ}\text{C}$.

2. Keadaan Penduduk

Penduduk adalah sumber daya manusia yang mutlak ada dalam suatu daerah. Besarnya jumlah penduduk akan berpengaruh terhadap kondisi sosial, ekonomi, budaya, politik dalam suatu daerah tersebut.

Keadaan penduduk di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar dirinci berdasarkan jumlah penduduk di Kelurahan Batua tahun 2016 adalah sebesar 22.981 jiwa terdiri dari 11.664 jiwa laki-laki dan 11.317 jiwa perempuan. Komposisi penduduk di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Komposisi Penduduk Menurut Jenis Kelamin Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar, Tahun 2016

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)
1	Laki – laki	11664
2	Perempuan	11317
Jumlah		22.981

Sumber : Data Monografi Kelurahan Batua, 2016

3. Penyebaran dan Kepadatan Penduduk

Tabel 2. Tingkat Kepadatan Penduduk di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar , 2016

No	RW	Jumlah Kepala Keluarga
1	RW 001	523
2	RW 002	438
3	RW 003	585
4	RW 004	354
5	RW 005	473
6	RW 006	573
7	RW 007	550
8	RW 008	534
9	RW 009	513
10	RW 010	415
11	RW 011	410
Jumlah		5.368 KK

Sumber : Data Monografi Kelurahan Batua, 2016

Pada tabel diatas tahun 2016 jumlah penduduk terbesar terdapat di RW 006 Bontomanai yaitu 573 jiwa sedangkan jumlah penduduk terkecil terdapat pada RW 004 354 jiwa.

4. Keadaan Penduduk Menurut Umur dan Jenis Kelamin

Tabel 3. Banyaknya Penduduk Menurut Umur dan Jenis Kelamin di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar, Tahun 2016

No	Kelompok Umur	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah (Orang)
1	0 – 4	1325	1220	2545
2	5 – 9	1296	1175	2471
3	10 – 14	1161	1039	2200
4	15 – 19	1394	1269	2663
5	20 – 24	1571	1651	3222
6	25 – 29	1099	1139	2238
7	30 – 34	907	1011	1918
8	35 – 39	789	820	1589
9	40 – 44	683	654	1337
10	45 – 49	533	447	980
11	50 – 54	349	291	640
12	55 – 59	198	177	375
13	60 – 64	189	160	349
14	65 +	190	264	454
Jumlah		11664	11317	22981

Sumber : Data Monografi Kelurahan Batua, 2016

5. Keadaan Penduduk Menurut Mata Pencaharian

Mata pencaharian penduduk di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar sebagian besar adalah pengusaha/ pedagang, PNS, Tukang,

Pengrajin, Karyawan swasta, Kuli Bangunan dan lain-lain. Klasifikasi penduduk berdasarkan mata pencaharian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Jumlah penduduk berdasarkan mata pencaharian di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar, 2016.

No	Jenis Mata Pencaharian	Jumlah (Jiwa)
1	PNS	210
2	Pedagang	388
3	Tukang	89
4	Pengusaha	168
5	Kuli Bangunan	34
6	Pengrajin	45
Jumlah		934

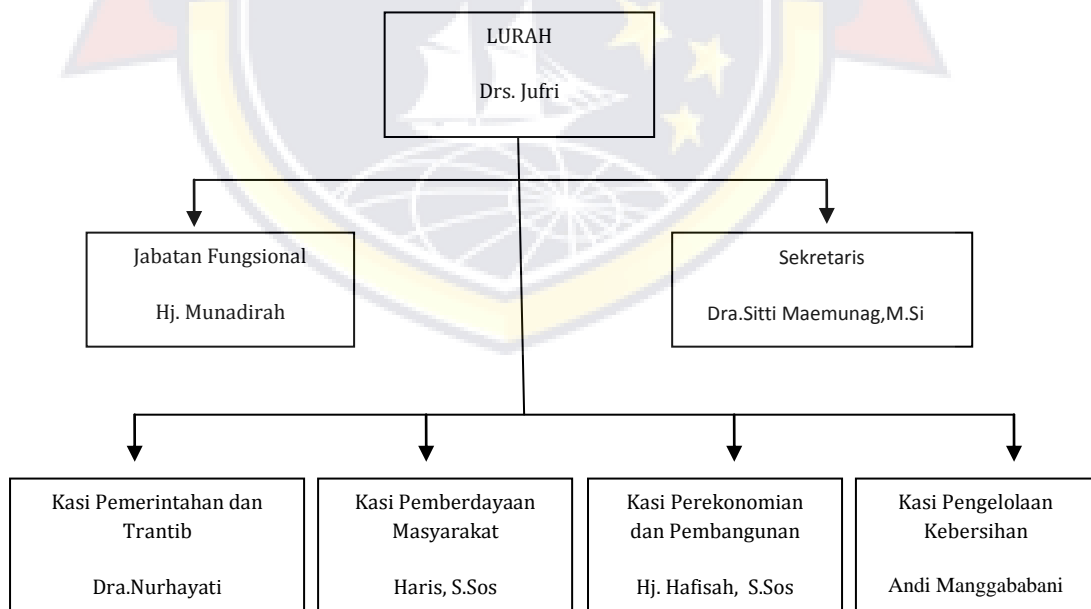
Sumber : Data Monografi Kelurahan Batua, 2016

Tabel 4. Menunjukkan bahwa penduduk di Kelurahan Batua sebagian besar hidup bermata pencaharian di bidang perdagangan, tingginya jumlah penduduk yang bergerak di bidang perdagangan karena tempatnya yang strategis yang berada dipertokoan sebagian besar penduduknya yang konsumtif, selain itu didukung oleh sarana pertokoan sebanyak 6 buah, pasar umum sebanyak 3 buah dan mini market sebanyak 3 buah.

6. Struktur Pemerintahan di Kelurahan Batua

Program administrasi dapat berjalan dengan baik apabila pelaksanaannya ditunjang oleh suatu organisasi yang baik dan teratur, yang disertai dengan pembagian fungsi, tugas, dan tanggung jawab yang jelas. Dengan demikian maka akan terjalin suatu sistem komunikasi yang efisien dan efektif.

Dalam rangka ini perlu dikemukakan beberapa ketentuan dalam penyusunan suatu struktur organisasi. Kegunaan dari suatu organisasi adalah untuk mengkoordinir dan mengatur semua potensi dapat diberikan oleh unsur agar tujuan dapat dicapai dengan sebaik-baiknya, karena tujuan tidak akan tercapai dengan baik manakala dalam usaha dan pelaksanaan kegiatan terdapat kesimpang siuran atau ketidak sesuaian arah yang dituju, maka dibentuklah suatu wadah guna menampung para anggotanya untuk mencapai tujuan yang telah diprogramkan, karena organisasi merupakan badan penyelenggara suatu usaha kerjasama dalam rangka untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan artinya suatu kerangka yang menunjukkan segenap pekerjaannya, wewenang dan tanggung jawab. Adapun Struktur organisasi di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar sebagai berikut:



Dari bagan tersebut dapat diketahui bahwa. Struktur organisasi merupakan susunan atau penempatan jabatan dengan fungsi dan tugas masing-masing sehingga diharapkan tercipta suatu kesatuan kerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Hal ini merupakan salah satu bentuk yang harus dimiliki oleh setiap lembaga pemerintahan. Untuk lebih memperjelas tabel struktur pemerintahan Kelurahan Batua, Kecamatan Manggala, Kota Makassar di atas, maka akan dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 5. Nama-nama Pejabat Administrasi Pemerintah di Kelurahan Batua

NO	NAMA	PENDIDIKAN	JABATAN
1	Drs. Jufri	Sarjana (S1)	Lurah
2	Dra. Sitti Maemunah, M.Si	Sarjana (S2)	Sek. Lurah
3	Dra. Nurhayati	Sarjana (S1)	Kasi Pemerintahan
4	Hj. Hafisah, S.Sos	Sarjana (S1)	Kasi Perekonomian
5	Andi Manggabarani, S.Sos	Sarjana (S1)	Kasi Kebersihan
6	Haris, S.Sos	Sarjana (S1)	Kasi Pemberdayaan
7	Hj. Munadirah, S.Sos	Sarjana (S1)	PLKB

Sumber: Kantor Kelurahan Batua, 2016.

a. Tugas dan Fungsi struktur pemerintahan Kelurahan Batua,

1. Sekteraris Lurah

Fungsinya melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan kesekretariatan yang meliputi administrasi umum kepegawaian, perlengkapan dan keuangan serta menyusun laporan pelaksanaan tugas.

Tugas:

- a. menyusun rencana dan program kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya.
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya.
- c. memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan lancar.
- d. menilai hasil kerja bawahan dengan mengawasi hasil pelaksanaan tugas.
- e. melaksanakan dan mengelola manajemen kesekretariatan kelurahan untuk melancarkan pelaksanaan tugas
- f. melaksanakan administrasi umum kepegawaian, perlengkapan dan keuangan untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kelurahan
- g. memberikan pelayanan teknis kepada lurah dan seksi-seksi untuk melancarkan pelaksanaan tugas
- h. menginventarisasi, mengevaluasi dan mengelola baik data pemerintahan dan kemasyarakatan serta informasi untuk pembinaan penyelenggaraan tugas umum kelurahan
- i. memberikan saran kepada lurah berdasarkan tugas pokok dan fungsinya, membuat laporan sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas, dan melaksanakan tugas kedinasan yang diberikan oleh atasan.

2. Seksi Pemeritahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum

Tugasnya menyusun rencana penyelenggaraan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa, pembinaan kerukunan hidup beragama, mengkordinasikan kegiatan instansi pemerintahan, pembinaan administrasi kependudukan serta melakukan penyusunan kemasyarakatan, pelaksanaan koordinasi dan pembinaan kesatuan polisi pamong praja dan perlindungan masyarakat (LINMAS), serta penegakkan pelaksanaan Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota serta perundang-undangan lainnya.

Fungsi:

- a. Menyusun rencana dan program kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya
- c. memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan lancar
- d. menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas
- e. mengumpulkan bahan dalam rangka pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa
- f. mengumpulkan bahan dalam rangka pembinaan kerukunan hidup antar umat beragama
- g. menyusun rencana pengkoordinasian kegiatan instansi pemerintah di kelurahan

- h. menyusun rencana penataan kelurahan, menyusun rencana kegiatan pelaksanaan lomba / penilaian kelurahan dan melaksanakan kegiatan administrasi kependudukan.

3. Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat

Tugasnya menyusun rencana dan penyelenggaraan pembinaan, pemberdayaan masyarakat kelurahan serta pembinaan kemasyarakatan, fasilitas kegiatan, organisasi sosial kemasyarakatan penanggulangan bencana alam, penanggulangan masyarakat sosial, penyelenggaraan koordinasi keluarga bencana, serta fasilitas penyelenggaraan, pendidikan kesehatan, generasi mudah keolahragaan, kepramukaan dan peranan wanita.

Fungsi:

- a. menyusun rencana dan program kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya
- c. memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan lancar
- d. menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas
- e. mengumpulkan bahan dalam rangka fasilitas dan koordinasi penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat di wilayah kelurahan dan lain-lain.

4. Seksi Perekonomian dan Pembangunan

Tugasnya melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pengembangan perekonomian kelurahan, pelaksanaan administrasi, pemungutan pajak retribusi daerah dan pengembangan kegiatan perindustrian dan perdagangan dan melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pengembangan pembangunan, pelaksanaan pembangunan swadaya masyarakat pembinaan dan penanggulangan pencemaran dan kerusakan lingkungan serta pembinaan dan pengurusan bangunan.

Fungsi:

- a. menyusun rencana dan program kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya
- c. memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan lancar
- d. menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas, mengumpulkan bahan dalam rangka penyelenggaraan pembangunan di wilayah kelurahan
- e. mengumpulkan bagi pengembangan perekonomian kelurahan, dan menyusun rencana bagi pelaksanaan pemungutan kas pajak dan retribusi daerah di kelurahan dan lain-lain.

5. Seksi Pengelolaan Kebersihan

Tugasnya menyusun rencana dan penyelenggaraan pengelolaan kebersihan di wilayah Kelurahan.

Fungsi:

- a. menyusun rencana dan program kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya
- b. membagi tugas kepada bawahan, memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan lancar
- c. menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas
- d. menyusun bahan penyelenggaraan pengelolaan kebersihan di wilayah kelurahan
- e. menyusun bahan penyelenggaraan dan mengkoordinasikan jadwal pengambilan sampah di Kelurahan.

B. Transparansi Pelayanan Publik KTP dan Kartu Keluarga di Kelurahan Batua, Kecamatan Manggala, Kota Makassar.

Pelayanan publik sebagai salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah. Fungsi pelayanan publik ini sangat penting bahkan peranannya sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, khususnya kepentingan rakyat secara keseluruhan.

Pelayanan publik yang di laksanakan di kantor Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar merupakan salah satu tugas dari sekian banyak fungsi dan tugas yang harus diemban oleh aparat instansi pemerintahan.

Dalam memberikan pelayanan tersebut, di tuntut adanya keseriusan dan kesungguhan dalam melayani masyarakat sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Kelurahan sebagai tingkat paling rendah dalam struktur pemerintahan, yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Para aparatur harus dapat memperlihatkan kinerja yang baik. Penelitian ini difokuskan pada pembahasan pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Untuk mengetahui bentuk pelaksanaan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar yakni diantaranya:

1. Prosedur dan Mekanisme Pelayanan yang Mudah

Persyaratan pelayanan merupakan hal-hal yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Persyaratan pelayanan perlu diteliti dari tiap aktifitas pelayanan sehingga untuk keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Petugas dengan senang hati memberitahukan atau menginformasikan persyaratan yang diperlukan kepada masyarakat jika ada yang bertanya atau persyaratan yang dibawa kurang lengkap.

Kesederhanaan dalam Proses Pelayanan yaitu proses yang mudah, dan jelas hasilnya sehingga tidak harus berulang-ulang dalam kepengurusannya dan menunggu lama baru bisa memperoleh hasil yang diinginkan oleh masyarakat Kelurahan Batua. Proses yang harus dilewati dalam kepengurusan Kartu Keluarga yaitu meminta formulir pengantar dari RT setempat, selanjutnya membawa persyaratan lainnya ke kantor Kelurahan Batua yaitu meliputi keterangan data diri seperti Akta Kelahiran atau Ijazah, Surat Nikah bagi yang sudah menikah

kemudian KK yang lama, KTP, membawa pelunasan PBB 2 Tahun, dan surat pindah bagi pendatang. Persyaratan tersebut untuk selanjutnya diserahkan ke Kantor Camat setelah itu ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Sedangkan proses dalam kepengurusan KTP yaitu membawa formulir pengantar dari RT setempat beserta yang telah ditandatangani dan Foto copy KK dan Pas foto ukuran 2x3 1 lebar dengan latar belakang kelahiran ganjil merah dan latar genap biru, Batas umur 17 tahun ke atas, bisa kurang dari 17 tahun asalkan sudah menikah atau pernah menikah.

Pemerintah menghimbau kepada masyarakat agar mengetahui mekanisme dan syarat pembuatan KK dan KTP karena hal tersebut sangat penting dan perlu untuk diketahui. Pengetahuan masyarakat tentang bagaimana mekanisme dan syarat pembuatan KK dan KTP sangat penting karena salah satu faktor penunjang kelancaran dalam pelayanan oleh pemerintah. Jika pemerintah dan masyarakat sama-sama profesional dalam pelaksanaannya, maka tidak akan saling mempersulit dan proses pelaksanaan pelayanan pun akan menjadi mudah dan berjalan lancar.

Mekanisme dan prosedur pembuatan KK dan KTP dibuat berdasarkan kebutuhan dan sebagai persyaratan dalam pengadaan KK dan KTP. Mekanisme dan prosedur pelayanan diharapkan mampu mendorong masyarakat untuk lebih memahami dalam pembuatan KK dan KTP sesuai peraturan yang berlaku. Selain itu, masyarakat juga secara tidak langsung dapat mengetahui pentingnya pembuatan KK dan KTP.

“KK, dan KTP wajib ada karena selain sebagai identitas juga dibutuhkan untuk pengurusan keperluan pribadi sebagai warga negara yang baik. Dan

sebenarnya pembuatannya tidak dipersulit kalau berkasnya lengkap ”.
(Staf Kelurahan Batua, Bu Sitti Maemunah 10 Juli 2016)

Pernyataan lain juga datang dari masyarakat yang lainnya.

“Persyaratannya tidak terlalu banyak, saya mengurus semua itu langsung dan sebelum mengurus harus ada surat pengantar dari RT, kemudian ke Kelurahan buat Blangko, lalu ke Kecamatan, terakhir ke Capil. Proses pembuatan lamanya 7 hari sudah jadi”. Pelayanannya cukup bagus namun kadang pegawainya datang terlambat jadi harus menunggu.”
(Masyarakat, Sudirman 10 Juli 2016)

“Prosedurnya mudah, saya cuma nyerahin syarat-syarat ke petugasnya dan mengikuti instruksi yang diberikan petugas dalam pembuatan KK, sehingga pelayanannya jadi cepat”(Masyarakat, Rahmi 12 Juli 2016).

“Kami sudah melaksanakan tugas dalam proses pengurusan KTP sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Apabila persyaratan dan dokumen dari pemohon sudah lengkap, tentu kami selalu memberikan pelayanan dengan cepat”(Staf Kelurahan Batua, Bu Sitti Maemunah 12 Juli 2016)

“Terkait dengan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan saya rasa cukup mudah asal masyarakat membawa syarat-syarat yang dibutuhkan saat akan melaksanakan pelayanan. Namun masih ada juga masyarakat yang belum paham dengan prosedurnya sehingga masih banyak yang datang dengan tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga masyarakat harus melengkapi syaratnya kembali”
(Lurah Batua, Pak Jufri 12 Juli 2016)

Penulis menyimpulkan bahwa proses pelaksanaan pembuatan KK dan KTP, mekanisme dan prosedurnya tidak bermaksud mempersulit masyarakat, Persyaratan teknis dan administratif pelayanan yang dibuat oleh aparatur Kelurahan Batua dalam kepengurusan surat menyurat harus jelas dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga mudah dipenuhi oleh masyarakat. Persyaratan pelayanan perlu diteliti dari tiap aktifitas pelayanan sehingga untuk keseluruhan persyaratan harus dipenuhi oleh masyarakat.

Petugas dengan senang hati memberitahukan atau menginformasikan persyaratan yang diperlukan kepada masyarakat jika ada yang bertanya atau persyaratan yang dibawa kurang lengkap.

2. Rincian Biaya Pelayanan/ Tarif Pengurusan KTP dan KK

Biaya pelayanan yaitu besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat di Kelurahan Batua sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peraturan mengenai besarnya biaya pelayanan yaitu Penetapan Biaya Administrasi. Biaya tersebut sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan yang sudah diberikan oleh aparatur Kelurahan kepada masyarakat.

Besarnya biaya yang dikeluarkan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku atau digunakan sebagai imbalan dalam pemberian pelayanan yang efektif. Dalam hal ini produk pelayanan yang diberikan berupa surat menyurat dalam kepengurusan sesuai kebutuhan masyarakat. Penetapan biaya administrasi di Kelurahan Batua yaitu dalam kepengurusan KK yaitu sebesar Rp. 50.000,- Kartu Tanda Penduduk sebesar Rp. 40.000,- Pengantar Nikah sebesar Rp. 35.000,- Surat Pindah Rp.15.000,- Surat Keterangan Usaha Rp. 45.000,- Surat Keterangan Kelahiran Rp. 25.000,- Surat Keterangan Domisili Rp. 10.000,- Surat Keterangan Tidak Mampu bebas biaya.

Rincian tarif yang dibebankan aparatur Kelurahan Batua kepada masyarakat dalam setiap pelayanan surat menyurat dapat diketahui oleh setiap masyarakat yang membutuhkan. Sehingga masyarakat setempat dapat mengetahui secara jelas rincian biaya untuk setiap produk pelayanan yang dibebankan kepada

masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa narasumber, penulis menemukan adanya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat pengguna jasa.

“Mengenai biaya pembuatan Kartu Tanda Penduduk tidak begitu berat, yang penting KTP saya bisa jadi dengan cepat”(Masyarakat, Bu Nurlela 18 Juni 2016).

“Menurut saya kalau kenal atau punya orang dalam mungkin bisa cepat jadi KTPnya, kemarin saja ada beberapa diantara kita Bu, ada yang memberikan biaya lebih dengan alasan agar cepat jadi”.
(Masyarakat, Marlina 18 Juli 2016)

“Memang benar kalau ada beberapa masyarakat yang memberikan biaya lebih namun kami tidak pernah memungut biaya lebih atau memberikan informasi seperti itu. Biasanya mereka yang memberikan biaya lebih tdk langsung datang sendiri tapi cara titip kepada salah satu pegawai yang ada disini. Jadi bisa dibilang untuk uang transport dan rasa terima kasih. Tapi bukan berarti kalau masyarakat membayar biaya yang telah ditetapkan, akan kami proses lama waktunya, itu tdk benar. Yang penting syarat dan dokumen lengkap kami akan proses dengan sesuai prosedur yang ada”
(Staf Kelurahan Batua, Bu Nurhayati 18 Juli 2016)

Dapat diketahui biaya /tarif pengurusan KTP dan KK Kantor Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, Namun pemerintah Kelurahan membantah bila ada rumor membayar lebih langsung diproses dengan cepat. Pihak Pemerintah mengakui kalau ada beberapa masyarakat yang memberikan biaya lebih tetapi itu merupakan imbalan dan rasa terima kasih karena meminta bantuan dan sebagai biaya transport. Jadi dengan demikian secara jelas oleh masyarakat mengenai jumlah yang harus dikeluarkan dalam setiap produk pelayanan, selain itu menambah kepercayaan masyarakat terhadap aparaturnya Kelurahan .

3. Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayan publik.

Peneliti mewawancarai salah satu masyarakat yang sedang mengurus KK dan KTP di Kelurahan Batua, terkait dengan sikap kesediaan pegawai dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan peneliti

“Sikap Pegawai dalam melayani saya dalam proses pembuatan KTP cukup ramah , sopan dan tidak mempersulit saya dalam pengurusan KTP anak sy walaupun saya harus tunggu 5 hari tetapi saya tdk masalah yang penting KTP bisa jadi”(Masyarakat, Bu Hasri 20 Juli 2016)

“Kesediaan petugas dalam melayani menurut saya sudah cukup baik”(Masyarakat, Pak Rahmat 20 Juli 2016).

“Kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP dan KK di Kelurahan Batua sudah baik karena pegawai selalu datang tepat waktu.”(Masyarakat, Akbar 21 Juli 2016).

Hal yang sama juga disampaikan oleh salah satu staf di Kelurahan Batua sebagai berikut:

“Sebagai abdi negara, ya kita mau tidak mau kita harus siap dalam melayani dan juga membantu masyarakat seperti menjelaskan apa saja yang harus dipenuhi dalam pembuatan KK, KTP, SKTS, dll, jadi pegawai disini tidak ada yang tidak siap”(Lurah Batua, Pak Jufri 21 Juli 2016).

“Kami selalu disiplin dan selalu siap dalam melayani masyarakat dibidang KTP demi memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat” (Staf Kelurahan Batua, Bu Sitti Maemunah 21 Juli 2016).

Dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

4. Kelengkapan sarana dan prasarana

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik di Kelurahan Batua memiliki luas ruang 8x6 m² untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 8 orang. Ruangan. Pelayanan terdapat meja pelayanan, meja kerja, kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Hasil wawancara tentang sarana ruang tunggu pelayanan di Kelurahan Batua

dengan masyarakat yang sedang mengurus Kartu Keluarga dan KTP mengatakan bahwa

“Masih kurang seharusnya disediakan meja sehingga kalau untuk menulis itu ada mejanya. Kursinya juga kurang seperti tadi banyak antrian sampai ada yang nunggu di luar.”(Masyarakat, Bu Sulastri 26 Juli 2016)

Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan sebagai berikut:

“Kalau untuk sarana prasarana anda juga bisa melihat sendiri disini, menurut saya sarana prasarananya belum memadai dapat dilihat dari kursi di ruang tunggu ini masih sangat minim dan ruangan yang sangat terbatas. Kami sudah mengusahakan pengadaan barang namun sampai saat ini belum terealisasi. Mengenai kelengkapan peralatan serta sarana ruang tunggu belum lengkap khususnya untuk kursi dan meja untuk menunggu, sarana informasi seperti brosur dan pamflet belum tersedia. Fasilitas penunjang seperti mesin foto copy belum tersedia dan penggunaan genset saat listrik mati belum dioptimalkan” (Staf Kelurahan, Haris 26 Juli 2016).

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kelurahan Batua belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi di ruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar, khususnya bagian pelayanan masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Hambatan Yang Dihadapi Dalam Transparansi Pelayanan Publik KTP dan Kartu Keluarga di Kelurahan Batua, Kecamatan Manggala, Kota Makassar

Dalam memberikan pelayanan Pemerintah dituntut untuk mampu memberikan suatu bentuk pelayanan publik yang baik, cepat dan berkualitas serta maksimal kepada masyarakat. Baik itu pelayanan dalam aspek pemerintahan, aspek pembangunan maupun dalam pelayanan aspek sosial ekonomi lainnya, tidak terkecuali menyangkut pelayanan administrasi surat menyurat yang diberikan kepada masyarakat. Agar pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Kelurahan Batua berkualitas atau bermutu, dalam arti layanan yang diberikan dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan aparatur Kelurahan Batua tersebut. Maka perlu adanya saling mengingatkan antara aparatur Kelurahan dengan masyarakat mengenai apa yang dirasakan oleh mereka. Berdasarkan tanggapan tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa ada beberapa indikator sebagai berikut:

a. Sumber Daya Aparatur

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai.

Jumlah pegawai yang ada di seksi pelayanan umum ada 3 orang, terdiri dari 1 orang operator komputer dan 2 orang staf pelayanan. Namun demikian yang ada saat ini cuma 2 pegawai pelayanan ini dikarenakan 1 orang operator komputer cuti melahirkan. Dengan keterbatasan jumlah pegawai di bagian pelayanan umum sehingga dapat menghambat kerja pelayanan publik kepada masyarakat dikarenakan pegawai harus merangkap pekerjaan.

b. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kelurahan Batua karena faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Kelurahan Batua, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

c. Sarana dan prasarana

Kedaaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya tempat pelayanan dengan sarana ruang tunggu/tamu serta belum ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan pengunjung, kurang tersedianya tempat duduk dan meja/tempat untuk menulis pengunjung, kamar kecil/toilet dan tempat sampah.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Transparansi Pelayanan Publik KTP dan Kartu Keluarga di Kelurahan Batua, Kecamatan Manggala, Kota Makassar sudah berusaha dengan baik dalam kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari kualitas pelayanannya sudah baik dari aspek prosedur dan mekanisme yang mudah, dan tidak berbelit-belit, jelas hasilnya sehingga tidak harus berulang-ulang dalam pengurusan KTP dan KK, serta rincian biaya atau tarif pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga yang tidak mahal dan bisa dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup ramah dan sopan, dan Tersedianya sarana pelayanan yang memadai dalam pengurusan KTP dan Kartu Keluarga.
2. Hambatan yang dihadapi dalam Transparansi Pelayanan Publik KTP dan Kartu Keluarga di Kelurahan Batua, Kecamatan Manggala, Kota Makassar yakni dipengaruhi oleh Sumber Daya Aparatur, Kesadaran Masyarakat dan Sarana dan Prasarana yang belum memadai .

B. SARAN

Saran yang dapat penulis sampaikan terhadap Transparansi Pelayanan Publik KTP dan Kartu Keluarga di Kelurahan Batua, Kecamatan Manggala, Kota Makassar sebagai berikut:

1. Walaupun Transparansi pelayanan publik KTP dan KK sudah bisa dikatakan baik, namun ada beberapa hal yang perlu sedikit dibenahi untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat yakni upaya penambahan sarana dan prasarana (Komputer, mesin cetak dan lain-lain).
2. Pemerintah Kelurahan Batua dihimbau agar membuat papan informasi tentang prosedur pengurusan KTP, KK, Surat Pindah, dan lain-lain, agar tidak menimbulkan kesan yang berbelit-belit.
3. Waktu yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebaiknya lebih memperhatikan ketentuan yang berlaku sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Batua.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. Pengantar Analisis Kebijakan Negara. Jakarta. Rineka Cipta, 1994.
- Adi, Rianto. Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum. Jakarta: Grani, 2004.
- Ali, Madekhan, *Orang Desa Anak Tiri Perubahan*. Jakarta: Prakarsa, 2007.
- Al-Chaidar. *Wacana Ideologi Negara Islam*. Jakarta: Darul Falah, 1999.
- C.S.T. Kansil dan Christine Kansil. Sistem Pemerintahan Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Dwiyanto, Agus. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005.
- Dykstra, Clarence. "The Quest for Responsibility". *American Political Science Review*, 199.
- Echols, M. John dan Hassan Shadiliy. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia, 1992.
- Edy Suandi Hamid & Sobirin Malian (penyunting), *Memperkokoh Otonomi Daerah Kebijakan, Evaluasi dan Saran*, UII-Press, Yogyakarta, 2005.
- Forsythe, David P. *Hak Asasi Manusia dan Politik Dunia*. Bandung: Angkas, 1993.
- Gaffar, Affan. *Politik Indonesia Transisi Menuju Demokrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002.
- G.J. Wolhoff. *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara Republik Indonesia* Yogyakarta. Timun Mas, 1995.
- H.A. Muin Fahmal. *Peran Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Layak Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Bersih*, UII Press, Yogyakarta, 2006.
- Haw Widjaja. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*, Raja Grafindo Persada, Jakarta (cetakan kedua), 2002.
- H. Rozali Abdullah. *Pelaksanaan Otonomi Luas & Isu Federalisme Sebagai Suatu Alternatif*, Raja Grafindo, Jakarta, 2002.
- Hadjon, M. Philipus. *Pengantar Hukum Adiministrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2005.

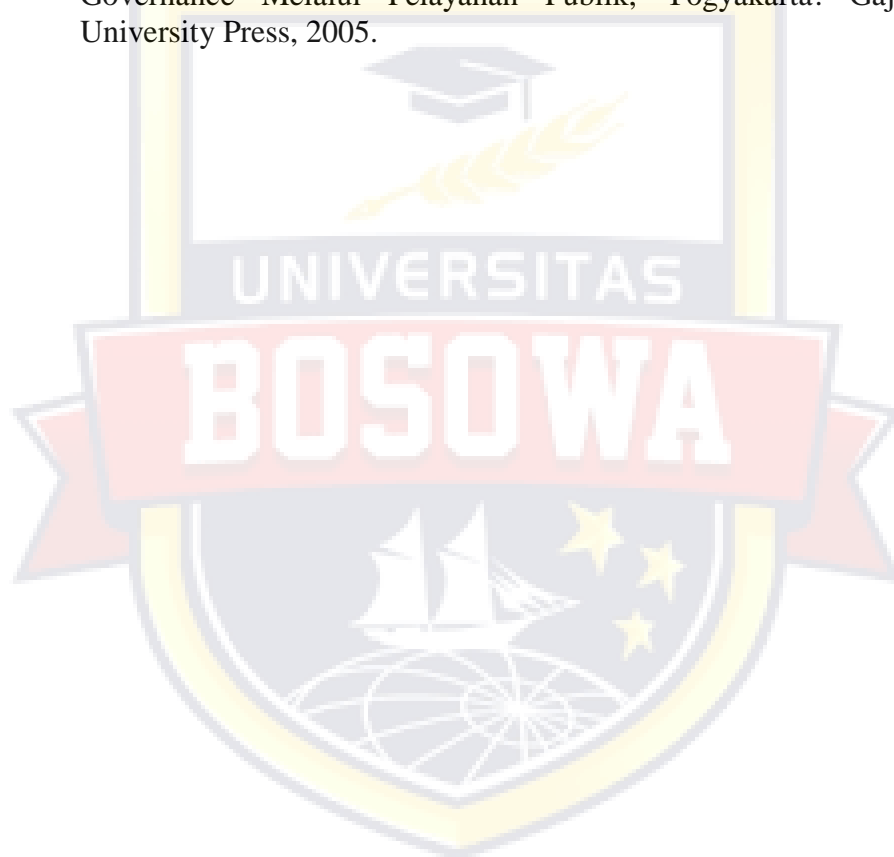
- Hanif Nurcholis. Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah, PT.Grasindo, Jakarta, 2005.
- Inu Kencana Syafie, M.Si, Drs. Dkk., Sistem Pemerintahan Indonesia, Rineka Cipta, Jakarta, (cetakan II), 2002.
- Jimly Asshiddiqie, Format Kelembagaan Negara Dan Pergeseran Kekuasaan Dalam UUD 1945, UII Press, Yogyakarta, (cetakan II), 2005.
- M. Solly Lubis, Pergeseran Garis Politik dan Perundang-Undangan Mengenai Pemerintah Daerah, Alumni Bandun, 1983.
- Mardiasmo. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah, Andi Offset, Yogyakarta, 2002.
- Moh. Mahfud. Dasar & Struktur Ketatanegaraan Indonesia (edisi revisi), Rineka Cipta, Jakarta, 2000.
- _____, Dasar & Struktur Ketatanegaraan Indonesia (edisi revisi), Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
- Paulus Eeffendi Lotulung, Beberapa Sistem tentang Kontrol Segi Hukum Terhadap Pemerintah, edisi kedua, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1993.
- Salamoen Soeharyo, Nasri Effendy, 2003, "Sistem Penyelenggaraan Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia". Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Syaukani HR, Afan Gaffar dan Ryaas Rasyid, Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2002.
- Tri Widodo W. Utomo, Pembatasan Kekuasaan Pemerintah dan Pemberdayaan Demos.
- Thoha, Miftah. 2003. Ilmu Administrasi Negara. Jakarta. Rajawali Press. cet. keVIII,
- Titik Triwulan Tutik, Pokok-Pokok Hukum Tata Negara, Prestasi Pustaka Publisher, Yakarta, 2005.
- Tri Widodo W. Utomo, Pembatasan Kekuasaan Pemerintah dan Pemberdayaan Demos.
- Undang-Undang No.5 Tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa

Peraturan Perundang-Undangan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat, Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.

Dwiyanto, Agus. Pelayanan Publik Partisipatif, dalam Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005.





PEDOMAN WAWANCARA

1. Transparansi pelayanan publik dikelurahan Batua Kecamatan Manggala kota Makassar.

- a. Bagaimanakah prosedur dan mekanisme pelayanan dikantor Kelurahan batua? (Pertanyaan ditujukan kepada kepala kelurahan ,sekertaris luarah dan tokoh masyarakat,tanggal 12 juli 2016)

Informan :

Kepala kelurahan Bapak jufri

Sekertaris lurah Ibu sitti Maemunah

Tokoh masyarakat bapak Sudirman dan ibu rahmi

2. Apakah Tarif pengurusan KTP dan KK yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku? (wawancara ditujukan kepada kasi pemerintahan kelurahan batua, dan tokoh masyarakat,tanggal 18juli 2016).

Kasi pemerintahan kelurahan Batua ibu Nurhayati

Tokoh masyarakat ibu Marlina dan ibu Nurlela.

3. Bagaimanakah sikap aparaturnya dalam memberi pelayanan kepada masyarakat? (wawancara ditujukan kepada kepala kelurahan, dan tokoh masyarakat,tanggal 20 juli 2016)

Kepala Kelurahan Bapak jufri

Sekertaris lurah Sitti Maemunah

Tokoh masyarakat Bapak Akbar, ibu Sulastri dan Ibu Hasri.

2. Hambatan yang dihadapi dalam transparansi pelayanan publik KTP dan KK dikelurahan Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar.

1. Bagaimana sumber Daya Aparatur yang dimiliki oleh pegawai kelurahan batua? (wawancara ditujukan kepada tokoh masyarakat kepala kelurahan dan sekertaris Lurah,tanggal 28 juli 2016).

Tokoh Masyarakat ibu Puspitadan Bapak Muhri

Kepala kelurahan Bapak Jufri

Sekertaris Lurah Ibu Sitti Maemunah

2. Apakah faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan?
(wawancara ditujukan kepada kasi pemerintahan dan kepala kelurahan,tanggal 10 agustus 2016).

Kasi pemerintahan Ibu Nurhayati

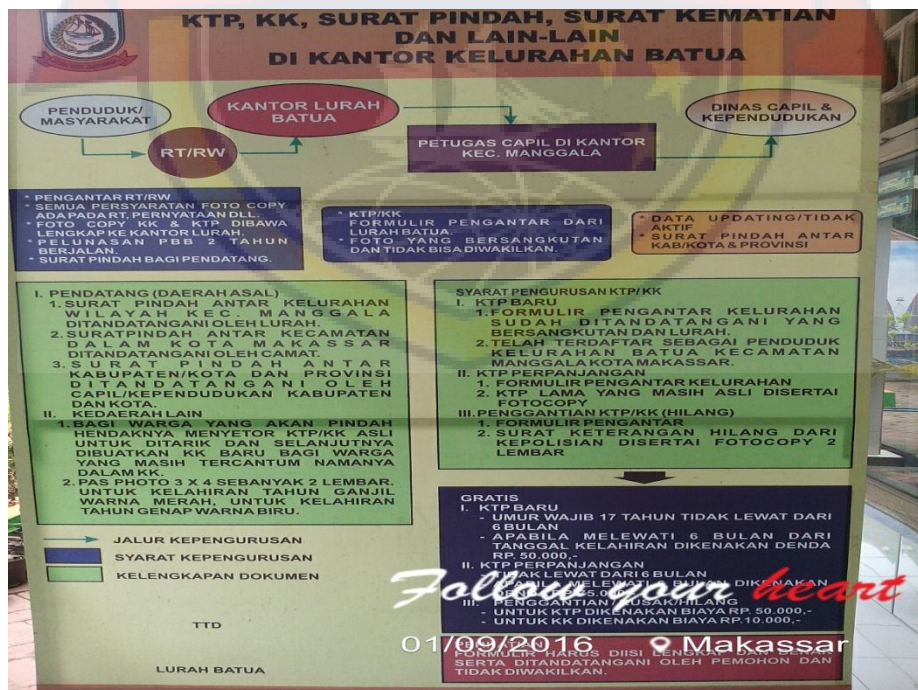
Kepala Kelurahan Bapak jufri

3. Bagaimanakah sarana dan prasarana dikantor kelurahan Batua?
(wawancara ditujukan kepada tokoh masyarakat,bapak haris dan ibu Masyita dan sekertaris lurah, ibu Sitti Maemunah,tanggal 25 agustus 2016).

DOKUMENTASI



Gambar 1. Bangunan Kantor Kelurahan Batua



Gambar 2. Bagan Alur Pengurusan di Kelurahan Batua



Gambar 3. Stuktur Organisasi Kelurahan Batua.



Gambar 4. Bagan Uraian Tugas Jabatan Struktural



Gambar 5. Proses Pelayanan di Kelurahan Batua

RIWAYAT HIDUP



Hasmawati lahir di sinjai pada tanggal 16 desember 1993, buah hati dari pasangan suami istri Bapak Saleng dan Ibunda Sarbiani dan anak ketiga dari Empat bersaudara. Penulis mulai menduduki bangku sekolah Dasar Negeri (SDN) 87 Manipi pada tahun 2000 dan tamat pada tahun 2005.

Setelah itu melanjutkan ke SMP Negeri 1 sinjai Barat pada tahun 2005 dan tamat pada tahun 2008 dan melanjutkan pendidikan ke SMA YPLP PGRI 1 Balang Boddong Tamalate Makassar dan tamat pada tahun 2012. Selanjutnya mendaftar sebagai mahasiswa Universitas Bosowa Makassar pada jurusan Administrasi Negara pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi Administrasi Negara (S1) pada tahun 2012 sampai sekarang 2017.