

**Peran Komunikasi Terbuka dalam Meningkatkan Akuntabilitas dalam Organisasi
Pelayanan Publik**



Nama : Mellysa

Kelas : Mandiri B

Npm : 2256041050

Mata Kuliah : Metode Penelitian Administrasi Publik

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan fondasi utama dari fungsi pemerintahan yang berpusat pada pemenuhan kebutuhan masyarakat (Bisri, 2019). Konsep ini mencakup berbagai kegiatan yang dilakukan oleh berbagai lembaga dan organisasi pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi beragam kebutuhan dan aspirasi warga negara. Pelayanan publik, dalam esensinya, mencerminkan komitmen pemerintah untuk memberikan layanan yang berkualitas dan merata kepada masyarakat, sehingga menciptakan kondisi yang lebih baik dalam masyarakat secara keseluruhan. Beberapa kegiatan pelayanan publik yang mencakup spektrum yang luas antara lain: 1). Pendidikan Publik: Melibatkan penyediaan fasilitas pendidikan seperti sekolah dasar, sekolah menengah, dan perguruan tinggi, serta penyusunan kurikulum dan program pembelajaran yang memadai untuk memastikan pendidikan berkualitas bagi semua warga negara. 2) Pelayanan Kesehatan: Meliputi layanan kesehatan dasar, rumah sakit, klinik, dan program-program kesehatan masyarakat yang bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. 3) Pelayanan Keamanan: Menyangkut keamanan dan perlindungan masyarakat, seperti kepolisian, pemadam kebakaran, dan penyediaan infrastruktur keamanan yang diperlukan dalam mencegah dan merespons kejadian-kejadian darurat. 4) Pelayanan Sosial: Melibatkan program-program bantuan sosial, seperti tunjangan sosial, bantuan makanan, dan perumahan yang terjangkau, untuk membantu kelompok-kelompok yang membutuhkan di masyarakat. 5) Administrasi Publik: Merupakan dasar dari semua kegiatan pelayanan publik, mencakup pengelolaan pemerintahan, penyusunan kebijakan, dan koordinasi antara berbagai lembaga pemerintah untuk memastikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik (Dwiyanto, 2021).

Pelayanan publik yang efektif dan berkualitas adalah unsur penting dalam menjaga stabilitas dan perkembangan suatu negara. Oleh karena itu, penting untuk memahami peran komunikasi terbuka dalam konteks ini, karena komunikasi yang baik adalah kunci keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan akuntabilitas dalam organisasi pelayanan publik. Dalam konteks topik yang sedang dibahas, yakni peran komunikasi terbuka dalam meningkatkan akuntabilitas dalam organisasi pelayanan publik, pemahaman akan pentingnya komunikasi yang baik menjadi sangat relevan. Komunikasi terbuka memainkan peran sentral dalam memastikan bahwa organisasi pelayanan publik dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Dengan komunikasi yang efektif, organisasi dapat lebih baik memahami

kebutuhan dan harapan masyarakat, menyampaikan informasi yang jelas dan akurat mengenai layanan yang mereka sediakan, dan merespons umpan balik dari masyarakat dengan lebih baik. Selain itu, komunikasi yang terbuka juga menciptakan lingkungan yang mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam tindakan dan kebijakan organisasi pelayanan publik.

Isu terkini yang berkaitan dengan pelayanan publik dan akuntabilitas telah menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan pemerintah. Salah satu isu terpenting adalah penggunaan teknologi informasi dalam komunikasi terbuka. Dalam era digital saat ini, pemerintah di berbagai negara semakin mengadopsi teknologi informasi untuk menjalankan pelayanan publik dengan lebih efektif. Ini termasuk layanan daring (online) untuk mengakses informasi dan layanan pemerintah, serta platform komunikasi terbuka yang memungkinkan masyarakat memberikan umpan balik, menyampaikan keluhan, dan berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan. Teknologi informasi tidak hanya meningkatkan aksesibilitas informasi tetapi juga membantu dalam memantau kinerja pemerintah dengan lebih transparan.

Selain itu, isu lain yang terkait adalah upaya untuk mengatasi permasalahan korupsi dalam organisasi pelayanan publik. Korupsi masih menjadi ancaman serius bagi akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Banyak negara telah memperkenalkan berbagai mekanisme dan lembaga pemberantasan korupsi, serta menerapkan transparansi yang lebih besar dalam penggunaan dana publik. Penggunaan teknologi, seperti sistem pelaporan elektronik dan audit digital, membantu dalam mendeteksi dan mengatasi korupsi dengan lebih efisien. Namun, tantangan utama adalah menciptakan budaya akuntabilitas yang kuat di dalam organisasi pelayanan publik, di mana para pejabat bertanggung jawab atas tindakan mereka secara jelas dan diawasi oleh pihak yang berwenang serta masyarakat. Dalam konteks ini, pemahaman dan implementasi strategi komunikasi terbuka yang terkini sangat penting untuk mengatasi isu-isu ini, memastikan pelayanan publik yang lebih baik, serta memperkuat akuntabilitas dalam organisasi pemerintah.

Ketika masyarakat memiliki akses yang lebih baik ke informasi tentang bagaimana organisasi tersebut beroperasi, mereka dapat berperan aktif dalam mengawasi kinerja dan memastikan bahwa pelayanan publik diselenggarakan dengan efisien dan sesuai dengan kepentingan publik. Dengan demikian, pemahaman yang mendalam tentang peran komunikasi terbuka menjadi kunci dalam menjalankan tugas pemerintah dengan lebih baik dan memastikan pelayanan publik yang lebih baik pula.

Masalah akuntabilitas dalam organisasi pelayanan publik adalah isu kritis yang mencerminkan tuntutan masyarakat akan pemerintahan yang lebih transparan, terbuka, dan bertanggung jawab (Febriananingsih, 2012). Tantangan ini muncul ketika organisasi pelayanan publik tidak sepenuhnya memenuhi standar akuntabilitas yang diharapkan. Penyebab utamanya seringkali terkait dengan kurangnya komunikasi terbuka antara pihak berwenang dan masyarakat. Dalam konteks ini, penting untuk memahami lebih mendalam mengapa masalah akuntabilitas ini terjadi, apa penyebabnya, dan bagaimana komunikasi terbuka memainkan peran sentral dalam mengatasi permasalahan ini (Maani, 2009). Dalam konteks permasalahan akuntabilitas dalam organisasi pelayanan publik, penting untuk menggali lebih dalam mengapa masalah ini muncul, apa akar penyebabnya, dan bagaimana komunikasi terbuka menjadi elemen kunci dalam mengatasinya. Masalah akuntabilitas bukanlah sesuatu yang timbul begitu saja, melainkan merupakan hasil dari berbagai faktor yang saling berinteraksi.

Hal ini muncul karena kurangnya keterbukaan informasi. Ketika informasi tentang kebijakan, anggaran, atau kinerja organisasi pelayanan publik tidak tersedia secara transparan, masyarakat menjadi terbatas dalam pemahaman mereka tentang bagaimana tindakan pemerintah diambil dan bagaimana dana publik digunakan (Nurdin, 2018). Ini menciptakan kesenjangan antara harapan masyarakat akan pemerintah yang terbuka dengan realitas yang lebih tertutup. Kurangnya partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan dan pengambilan keputusan juga berkontribusi pada masalah akuntabilitas. Ketika masyarakat tidak memiliki akses yang memadai untuk mengawasi tindakan pemerintah atau tidak dilibatkan dalam proses pengambilan kebijakan, maka potensi untuk penyalahgunaan kekuasaan atau tindakan yang tidak akuntabel semakin besar.

Permasalahan ini juga dapat dipengaruhi oleh kurangnya kesadaran akuntabilitas di kalangan pihak berwenang. Jika pejabat atau pegawai tidak memahami betapa pentingnya pertanggungjawaban atas tindakan dan keputusan mereka, maka mereka mungkin cenderung untuk tidak memprioritaskan komunikasi terbuka atau praktik-praktik yang mendukung akuntabilitas yang kuat (Widanti, 2022). Di tengah kompleksitas permasalahan akuntabilitas ini, komunikasi terbuka memegang peran sentral. Komunikasi terbuka mencakup penyediaan informasi yang mudah diakses kepada masyarakat tentang tindakan pemerintah, melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan, dan menciptakan budaya organisasi yang mendorong transparansi. Dengan mengedepankan komunikasi terbuka, organisasi pelayanan publik dapat mengatasi beberapa penyebab utama masalah akuntabilitas. Ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memahami tindakan pemerintah dengan lebih baik,

memberikan masukan, dan memantau kinerja mereka. Dengan demikian, komunikasi terbuka bukan hanya merupakan tanggung jawab etis, tetapi juga merupakan kunci untuk membangun kepercayaan masyarakat dan memastikan bahwa pemerintah atau organisasi pelayanan publik bertindak dengan akuntabilitas yang lebih tinggi (Yovinus, 2018).

Masalah akuntabilitas dalam organisasi pelayanan publik muncul sebagai tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat akan pemerintahan yang lebih terbuka dan berwawasan transparan. Warga negara mengharapkan pemerintah untuk beroperasi dengan integritas, kejujuran, dan dengan kemampuan untuk dipertanggungjawabkan atas tindakan dan keputusan mereka. Namun, dalam realitasnya, banyak organisasi pelayanan publik masih menghadapi tantangan dalam mencapai tingkat akuntabilitas yang memadai. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor yang mempengaruhi operasi dan budaya organisasi tersebut.

Salah satu faktor utama adalah kurangnya komunikasi terbuka antara pemerintah atau lembaga pelayanan publik dengan masyarakat. Komunikasi yang buruk atau minim informasi tentang kebijakan, anggaran, dan kinerja organisasi dapat menghasilkan ketidakjelasan dan ketidakpastian di kalangan masyarakat. Tanpa akses yang memadai ke informasi ini, masyarakat menjadi sulit untuk memahami apa yang sebenarnya dilakukan oleh pemerintah. Ini menciptakan kesenjangan antara harapan dan realitas, yang pada akhirnya dapat mengurangi tingkat akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Masalah akuntabilitas dalam organisasi pelayanan publik sangat kompleks dan dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang saling terkait. Pertama, kurangnya keterbukaan informasi memainkan peran kunci dalam memicu masalah ini. Informasi tentang kebijakan, anggaran, dan kinerja organisasi pelayanan publik seringkali tidak tersedia secara transparan. Pihak berwenang seringkali gagal memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses kepada masyarakat (Yovinus, 2018). Dampaknya adalah ketidakjelasan dan ketidakpastian di kalangan masyarakat tentang apa yang sebenarnya dilakukan oleh pemerintah atau organisasi pelayanan publik. Tanpa akses yang memadai ke informasi ini, masyarakat menjadi sulit untuk memahami dan mengawasi tindakan pemerintah, yang pada akhirnya dapat mengurangi tingkat akuntabilitas.

Kedua, kurangnya partisipasi masyarakat juga merupakan faktor penting dalam permasalahan akuntabilitas ini. Partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan dan pengambilan keputusan pelayanan publik adalah aspek penting dalam mencapai akuntabilitas yang baik. Partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan dan pengambilan keputusan

pelayanan publik adalah aspek yang krusial dalam mencapai tingkat akuntabilitas yang baik. Hal ini sangat penting karena melibatkan masyarakat secara langsung dalam proses pemerintahan dan memastikan bahwa tindakan pemerintah atau organisasi pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan kepada mereka yang paling berkepentingan. Partisipasi masyarakat memberikan suara kepada mereka yang mungkin terdampak oleh kebijakan atau layanan publik tertentu. Ini berarti bahwa warga negara memiliki saluran untuk menyuarakan kekhawatiran, kebutuhan, atau aspirasi mereka kepada pemerintah atau organisasi yang bertanggung jawab. Dengan mendengarkan suara masyarakat, pemerintah dapat membuat keputusan yang lebih baik yang mempertimbangkan perspektif dan kebutuhan yang beragam.

Selain itu, partisipasi masyarakat juga berperan dalam mengawasi tindakan pemerintah. Dengan terlibat dalam pemantauan dan pengawasan terhadap kinerja organisasi pelayanan publik, masyarakat dapat mengidentifikasi masalah, penyalahgunaan, atau ketidakakuntabelan yang mungkin terjadi (Dwiyanto, 2021). Hal ini menciptakan mekanisme alami yang membantu mencegah praktik-praktik yang merugikan dan mendorong pemerintah untuk bertindak dengan lebih transparan dan akuntabel. Partisipasi masyarakat meningkatkan tingkat legitimasi dan kepercayaan dalam tata kelola pemerintahan. Ketika masyarakat merasa bahwa mereka memiliki peran yang signifikan dalam pembuatan keputusan dan dapat memengaruhi proses pelayanan publik, maka tingkat kepercayaan terhadap pemerintah atau organisasi pelayanan publik tersebut cenderung lebih tinggi. Kepercayaan ini penting untuk menjaga stabilitas dan efektivitas pemerintahan serta meminimalkan konflik sosial.

Partisipasi masyarakat menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan. Dengan melibatkan warga negara dalam proses pengambilan kebijakan, pemerintah atau organisasi pelayanan publik akan merasa lebih bertanggung jawab atas keputusan mereka. Mereka harus menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap keputusan kepada masyarakat, yang pada gilirannya mendorong tindakan yang lebih akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan (Widanti, 2022). Secara keseluruhan, partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan dan pengambilan keputusan pelayanan publik memainkan peran sentral dalam mencapai akuntabilitas yang baik karena memungkinkan pemerintah atau organisasi pelayanan publik untuk mendengarkan, mengawasi, dan bertanggung jawab kepada warga negara yang mereka layani. Ini menciptakan lingkungan di mana pelayanan publik dapat menjadi lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, yang pada akhirnya menguntungkan seluruh komunitas.

Namun, seringkali masyarakat tidak dilibatkan secara efektif dalam proses pengambilan kebijakan atau tidak memiliki akses yang memadai ke mekanisme pengaduan yang efektif. Akibatnya, mereka kesulitan dalam memantau tindakan pemerintah, memberikan masukan, atau menyampaikan keluhan mereka. Ini berarti bahwa pemerintah atau organisasi pelayanan publik dapat bertindak tanpa pertimbangan masyarakat, yang dapat merusak akuntabilitas.

Ketiga, kurangnya kesadaran tentang pentingnya akuntabilitas di kalangan pihak berwenang juga merupakan penyebab masalah akuntabilitas. Beberapa pejabat mungkin tidak memahami sepenuhnya konsep akuntabilitas atau bahkan mengabaikannya. Ketidakpahaman ini dapat mengakibatkan tindakan yang tidak terbuka, pertanggungjawaban yang lemah, atau ketidakmampuan untuk merespons tuntutan masyarakat dengan serius. Akibatnya, organisasi pelayanan publik dapat menjadi kurang responsif dan cenderung melakukan tindakan yang tidak akuntabel.

Keempat, budaya birokrasi yang tertutup juga dapat menjadi hambatan serius dalam meningkatkan akuntabilitas (Maani, 2009). Organisasi pelayanan publik yang memiliki budaya yang tidak mendukung transparansi, perubahan, atau inovasi akan cenderung mengalami kesulitan dalam meningkatkan akuntabilitas mereka. Ketika norma dan nilai-nilai dalam sebuah organisasi tidak mendorong komunikasi terbuka atau pertanggungjawaban yang kuat, maka tingkat akuntabilitas dalam organisasi tersebut dapat terkikis secara signifikan. Norma dan nilai-nilai dalam suatu organisasi membentuk dasar etika dan budaya kerja yang mendefinisikan bagaimana interaksi antara anggota organisasi, termasuk pimpinan dan karyawan, seharusnya terjadi. Jika norma-norma ini tidak mendukung komunikasi terbuka dan pertanggungjawaban, maka organisasi cenderung menjadi kurang transparan dan sulit dipertanggungjawabkan. Pimpinan mungkin tidak merasa wajib untuk memberikan informasi yang jelas kepada bawahan atau masyarakat, dan karyawan mungkin tidak merasa nyaman untuk melaporkan masalah atau pelanggaran yang mereka saksikan. Akibatnya, tindakan yang tidak akuntabel dapat dengan mudah terjadi, dan ketika masalah terungkap, dampaknya bisa sangat merugikan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan tingkat akuntabilitas dalam organisasi pelayanan publik, sangat penting untuk memastikan bahwa norma dan nilai-nilai yang dianut oleh organisasi tersebut mendukung komunikasi terbuka, pertanggungjawaban yang kuat, serta keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Ini akan membantu menciptakan budaya yang transparan, berintegritas, dan berorientasi pada kepentingan publik,

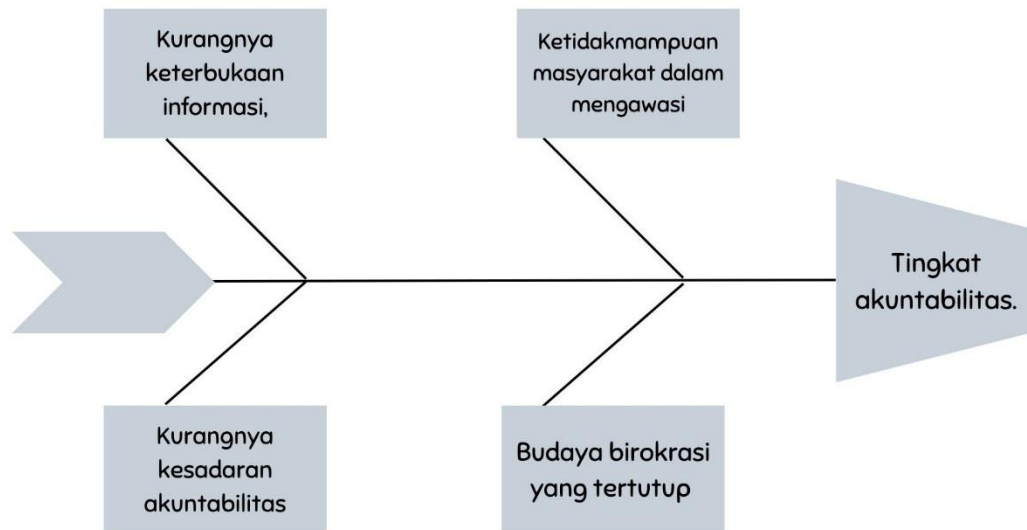
yang pada akhirnya akan memperkuat akuntabilitas dalam organisasi pelayanan publik tersebut.

Kelima, kurangnya hukum dan peraturan yang mendukung akuntabilitas dapat memperparah masalah ini. Jika peraturan hukum tidak cukup jelas atau kuat dalam mendorong praktik akuntabilitas, maka akan ada celah atau ruang bagi praktik-praktik yang tidak etis atau penyalahgunaan kekuasaan dalam organisasi pelayanan publik. Hal ini dapat menyulitkan upaya untuk meningkatkan akuntabilitas dalam organisasi tersebut. Peraturan hukum yang tidak memadai atau ambigu memberikan kesempatan bagi pihak-pihak di dalam organisasi untuk menginterpretasikan aturan dengan cara yang mendukung kepentingan mereka sendiri, bahkan jika hal tersebut merugikan masyarakat atau mengorbankan prinsip-prinsip etika.

Ketidakjelasan atau kelemahan dalam hukum juga dapat memberikan sinyal yang salah kepada anggota organisasi, yang mungkin menganggap bahwa mereka dapat bertindak tanpa perlu mempertanggungjawabkan tindakan mereka secara ketat. Akibatnya, praktik-praktik yang tidak etis atau penyalahgunaan kekuasaan dapat lebih mudah terjadi. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan peraturan hukum yang jelas, kuat, dan tegas dalam mendukung akuntabilitas dalam organisasi pelayanan publik. Peraturan yang kuat ini harus mencakup sanksi yang jelas dan tegas untuk pelanggaran, serta mekanisme pengawasan yang efektif. Selain itu, peraturan hukum juga harus terus diperbarui dan disesuaikan dengan perkembangan zaman dan tuntutan akuntabilitas yang semakin kompleks. Dengan demikian, regulasi hukum yang kuat adalah salah satu fondasi penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung akuntabilitas yang kuat dalam organisasi pelayanan publik.

Secara keseluruhan, masalah akuntabilitas dalam organisasi pelayanan publik adalah masalah yang rumit dan seringkali disebabkan oleh kombinasi faktor-faktor ini. Untuk mengatasi permasalahan ini, perlu adanya upaya yang komprehensif, termasuk meningkatkan keterbukaan informasi, memfasilitasi partisipasi masyarakat, meningkatkan pemahaman tentang akuntabilitas di kalangan pihak berwenang, menciptakan budaya organisasi yang terbuka, dan memperkuat kerangka hukum yang mendukung akuntabilitas. Semua langkah ini akan berkontribusi pada peningkatan akuntabilitas dalam organisasi pelayanan publik dan pada

gilirannya, membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga pelayanan publik.,



Penelitian ini memiliki topik utama yang sangat relevan dalam konteks tata kelola pemerintahan dan organisasi pelayanan publik. Dalam era di mana tuntutan akan akuntabilitas dan transparansi semakin meningkat, peran komunikasi terbuka menjadi semakin penting. Fokus masalah yang akan dijelaskan dalam penelitian ini adalah bagaimana komunikasi terbuka dapat menjadi kunci dalam meningkatkan tingkat akuntabilitas dalam organisasi pelayanan publik. Dalam hal ini, komunikasi terbuka mencakup penyediaan informasi yang mudah diakses kepada masyarakat, melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan, dan menciptakan budaya organisasi yang mendorong transparansi. Tema yang muncul dari penelitian ini adalah pentingnya transparansi dan partisipasi masyarakat dalam mencapai tingkat akuntabilitas yang lebih tinggi dalam pelayanan publik. Transparansi memungkinkan masyarakat untuk memahami dan memantau tindakan pemerintah atau organisasi dengan lebih baik, sementara partisipasi masyarakat memberikan mereka suara dalam proses pengambilan keputusan yang berdampak pada mereka. Dengan demikian, penelitian ini akan membahas bagaimana komunikasi terbuka, transparansi, dan partisipasi masyarakat saling terkait dalam menciptakan lingkungan yang mendukung akuntabilitas yang kuat dalam organisasi pelayanan publik. Penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan wawasan yang berharga bagi pemerintah dan organisasi pelayanan publik tentang bagaimana mereka dapat meningkatkan

hubungan dengan masyarakat dan membangun kepercayaan yang lebih besar melalui praktik-praktik komunikasi terbuka yang efektif.

Penelitian ini memiliki signifikansi yang besar dalam konteks pemahaman dan peningkatan pelayanan publik serta akuntabilitas dalam organisasi pemerintah. Dalam era di mana informasi dan teknologi semakin mendominasi, pemahaman tentang peran komunikasi terbuka dalam meningkatkan akuntabilitas sangat penting. Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana komunikasi terbuka dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengurangi risiko korupsi. Hal ini akan membantu pemerintah dan organisasi terkait untuk merancang kebijakan dan strategi yang lebih efektif dalam menjalankan tugas mereka. Penelitian ini juga dapat memberikan panduan praktis bagi para praktisi dan pemangku kepentingan dalam menerapkan prinsip-prinsip komunikasi terbuka dalam berbagai konteks pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki dampak yang potensial dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah, dan mendorong transparansi serta akuntabilitas yang lebih besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Struktur makalah ini akan melanjutkan dengan bagian tinjauan pustaka yang akan menguraikan landasan teoritis yang mendukung penelitian ini. Selanjutnya, metode penelitian akan menjelaskan pendekatan dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Bagian temuan akan menguraikan hasil penelitian dan temuan yang relevan dengan topik. Akhirnya, dalam bagian kesimpulan, kami akan merangkum temuan utama, implikasi, serta rekomendasi yang dapat diambil oleh pemerintah atau organisasi terkait untuk meningkatkan pelayanan publik dan akuntabilitas melalui komunikasi terbuka.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana komunikasi terbuka dapat memengaruhi tingkat akuntabilitas dalam organisasi pelayanan publik?
2. Apa hambatan utama yang menghambat implementasi komunikasi terbuka dalam organisasi pelayanan publik untuk mencapai tingkat akuntabilitas yang lebih tinggi?
3. Bagaimana pengaruh partisipasi masyarakat dalam komunikasi terbuka terhadap meningkatnya akuntabilitas dalam pelayanan publik dan bagaimana hal ini dapat diukur atau dinilai secara efektif?

1.3 Tujuan

1. Untuk menganalisis peran komunikasi terbuka dalam meningkatkan tingkat akuntabilitas dalam organisasi pelayanan publik dan mengidentifikasi dampak positifnya terhadap hubungan antara pemerintah atau organisasi pelayanan publik dengan masyarakat.
2. Untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi hambatan utama yang menghalangi implementasi komunikasi terbuka dalam organisasi pelayanan publik untuk mencapai tingkat akuntabilitas yang lebih tinggi, serta menyediakan rekomendasi untuk mengatasi hambatan tersebut.
3. Untuk mengeksplorasi pengaruh partisipasi masyarakat dalam komunikasi terbuka terhadap peningkatan akuntabilitas dalam pelayanan publik, dengan mengukur dampaknya secara kualitatif dan kuantitatif, serta memberikan panduan tentang bagaimana melibatkan masyarakat secara efektif dalam proses tersebut.

Daftar Pustaka

- Bisri, M. H. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. . *Journal of Governance Innovation* , 59-76.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Febriananingsih, N. (2012). Keterbukaan informasi publik dalam pemerintahan terbuka menuju tata pemerintahan yang baik. . *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* , , 135-156.
- Maani, K. D. (2009). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. . *Jurnal Demokrasi*.
- Nurdin, A. H. (2018). Menuju pemerintahan terbuka (open government) melalui penerapan e-government. . *Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan)* , 1-17.
- Widanti, N. P. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban* ., 73-85.
- Yovinus, Y. (2018). *Peran komunikasi publik media sosial dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di Kota Bandung*. Bandung.: Academia Praja .