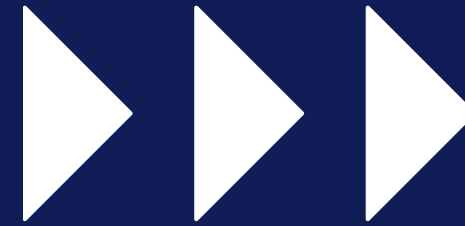




**ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS LAMPUNG**

SEMINAR PROPOSAL



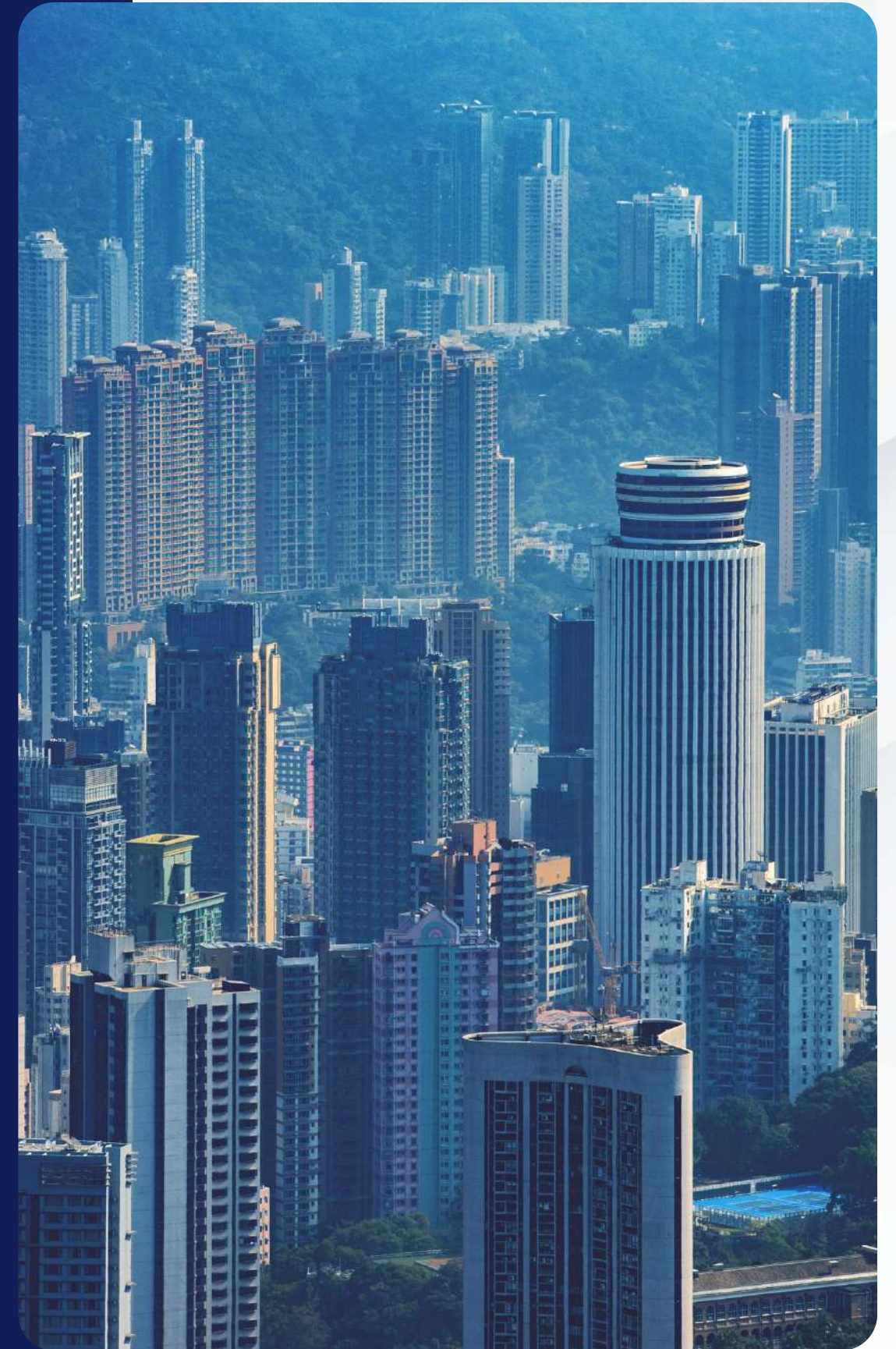
AKUNTABILITAS PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BANDAR LAMPUNG

Disusun oleh

Nia Debrita Br Surbakti
NPM 2216041090

Dosen Pembimbing

Ita Prihantika, S. Sos., M.A.





LATAR BELAKANG

Tuntutan Masyarakat akan pelayanan publik

Inovasi strategis: Mal Pelayanan Publik

MPP diharapkan dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan publik di Indonesia (Kementerian PANRB, 2022).

Prinsip penyelenggaraan pelayanan publik:

Akuntabilitas

akuntabilitas layanan publik tercermin dari sejauh mana instansi mampu menyampaikan informasi secara terbuka, memberikan pelayanan sesuai standar, serta menindaklanjuti pengaduan dengan tepat (Sari & Hidayat, 2022).

Isu Akuntabilitas di MPP Lain: Beberapa daerah menghadapi masalah seperti:

- **Kurangnya koordinasi antarinstansi.**
- **Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM).**
- **Minimnya transparansi informasi layanan.**
- **Kondisi serupa berpotensi terjadi di MPP Bandar Lampung.**

Belum tersedianya data publik terkait tingkat pemanfaatan layanan, waktu penyelesaian, maupun tingkat kepuasan masyarakat terhadap MPP Kota Bandar Lampung

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana tingkat Akuntabilitas Pelayanan secara keseluruhan pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandar Lampung berdasarkan persepsi pengguna layanan?
2. Bagaimana tingkat Akuntabilitas Pelayanan pada setiap dimensi transparansi, pertanggungjawaban, dan responsivitas di Mal Pelayanan Publik Kota Bandar Lampung?



TUJUAN PENELITIAN



1. Untuk mengetahui tingkat akuntabilitas pelayanan secara keseluruhan pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandar Lampung berdasarkan persepsi pengguna (tinggi, sedang atau rendah).
2. Untuk mengetahui tingkat akuntabilitas pelayanan pada setiap dimensi transparansi, pertanggungjawaban, dan responsivitas di Mal Pelayanan Publik Kota Bandar Lampung.



MANFAAT PENELITIAN

Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan kajian Ilmu Administrasi Negara terutama dalam studi mengenai akuntabilitas dan reformasi birokrasi, di konteks pelayanan publik terpadu (MPP).

Manfaat Praktis :

Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilustrasi, kontribusi pemikiran serta menjadi referensi bagi MPP Kota Bandar Lampung. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memperluas pengetahuan, wawasan, dan informasi baik bagi penulis secara pribadi maupun bagi pihak lain yang berkepentingan.





LANDASAN TEORI

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang hak setiap masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif.

Prinsip pelayanan publik:

- Keterbukaan (Transparansi)
- Akuntabilitas
- Keterlibatan Masyarakat
- Kesetaraan (Equality)
- Kualitas
- Efisiensi
- Kesempatan yang adil
- Inovasi

(Finanda dkk. 2024)

Mardiasmo (2002,dalam Kushartiningsih dkk, 2021) mendefinisikan akuntabilitas publik sebagai bentuk tanggung jawab penerima amanah untuk melaporkan, menjelaskan, dan mempertanggungjawabkan seluruh pelaksanaan kegiatan kepada pihak pemberi amanah.

Akuntabilitas Pelayanan Publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/26/M.PAN/2/2004)

Pertanggungjawaban pelayanan publik mencakup 3 aspek berikut:

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik
2. Akuntabilitas biaya pelayanan publik
3. Akuntabilitas produk pelayanan publik

KERANGKA PIKIR

Tuntutan Masyarakat untuk pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan akuntabel kepada masyarakat sebagai implementasi dari prinsip good governance (Dwiyanto, 2021)



Pendirian MPP Kota Bandar Lampung



Belum tersedianya data publik terkait tingkat pemanfaatan layanan, waktu penyelesaian, maupun tingkat kepuasan masyarakat terhadap MPP Kota Bandar Lampung



Akuntabilitas Pelayanan Publik
(Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara No.
KEP/26/M.PAN/2/2004)

Pertanggungjawaban pelayanan publik mencakup 3 aspek berikut:

- Akuntabilitas kinerja pelayanan publik
- Akuntabilitas biaya pelayanan publik
- Akuntabilitas produk pelayanan publik



Terwujudnya pelayanan publik yang transparan dan akuntabel serta memberi kontribusi pemikiran dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik di MPP Kota Bandar Lampung



METODE PENELITIAN

Fokus penelitian : Mengukur dan Menganalisis Tingkat Akuntabilitas Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandar Lampung.



Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif
deskriptif



Lokasi Penelitian

MPP Kota Bandar Lampung
Jl. Dokter Susilo No.2, Kel.
Sumur Batu, Kec. Teluk Betung
Utara, Kota Bandar Lampung



Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner langsung
& tidak langsung



Populasi & Sampel

Seluruh masyarakat yang
menggunakan layanan di MPP
Kota Bandar Lampung



Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas
3. Statistik Deskriptif



TERIMA KASIH