

PENELITIAN

ANALISIS TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN RAJABASA



Oleh:

Harumi Nauli I Tobing

2456041032

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

2025

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan atau rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik (dalam hal ini pemerintah) sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Dalam pendekatan kuantitatif, konsep pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai suatu aktivitas, tetapi sebagai suatu konstruk variable yang dapat diukur melalui indikator-indikator kinerja yang terukur dan spesifik.

Aspek-aspek pelayanan publik yang umumnya diukur secara kuantitatif meliputi:

1. Aspek Prosedural: Seperti waktu tunggu, lamanya proses, dan kesederhanaan tahapan.
2. Aspek Teknis: Seperti ketepatan informasi, keakuratan dokumen, dan kompetensi petugas.
3. Aspek Relasional: Seperti keramahan, kesopanan, dan willingness to help dari aparatur.
4. Aspek Outcome: Seperti kepuasan masyarakat, tingkat pengulangan keluhan, dan kepercayaan terhadap institusi.

Untuk keperluan pengukuran, kualitas pelayanan publik sering kali dioperasionalisasikan dengan model-model yang telah terstandarisasi. Salah satu model yang banyak digunakan adalah SERVQUAL yang mengukur kesenjangan antara harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) pengguna layanan *across five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. Dalam konteks pemerintah Indonesia, indikator pengukuran juga sering merujuk pada PermenPAN-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, yang

mencakup unsur-unsur seperti persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, dan produk layanan.

Dengan demikian, dalam penelitian ini, konsep pelayanan publik ditransformasikan menjadi sebuah variabel terikat (*dependent variable*) yang diukur melalui seperangkat indikator kuantitatif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk tidak hanya mendeskripsikan kondisi pelayanan, tetapi juga menguji hubungan pengaruhnya dengan variabel-variabel lain, seperti transparansi dan akuntabilitas, secara statistik. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang menggunakan skala pengukuran (misalnya Skala Likert 1-5) untuk menangkap persepsi responden terhadap kinerja layanan yang diterima.

2.2 Teori dan Konsep *Good Governance*

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah untuk memenuhi hak dasar masyarakat sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik yang baik tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan layanan, tetapi juga dari aspek transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan kepastian hukum yang dirasakan masyarakat. Kondisi nyata di Kecamatan Rajabasa menunjukkan masih adanya kendala berupa kurangnya keterbukaan informasi dan mekanisme pertanggungjawaban yang efektif, sehingga mengakibatkan rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena tersebut, penelitian ini menggunakan grand theory Good Governance sebagai landasan konseptual utama. Good Governance menekankan pentingnya prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai fondasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan bertanggung jawab. Transparansi memberikan ruang keterbukaan informasi sehingga masyarakat dapat mengawasi proses pelayanan, sedangkan akuntabilitas menjadi mekanisme untuk mempertanggungjawabkan kinerja aparatur kepada publik secara moral, administratif, dan hukum.

Pemanfaatan teori *Good Governance* menjadi relevan karena menyoroti peran penting keterbukaan dan pertanggungjawaban dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dalam konteks otonomi daerah, kualitas pelayanan di tingkat kecamatan, seperti Rajabasa, menjadi indikator keberhasilan penerapan tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, prinsip-prinsip dalam *Good Governance* memberikan kerangka yang komprehensif untuk memahami dan menganalisis bagaimana transparansi dan akuntabilitas dapat dioptimalkan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Rajabasa. Dengan demikian, grand theory *Good Governance* ini menyambung secara logis dan teoretis dengan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian. Hal ini mendasari pengembangan hipotesis dan kerangka berpikir penelitian yang menitikberatkan pada hubungan antara transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik yang menjadi fokus utama studi ini.

2.3 Prinsip Transparansi dalam Pelayanan Publik

Transparansi merupakan prinsip fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menuntut keterbukaan dan aksesibilitas informasi bagi masyarakat. Dalam konteks *good governance*, transparansi tidak hanya dimaknai sebagai kewajiban moral, tetapi juga sebagai mekanisme kontrol yang mencegah penyimpangan seperti pungutan liar (pungli) dan praktik korupsi. Secara operasional, transparansi diwujudkan melalui ketersediaan informasi yang jelas, mudah diakses, dan akurat mengenai seluruh aspek pelayanan, mulai dari prosedur, persyaratan, biaya, hingga waktu penyelesaian. Dasar hukum penerapan prinsip ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PermenPAN-RB Nomor 15 Tahun 2014, yang mewajibkan setiap instansi pemerintah untuk menyusun dan mengumumkan standar pelayanan secara terbuka.

Dalam penelitian kuantitatif, transparansi dioperasionalkan sebagai variabel yang dapat diukur melalui sejumlah indikator spesifik. Indikator-indikator tersebut meliputi keterbukaan informasi prosedur, yang mencakup kejelasan langkah-langkah pengurusan layanan; keterbukaan informasi biaya, yang menjamin tidak adanya biaya tambahan di luar ketentuan resmi; keterbukaan informasi waktu,

yang memastikan kesesuaian antara janji penyelesaian dan realitas di lapangan; serta aksesibilitas informasi, yang menekankan kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi melalui berbagai saluran. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala Likert pada kuesioner, di mana responden menilai tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari setiap indikator. Melalui pendekatan ini, tingkat transparansi dapat diukur secara objektif, dan pengaruhnya terhadap variabel lain, seperti kualitas pelayanan atau kepuasan masyarakat, dapat diuji secara statistik. Dengan demikian, transparansi tidak hanya menjadi prinsip normatif, tetapi juga variabel empiris yang berkontribusi terhadap terciptanya pelayanan publik yang akuntabel dan berkualitas.

2.4 Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik

Akuntabilitas merupakan prinsip kunci dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menuntut pertanggungjawaban atas setiap tindakan dan keputusan yang diambil oleh aparatur pemerintah. Prinsip ini mencakup kewajiban untuk menjawab dan menerangkan segala bentuk kebijakan, program, dan kegiatan pelayanan kepada publik, baik secara moral, administratif, maupun hukum. Dalam konteks *good governance*, akuntabilitas berfungsi sebagai mekanisme penjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, efisien, efektif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dasar hukum penerapan akuntabilitas ini dapat ditelusuri dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan kewajiban setiap penyelenggara pelayanan untuk mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada publik.

Secara operasional, akuntabilitas dalam pelayanan publik diwujudkan melalui beberapa dimensi yang dapat diobservasi dan diukur. Pertama, akuntabilitas prosedural, yang menuntut kesesuaian antara pelaksanaan layanan dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Kedua, akuntabilitas kinerja, yang mengharuskan aparatur untuk mencapai target dan indikator keberhasilan yang terukur, seperti waktu penyelesaian layanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Ketiga, akuntabilitas finansial, yang menjamin bahwa penggunaan anggaran dan

biaya layanan dilakukan secara transparan dan sesuai dengan peruntukannya. Keempat, akuntabilitas hukum, yang mewajibkan aparaturnya untuk mematuhi seluruh ketentuan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk sanksi atas pelanggaran yang dilakukan.

Dalam penelitian kuantitatif, akuntabilitas dapat dioperasionalkan sebagai variabel dengan indikator-indikator yang terukur. Pengukuran variabel akuntabilitas (X_2) umumnya dilakukan melalui survei dengan skala Likert, yang mencakup penilaian terhadap beberapa aspek. Aspek-aspek tersebut meliputi kejelasan mekanisme pertanggungjawaban petugas, efektivitas sistem pengaduan masyarakat, konsistensi penerapan sanksi atas pelanggaran, ketersediaan laporan kinerja yang dapat diakses publik, serta responsivitas aparaturnya dalam menindaklanjuti keluhan atau masukan dari masyarakat. Data yang diperoleh dari pengukuran ini kemudian dapat dianalisis lebih lanjut untuk menilai tingkat akuntabilitas secara keseluruhan serta hubungannya dengan variabel lain, seperti transparansi dan kualitas pelayanan. Dengan pendekatan kuantitatif, akuntabilitas tidak hanya dinilai secara normatif, tetapi juga dapat diuji pengaruhnya secara empiris terhadap kinerja pelayanan publik, sehingga memberikan dasar yang kuat untuk perumusan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran.

2.5 Hubungan antara Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik

Transparansi dan akuntabilitas adalah dua prinsip yang saling terkait dan saling mendukung dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keduanya memiliki hubungan yang saling memperkuat, seperti hubungan simbiosis, di mana transparansi menjadi syarat agar akuntabilitas bisa berjalan secara efektif, sedangkan akuntabilitas memberikan makna dan konsekuensi nyata dari tindakan transparansi yang dilakukan. Dalam pelayanan publik, transparansi memungkinkan masyarakat mengakses informasi terkait prosedur, biaya, waktu, dan syarat layanan. Dengan begitu, masyarakat bisa memahami proses yang terjadi dan mengetahui hak-hak mereka. Namun, jika tidak ada akuntabilitas, maka transparansi tidak akan memiliki dampak yang besar, karena tidak ada mekanisme yang memastikan

penyimpangan atau ketidaksesuaian dalam layanan bisa diperbaiki dan dipertanggungjawabkan.

Secara fungsi, transparansi berperan sebagai mekanisme pencegahan yang mencegah terjadinya penyimpangan melalui keterbukaan informasi, sedangkan akuntabilitas berfungsi sebagai mekanisme perbaikan yang memastikan penyimpangan yang terjadi bisa ditangani dengan tepat. Transparansi memberikan bukti yang diperlukan untuk mengevaluasi kualitas layanan, sedangkan akuntabilitas menyebabkan konsekuensi atas hasil evaluasi tersebut. Contohnya, ketika informasi tentang biaya dan waktu pelayanan diberikan secara transparan, masyarakat bisa memantau apakah pelayanan yang diterima sesuai dengan standar yang ditentukan. Jika ada ketidaksesuaian, mekanisme akuntabilitas memungkinkan masyarakat mengajukan keluhan dan menuntut pertanggungjawaban dari pihak yang terlibat.

Dari sudut pandang kuantitatif, hubungan antara transparansi dan akuntabilitas bisa dianalisis menggunakan pendekatan statistik yang mengevaluasi pengaruh langsung dan tidak langsung antara kedua variabel tersebut.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif yang signifikan antara tingkat transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Artinya, semakin tinggi tingkat transparansi yang diterapkan, semakin tinggi pula tingkat akuntabilitas yang bisa dicapai. Hubungan ini bisa diuji dengan metode analisis regresi atau analisis jalur, sehingga peneliti bisa mengetahui seberapa besar kontribusi transparansi terhadap peningkatan akuntabilitas, serta bagaimana kedua variabel tersebut bersama-sama memengaruhi kualitas pelayanan publik.

Selain itu, dalam konteks pengukuran, indikator transparansi dan akuntabilitas sering kali saling berkaitan dan melengkapi. Contohnya, adanya mekanisme pengaduan yang efektif (sebagai indikator akuntabilitas) harus didukung oleh informasi yang terbuka mengenai cara mengajukan pengaduan (sebagai indikator transparansi). Oleh karena itu, dalam menyusun instrumen penelitian, penting mencakup pertanyaan yang dapat menjelaskan interaksi antara dua prinsip ini, sehingga bisa menggambarkan hubungan kedua variabel secara menyeluruh. Dengan pendekatan kuantitatif, hubungan antara transparansi dan

akuntabilitas tidak hanya bisa dijelaskan secara kualitatif, tetapi juga bisa dibuktikan secara empiris melalui data yang terukur, sehingga memberikan dasar kuat untuk pengambilan kebijakan yang membaikkannya.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pelayanan publik telah banyak dilakukan dengan berbagai pendekatan dan fokus kajian yang berbeda-beda. Beberapa penelitian yang relevan memberikan gambaran tentang kondisi pelayanan publik, khususnya fokus pada transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan di tingkat pemerintahan daerah dan kecamatan.

Mohi dan Mahmud (2017) melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan publik di Desa Potanga, Kecamatan Boliyohuto, Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode naturalistik dan menemukan bahwa kualitas pelayanan sudah cukup baik serta sudah berjalan sesuai peraturan. Namun, penelitian itu juga mencatat adanya kendala terutama di aspek sumber daya manusia dan kondisi masyarakat yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan.

Selanjutnya, Susanti (2018) mengkaji pelaksanaan kebijakan pelayanan terpadu di Kecamatan Sidikalang, Kabupaten Dairi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu belum optimal karena sosialisasi kebijakan yang kurang merata, keterbatasan kualitas dan kuantitas aparatur, serta koordinasi antarinstansi yang kurang maksimal. Penelitian ini juga mengungkap adanya praktik pungutan liar yang menjadi hambatan dalam pelayanan publik yang bersih dan transparan.

Di tingkat pemerintahan daerah, khususnya di Kota Bandar Lampung, Pemerintah Kota telah mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 30 Tahun 2024 tentang Mal Pelayanan Publik yang bertujuan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas melalui penyelenggaraan layanan terpadu. Perda ini menjadi tolak ukur untuk pelayanan publik yang lebih mudah, cepat, dan diawasi ketat sehingga meminimalisasi penyalahgunaan wewenang dan praktik pungutan liar.

Penelitian oleh Zaenal Mukarom (2015) menegaskan peran strategis kecamatan sebagai garda terdepan pelayanan administrasi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dan menjadi cerminan kualitas pelayanan pemerintah daerah secara keseluruhan. Dalam penelitian ini ditegaskan bahwa kecamatan berfungsi sebagai representasi komitmen pemerintah daerah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, terutama melalui pelayanan yang transparan, akuntabel, dan responsif.

Penelitian-penelitian tersebut memberi dasar penting bagi penelitian ini yang secara khusus mengkaji transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kecamatan Rajabasa. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih umum mengkaji kualitas pelayanan atau kebijakan pelayanan terpadu, penelitian ini fokus pada dua prinsip utama pelayanan publik yang menjadi kunci terciptanya layanan yang baik, bersih, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Hal ini penting karena Kecamatan Rajabasa sebagai salah satu kecamatan dengan tingkat mobilitas dan kepadatan tinggi, masih menghadapi berbagai tantangan seperti kurangnya keterbukaan informasi dan mekanisme pertanggungjawaban yang efektif. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat mengisi celah kajian yang ada dan memberikan rekomendasi peningkatan yang lebih sistematis dan terfokus pada aspek transparansi dan akuntabilitas pelayanan di kecamatan, yang nantinya dapat berkontribusi bagi peningkatan pelayanan publik serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

No.	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Fokus Kajian	Temuan Utama	Persamaan dan Perbedaan
1.	Mohi dan Mahmud (2013)	Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga	Kualitas pelayanan dan hambatan	Pelayanan cukup baik, tetapi terdapat hambatan SDM dan kondisi masyarakat	Fokus kualitas pelayanan, perbedaan lokasi dan cakupan desa, bukan kecamatan

2.	Susanti (2018)	Kebijakan Pelayanan Terpadu di Kecamatan Sidikalang	Pelaksanaan kebijakan pelayanan	Pelaksanaan belum optimal, sosialisasi kurang merata, pungutan liar masih ada	Fokus pelayanan terpadu, perbedaan di focus kebijakan
3.	Zaenal Mukarom (2015)	Manajemen Pelayanan Publik di Kecamatan	Peran kecamatan sebagai garda depan	Kecamatan berperan penting sebagai ujung tombak pelayanan administrative dan menentukan kepuasan masyarakat	Persamaan fokus penelitian kecamatan, penelitian ini lebih spesifik pada transparansi dan akuntabilitas
4.	Pemerintah Kota Bandar Lampung	Peraturan Daerah Mal Pelayanan Publik	Implementasi transparansi dan akuntabilitas	Mendorong keterbukaan prosedur, biaya, dan waktu pelayanan, serta pengawasan ketat untuk meminimalisi penyalahgunaan	Sama sama fokus kepada transparansi dan akuntabilitas sebagai konteks penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Manurung A S, K. H. T. U. (2018). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SIDIKALANG KABUPATEN DAIRI. *Jurnal Administrasi Publik*, 6, 47–7.
- Siregar, M. (2023). *ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA SENTRA*.
- Zaenal Mukarom, M. W. L. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik* (Beni Ahmad Saebani, Ed.; 1st ed., Vol. 1). CV PUSTAKA SETIA.