

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 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 tolok 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	Pelaksanaan kebijakan pelayanan	Pelaksanaan belum optimal, sosialisasi kurang merata,	Fokus pelayanan terpadu, perbedaan di focus kebijakan

		Kecamatan Sidikalang		pungutan liar masih ada	
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

2.2 Landasan Teori dan Konsep

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuannya adalah agar masyarakat dapat memperoleh hak-haknya dengan lebih mudah, cepat, dan pasti sesuai dengan aturan hukum yang berlaku. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan publik adalah semua bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga kepada masyarakat dalam upaya memenuhi kebutuhan umum.

Dalam hukum Indonesia, pelayanan publik diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 1 ayat (1) undang-undang ini menjelaskan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau beberapa kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik." Definisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya mencakup pemberian barang dan jasa, tetapi juga pelayanan administratif yang harus bisa diakses oleh semua warga negara dan penduduk secara adil dan merata.

Pelayanan publik memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menjadi cara utama pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga. Dengan pelayanan publik, pemerintah bisa memberikan akses kepada masyarakat terhadap kebutuhan penting seperti pendidikan, kesehatan, urusan administrasi kependudukan, serta layanan lain yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, pelayanan yang berkualitas bisa meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan membuat proses mendapatkan layanan lebih mudah, nyaman, dan pasti. Pelayanan publik yang jujur, bisa dipertanggungjawabkan, dan cepat merespons juga menunjukkan adanya pemerintahan yang baik, sehingga masyarakat lebih percaya kepada pemerintah. Pelayanan publik yang terbuka dan mudah dijangkau juga mendorong masyarakat untuk terlibat aktif dalam proses pemerintahan dan pembangunan, sehingga tercipta hubungan yang baik antara pemerintah dan warga negara dalam mencapai tujuan bersama.

2.2.2 *Grand Theory* Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik adalah cara yang terstruktur untuk merencanakan, mengatur, mengarahkan, dan mengendalikan sumber daya agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa efektif, efisien, dan berkualitas. Konsep ini menekankan pentingnya pengelolaan yang rapi agar tujuan pelayanan bisa tercapai dengan baik. Dalam pemerintahan, manajemen pelayanan publik berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara tepat waktu sesuai standar yang sudah ditentukan. Maka, manajemen pelayanan publik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

Menurut Denhardt dan Denhardt (2000), manajemen pelayanan publik adalah proses mengkoordinasikan berbagai sumber daya, seperti sumber daya manusia, keuangan, dan teknologi, untuk mencapai tujuan layanan yang sudah ditentukan. Proses ini bukan hanya melibatkan tugas administratif, tetapi juga aspek strategis seperti inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan. Untuk itu, manajemen pelayanan publik harus bisa menggabungkan berbagai elemen tersebut agar pelayanan bisa efektif dan efisien. Oleh karena itu, peran manajer pelayanan publik sangat penting dalam mengarahkan dan mengendalikan proses pelayanan agar sesuai dengan tujuan organisasi.

Salah satu ciri utama manajemen pelayanan publik adalah fokus pada pelayanan masyarakat. Tujuan utama dari manajemen ini adalah memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, bukan hanya mencari keuntungan finansial. Penggunaan sumber daya secara efisien dan efektif sangat penting agar pelayanan bisa diberikan dengan biaya wajar dan hasil maksimal. Selain itu, transparansi dalam proses pelayanan juga penting agar masyarakat bisa mengakses informasi terkait prosedur dan hasil pelayanan secara terbuka.

Akuntabilitas juga menjadi bagian utama dari manajemen pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan wajib bertanggung jawab atas kinerja dan hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini mendorong masyarakat percaya pada instansi pemerintah dan meningkatkan legitimasi penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, masyarakat juga dianjurkan untuk berpartisipasi dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik agar pelayanan bisa sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, manajemen pelayanan publik tidak hanya fokus pada pengelolaan internal, tetapi juga melibatkan partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan.

2.2.3 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.

2.2.4 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 aparatur 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 aparatur 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.

2.2.5 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.

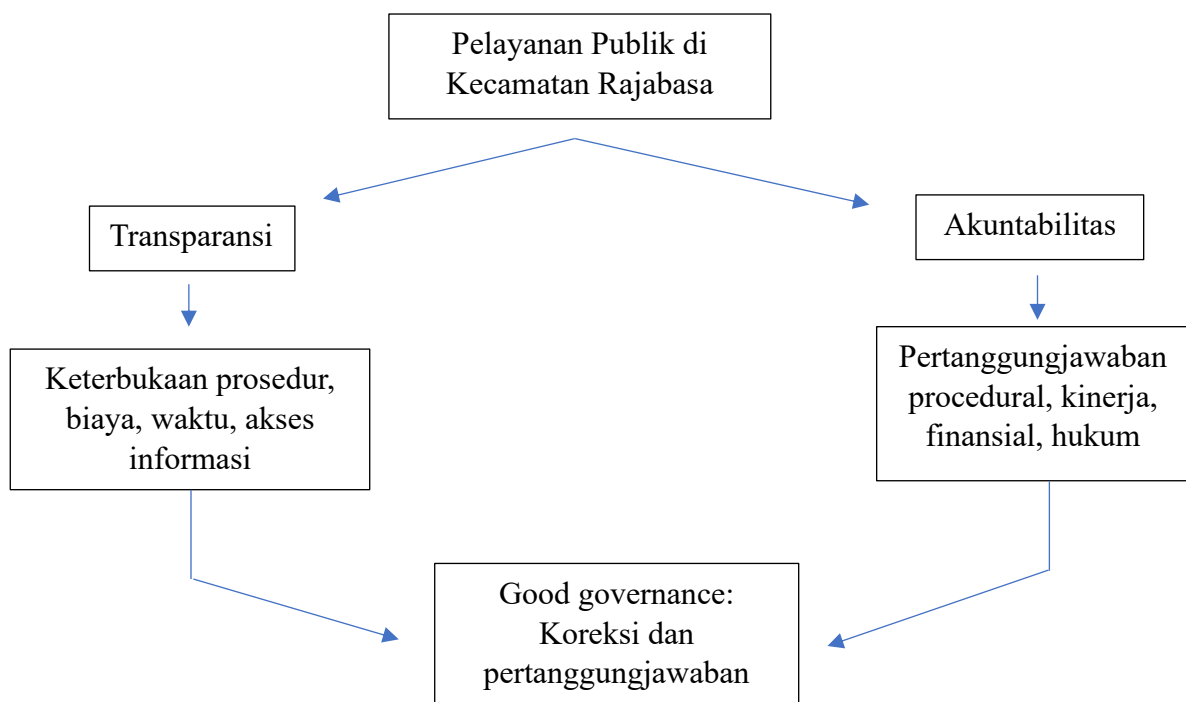
Secara fungsi, transparansi berperan sebagai mekanisme pencegahan yang mencegah terjadinya penyimpangan melalui keterbukaan informasi, sedangkan akuntabilitas berfungsi sebagai mekanisme perbaikan yang memastikan penyimpangan yang terjadi bisa ditangani dengan tepat. Transparansi memberikan bukti yang 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.

2.3 Kerangka Berpikir



2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang masih harus dibuktikan secara empiris melalui pengumpulan data di lapangan. Dalam penelitian kuantitatif, hipotesis dirumuskan untuk menguji hubungan antarvariabel yang sudah ditetapkan dalam kerangka berpikir. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah transparansi (X_1) dan akuntabilitas (X_2), sedangkan variabel terikatnya adalah pelayanan publik

1. Hipotesis 1 (H1):

Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rajabasa.

2. Hipotesis 2 (H2):

Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rajabasa.

3. Hipotesis 3 (H3):

Transparansi dan akuntabilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rajabasa.

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.