

**ANALISIS TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN RAJABASA**

(Tugas Ujian Tengah Semester)

Oleh

HARUMI NAULI I TOBING

NPM 2456041032



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Masalah	6
1.4 Manfaat	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Grand Theory: Manajemen Pelayanan Publik	11
2.2.2 Middle Theory: Teori Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik.....	12
2.2.3 Applied Theory: New Public Service	12
2.3 Kerangka Berpikir.....	14
BAB III	18
METODE PENELITIAN	18
3.1 Tipe Penelitian.....	18
3.2 Fokus Penelitian	19
3.3 Lokasi Penelitian	21
3.4 Jenis dan Sumber Data	22
3.4.1 Jenis Data	22
3.4.2 Sumber Data.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.6 Metode Analisis	27
3.7 Teknik Keabsahan Data	30
DAFTAR PUSTAKA	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan wujud tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta mewujudkan kesejahteraan umum. Pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang efektif, efisien, terbuka, dan berkeadilan bagi seluruh warga negara tanpa diskriminasi. Pelayanan publik yang baik menjadi indikator utama keberhasilan suatu pemerintahan dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas penting dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Konsep *good governance* sendiri menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, serta keadilan dalam setiap proses penyelenggaraan pemerintahan. Transparansi dan akuntabilitas memiliki peranan krusial karena berhubungan langsung dengan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Ketika pemerintah mampu melaksanakan tugas secara terbuka dan bertanggung jawab, maka legitimasi dan kepercayaan publik akan meningkat secara signifikan. Sebaliknya, rendahnya transparansi dan akuntabilitas sering kali menjadi sumber munculnya ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap birokrasi.

Transparansi dalam pelayanan publik berarti adanya keterbukaan informasi mengenai proses, prosedur, biaya, serta waktu pelayanan yang dapat diakses masyarakat. Masyarakat sebagai penerima layanan berhak mengetahui setiap tahapan proses agar dapat memastikan tidak adanya penyimpangan atau perlakuan yang tidak adil. Sementara itu, akuntabilitas menuntut agar setiap aparatur negara dapat mempertanggungjawabkan hasil kerjanya kepada publik sesuai dengan kewenangan dan peraturan yang berlaku. Kedua prinsip ini tidak dapat dipisahkan karena transparansi menciptakan dasar bagi akuntabilitas yang kuat.

Penerapan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut ditegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menerapkan standar pelayanan yang meliputi asas transparansi dan akuntabilitas. Standar tersebut menjadi pedoman bagi aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pemerintah tidak hanya berkewajiban memberikan pelayanan, tetapi juga harus memastikan bahwa pelayanan tersebut dilaksanakan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan.

Namun, dalam praktik di lapangan, prinsip transparansi dan akuntabilitas belum sepenuhnya terwujud di berbagai instansi pemerintahan, terutama di tingkat daerah. Masih ditemukan sejumlah persoalan seperti kurangnya keterbukaan informasi, ketidaksesuaian antara prosedur dan pelaksanaan, serta lemahnya pengawasan terhadap aparatur. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara regulasi normatif dengan implementasi praktis di lapangan.

Kecamatan sebagai perangkat daerah memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena merupakan unit pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, disebutkan bahwa kecamatan memiliki fungsi membantu bupati atau wali kota dalam urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Oleh karena itu, kinerja kecamatan dapat menjadi gambaran nyata tentang kualitas pelayanan publik di tingkat lokal. Keberhasilan penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas di tingkat kecamatan akan berdampak langsung pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Kecamatan Rajabasa merupakan salah satu kecamatan di wilayah Kota Bandar Lampung yang memiliki tingkat aktivitas pelayanan publik yang cukup tinggi. Beragam jenis pelayanan seperti administrasi kependudukan, perizinan, dan pelayanan surat menyurat menjadi bagian utama dari tugas aparat kecamatan. Kondisi ini menuntut aparatur untuk bekerja dengan profesional, terbuka, dan

bertanggung jawab agar pelayanan dapat berjalan efektif. Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan prinsip transparansi dan akuntabilitas di Kantor Kecamatan Rajabasa masih menghadapi berbagai tantangan.

Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan beberapa permasalahan terkait keterbukaan informasi dan pertanggungjawaban pelayanan di Kantor Kecamatan Rajabasa. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai prosedur, waktu penyelesaian, dan biaya layanan. Selain itu, belum seluruh aparatur memiliki pemahaman yang baik mengenai pentingnya akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa penerapan prinsip *good governance* belum berjalan secara optimal.

Permasalahan transparansi sering muncul ketika informasi mengenai standar pelayanan tidak dipublikasikan secara jelas dan mudah diakses. Masyarakat terkadang harus menanyakan prosedur secara langsung atau melalui pihak tertentu untuk mendapatkan penjelasan. Hal ini menimbulkan ketidakpastian dan membuka peluang terjadinya praktik maladministrasi seperti pungutan liar atau penyalahgunaan wewenang. Di sisi lain, lemahnya sistem pengawasan internal membuat akuntabilitas aparatur sulit diukur secara objektif.

Akuntabilitas pelayanan publik seharusnya tidak hanya mencakup pelaporan administratif, tetapi juga pertanggungjawaban moral dan sosial kepada masyarakat. Aparatur pemerintah harus mampu menjelaskan hasil kinerjanya secara transparan dan terbuka terhadap kritik atau saran publik. Namun, dalam praktiknya, mekanisme pelaporan dan evaluasi kinerja di tingkat kecamatan seringkali hanya bersifat formalitas. Hal ini menyebabkan kualitas pelayanan tidak mengalami peningkatan yang signifikan dari waktu ke waktu.

Dari perspektif teori administrasi publik modern, transparansi dan akuntabilitas merupakan komponen utama dari tata kelola pemerintahan yang efektif. Menurut Denhardt dan Denhardt (2003) dalam konsep New Public Service, birokrasi seharusnya berorientasi pada kepentingan publik dan melayani masyarakat dengan partisipatif. Dalam paradigma ini, masyarakat tidak lagi dipandang sebagai objek pelayanan, melainkan sebagai mitra aktif yang berhak mengetahui dan menilai

proses pelayanan. Oleh karena itu, transparansi menjadi prasyarat bagi partisipasi, sedangkan akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban terhadap hasil pelayanan yang diberikan.

Selain itu, konsep New Public Management (NPM) yang dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler (1992) menekankan pentingnya orientasi hasil, efisiensi, dan inovasi dalam pelayanan publik. Dalam kerangka ini, pemerintah diharapkan mampu bersikap seperti organisasi modern yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Transparansi dalam penyampaian informasi dan akuntabilitas terhadap hasil kinerja menjadi tolok ukur utama keberhasilan pelayanan publik. Jika prinsip-prinsip tersebut diterapkan secara konsisten, maka kepercayaan publik terhadap birokrasi akan meningkat.

Dalam konteks desentralisasi, pemerintah daerah memiliki kewenangan yang luas untuk mengelola pelayanan publik sesuai dengan karakteristik wilayah dan kebutuhan masyarakat. Desentralisasi menuntut adanya peningkatan kapasitas birokrasi di tingkat lokal, termasuk di kecamatan, agar mampu menjalankan fungsi pelayanan secara transparan dan akuntabel. Namun, kenyataannya, banyak kecamatan masih menghadapi keterbatasan sumber daya manusia, sarana, serta sistem informasi pelayanan. Faktor-faktor tersebut menjadi hambatan struktural dalam penerapan prinsip *good governance* di daerah.

Kecamatan Rajabasa sebagai bagian dari Pemerintah Kota Bandar Lampung juga menghadapi tantangan serupa. Walaupun pemerintah kota telah berupaya melakukan inovasi melalui digitalisasi pelayanan publik, implementasinya di tingkat kecamatan belum berjalan maksimal. Kurangnya pelatihan bagi aparatur serta minimnya fasilitas pendukung menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya berbasis transparansi informasi. Masyarakat pun belum memiliki akses yang memadai terhadap kanal pengaduan atau umpan balik terkait pelayanan.

Rendahnya kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam mengawasi kinerja pemerintah juga menjadi tantangan tersendiri. Banyak masyarakat yang masih enggan melaporkan keluhan atau memberikan saran karena merasa tidak akan ditanggapi secara serius. Hal ini menunjukkan masih lemahnya komunikasi

dua arah antara aparaturnya dan masyarakat. Padahal, transparansi dan akuntabilitas hanya dapat terwujud apabila terdapat partisipasi aktif dari masyarakat sebagai penerima layanan.

Selain faktor struktural dan partisipatif, aspek budaya birokrasi turut mempengaruhi tingkat transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Birokrasi di Indonesia masih cenderung hierarkis dan prosedural, di mana pengambilan keputusan sering bergantung pada atasan. Struktur yang terlalu kaku ini membuat aparaturnya sulit bersikap inovatif dan terbuka terhadap perubahan. Akibatnya, pelayanan publik berjalan lambat, kurang efisien, dan sulit dievaluasi secara obyektif.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, diperlukan komitmen kuat dari pimpinan instansi serta dukungan dari seluruh aparaturnya. Kepemimpinan yang berintegritas mampu menciptakan budaya organisasi yang menekankan pada keterbukaan, tanggung jawab, dan kejujuran. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dapat menjadi instrumen penting dalam meningkatkan transparansi melalui publikasi data dan prosedur secara daring. Dengan demikian, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan menilai kinerja pelayanan secara langsung.

Pentingnya penelitian mengenai transparansi dan akuntabilitas di Kantor Kecamatan Rajabasa terletak pada upaya untuk memahami kondisi nyata di lapangan. Penelitian ini akan menggali sejauh mana kedua prinsip tersebut diterapkan oleh aparaturnya kecamatan dalam memberikan pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya. Dengan hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Dari sisi akademik, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam penerapan nilai-nilai *good governance* di lingkungan birokrasi lokal. Sedangkan secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki sistem pelayanan publik. Dengan adanya transparansi dan

akuntabilitas yang baik, diharapkan masyarakat akan semakin percaya terhadap kinerja pemerintah. Kepercayaan ini menjadi modal sosial penting dalam menciptakan pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa transparansi dan akuntabilitas merupakan pilar utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Tanpa adanya kedua prinsip ini, pelayanan publik akan sulit mencapai standar efisiensi, keadilan, dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian mengenai **“Analisis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rajabasa”** penting dilakukan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai praktik dan tantangan yang dihadapi. Hasilnya diharapkan dapat menjadi dasar bagi peningkatan tata kelola pemerintahan yang lebih baik di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rajabasa?
2. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat terwujudnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rajabasa?

1.3 Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rajabasa.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat terwujudnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rajabasa.

1.4 Manfaat

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu khususnya terkait kajian tentang transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

2. Praktis

- 1.) Bagi Pemerintah, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik terutama dalam hal transparansi dan akuntabilitas.
- 2.) Bagi masyarakat, penelitian ini bisa meningkatkan pemahaman mengenai hak hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang lebih baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik telah banyak dilakukan oleh berbagai peneliti sebelumnya, baik di tingkat pemerintah daerah maupun kecamatan. Kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu penting dilakukan agar dapat menjadi pijakan teoritis dan pembanding dalam memahami fenomena yang dikaji. Melalui kajian ini, peneliti dapat mengetahui sejauh mana penelitian sejenis telah dilakukan, menemukan kesenjangan penelitian (*research gap*), serta merumuskan kontribusi yang akan diberikan oleh penelitian ini. 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 antarinstitusi 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 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
----	--------------------------------	---------------------------------------	---	--	--

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Grand Theory: Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik adalah teori pokok yang menggambarkan cara organisasi di bidang publik mengatur sumber daya, proses, dan pegawai untuk menghasilkan layanan terbaik bagi masyarakat. Menurut Osborne dan Gaebler (1992), teori ini menitikberatkan pada perlunya efisiensi, efektivitas, serta responsivitas dalam penyediaan layanan sebagai manifestasi pertanggungjawaban pemerintah terhadap rakyat. Di lingkup administrasi publik, manajemen pelayanan publik tidak semata-mata menekankan dimensi teknis penyediaan layanan, melainkan juga melibatkan nilai moral dan etika pegawai dalam memberikan pelayanan. Prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan menjadi dasar utama untuk membentuk sistem layanan yang bermutu tinggi dan fokus pada kepuasan masyarakat.

Manajemen pelayanan publik juga memiliki keterkaitan kuat dengan konsep good governance, yang mewajibkan pemerintah untuk tidak hanya bertugas sebagai pemberi layanan, tetapi juga sebagai mediator dan penjaga kepentingan masyarakat. Dalam konsep tersebut, penyediaan layanan publik harus dilakukan dengan cara yang transparan, efisien, serta bertanggung jawab. Dengan demikian, teori manajemen pelayanan publik merupakan grand theory yang cocok untuk penelitian ini, karena ia menyediakan kerangka konseptual untuk

mengkaji penerapan transparansi dan akuntabilitas oleh lembaga pemerintah seperti Kantor Kecamatan Rajabasa dalam kegiatan pelayanan publik harian.

2.2.2 Middle Theory: Teori Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik

Teori transparansi dan akuntabilitas merupakan komponen dari konsep tata kelola pemerintahan yang efektif (*good governance*). Menurut Mardiasmo (2006), transparansi mengacu pada keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi publik yang relevan dan mudah dijangkau oleh masyarakat, sehingga warga dapat memahami serta mengevaluasi kinerja pemerintah. Transparansi berperan krusial untuk menghindari penyelewengan kekuasaan, membangun kepercayaan masyarakat, dan memperkuat legitimasi pemerintah. Penerapannya dalam layanan publik dapat terwujud melalui pengungkapan data tentang prosedur, biaya, durasi layanan, serta saluran untuk menyampaikan keluhan masyarakat.

Di lain pihak, akuntabilitas berdasarkan Mahmudi (2010) adalah kewajiban pihak yang diberi wewenang (pemerintah atau pegawai publik) untuk memberikan pertanggungjawaban atas hasil kerjanya kepada pihak yang memberikan wewenang (masyarakat dan negara). Akuntabilitas dalam layanan publik mengharuskan tersedianya laporan kinerja yang transparan, pengawasan dari dalam dan luar organisasi, serta mekanisme evaluasi oleh masyarakat. Dalam konteks layanan publik di tingkat kecamatan, kedua teori ini menggambarkan tingkat implementasi prinsip keterbukaan dan pertanggungjawaban oleh pegawai publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta pengaruhnya terhadap kepercayaan masyarakat pada lembaga pemerintah.

2.2.3 Applied Theory: New Public Service

Teori New Public Service (NPS) diciptakan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt (2003) sebagai respons kritis terhadap paradigma New

Public Management (NPM) yang dianggap terlalu menekankan efisiensi, produktivitas, dan prinsip pasar dalam pengelolaan sektor publik. Denhardt dan Denhardt menyatakan bahwa pendekatan tersebut membuat birokrasi publik kehilangan nilai-nilai kemanusiaan, etika, dan tanggung jawab sosialnya kepada masyarakat. Oleh karena itu, NPS muncul untuk mengembalikan inti pelayanan publik sebagai bentuk dedikasi kepada warga negara, bukan sebagai transaksi antara penyedia layanan dan pelanggan. Dalam paradigma ini, pemerintah diposisikan bukan sebagai pengontrol masyarakat (steering), melainkan sebagai pelayan masyarakat (serving) yang berorientasi pada kepentingan publik.

Dari sudut pandang New Public Service, pemerintah dan pegawai publik diharuskan untuk menjunjung tinggi nilai-nilai demokrasi, partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap kegiatan layanan. Masyarakat dipandang bukan sebagai objek kebijakan, tetapi sebagai warga negara (citizens) yang memiliki hak untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi masyarakat dianggap krusial karena dapat memperkuat legitimasi kebijakan pemerintah dan meningkatkan kualitas layanan publik itu sendiri. Dengan melibatkan masyarakat secara aktif, pemerintah dapat memahami kebutuhan nyata di lapangan serta menumbuhkan rasa tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan layanan yang transparan dan akuntabel.

Selain itu, teori New Public Service menekankan bahwa layanan publik yang baik tidak hanya diukur dari kecepatan dan efisiensi, tetapi juga dari tingkat keadilan, keterbukaan, dan tanggung jawab pegawai publik terhadap masyarakat. Transparansi dipandang sebagai bentuk keterbukaan informasi yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui proses, biaya, dan hasil layanan secara jelas. Sementara itu, akuntabilitas mencerminkan tanggung jawab moral dan administratif pegawai dalam mempertanggungjawabkan keputusan serta tindakan yang dilakukan. Melalui kedua prinsip tersebut, diharapkan tercipta hubungan yang saling percaya antara pemerintah dan masyarakat, sehingga layanan publik dapat berjalan secara efektif dan berintegritas.

Lebih jauh lagi, NPS menempatkan kolaborasi dan komunikasi timbal balik antara pemerintah dan masyarakat sebagai kunci keberhasilan layanan publik. Pemerintah diharapkan tidak hanya bekerja berdasarkan aturan dan struktur birokrasi yang kaku, tetapi juga memahami konteks sosial dan aspirasi masyarakat yang dilayaninya. Pegawai publik harus mampu berperan sebagai fasilitator yang membantu masyarakat mencapai kepentingan bersama melalui dialog dan kerja sama. Dengan demikian, layanan publik tidak lagi bersifat top-down, melainkan berorientasi pada prinsip demokratis, partisipatif, dan berkeadilan sosial.

Dalam konteks penelitian ini, teori New Public Service relevan untuk digunakan sebagai landasan terapan karena memberikan perspektif normatif dan praktis dalam menganalisis penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas di Kantor Kecamatan Rajabasa. Melalui teori ini, peneliti dapat memahami bagaimana pegawai kecamatan menerapkan nilai-nilai layanan publik yang terbuka, bertanggung jawab, dan berpihak pada kepentingan masyarakat. Selain itu, teori ini juga membantu menjelaskan bagaimana partisipasi dan kepercayaan masyarakat dapat menjadi faktor penting dalam menciptakan layanan yang efektif dan berintegritas. Dengan demikian, NPS memberikan kerangka berpikir yang kuat dalam memahami hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam konteks layanan publik yang demokratis dan berorientasi pada nilai-nilai kemanusiaan.

2.3 Kerangka Berpikir

Penelitian ini menggunakan tiga kerangka teori utama, yakni Manajemen Pelayanan Publik sebagai grand theory, Teori Transparansi dan Akuntabilitas sebagai middle theory, serta New Public Service (NPS) sebagai applied theory. Ketiga teori tersebut saling terkait dalam menjelaskan bagaimana penyediaan layanan publik dapat dilakukan secara efektif, terbuka, dan bertanggung jawab kepada masyarakat. Hubungan logis di antara teori-teori ini digunakan untuk memahami fenomena yang diteliti, yaitu implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik di Kantor Kecamatan Rajabasa.

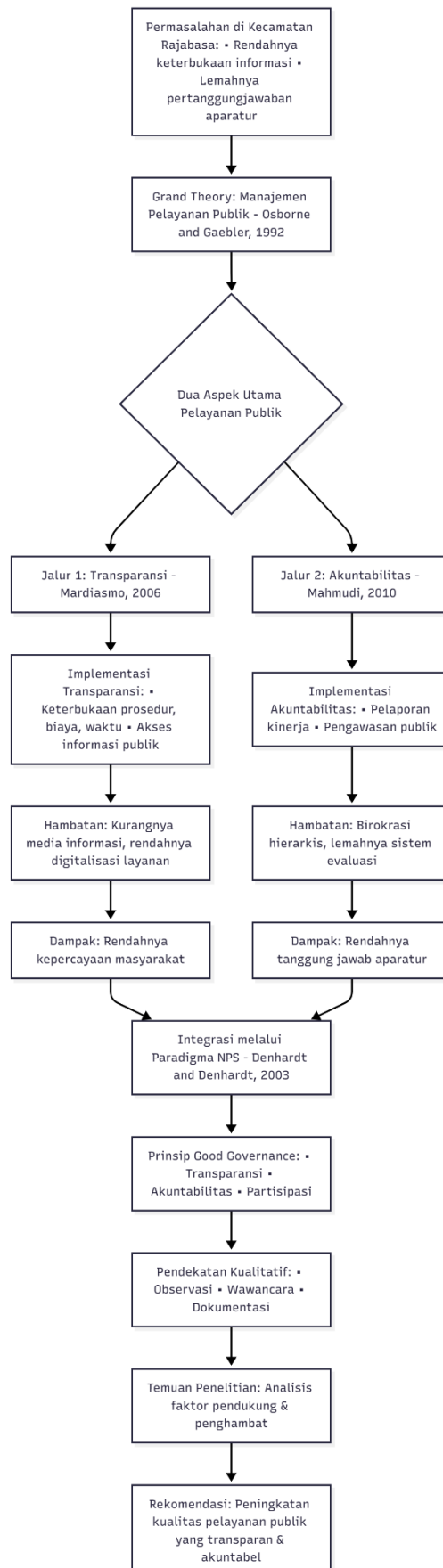
Dari sudut pandang Manajemen Pelayanan Publik, layanan publik merupakan kegiatan strategis pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang efektif dan efisien. Osborne dan Gaebler (1992) menyoroti pentingnya perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan layanan guna mencapai tujuan kesejahteraan publik. Teori ini memberikan dasar konseptual bahwa layanan publik bukan sekadar proses administratif, melainkan juga bentuk tanggung jawab moral dan sosial pemerintah terhadap warganya. Oleh karena itu, manajemen layanan publik mengharuskan adanya prinsip transparansi dan akuntabilitas agar setiap proses layanan dapat dievaluasi dan diawasi oleh masyarakat.

Selanjutnya, Teori Transparansi dan Akuntabilitas menjelaskan dua konsep utama yang menjadi pusat perhatian penelitian ini. Mardiasmo (2006) menyatakan bahwa transparansi merupakan keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi publik agar masyarakat dapat mengawasi dan menilai kinerja pemerintah. Sementara itu, Mahmudi (2010) menekankan bahwa akuntabilitas merupakan kewajiban pemerintah untuk mempertanggungjawabkan hasil kerja dan penggunaan sumber daya publik secara jujur, objektif, dan terbuka. Hubungan antara transparansi dan akuntabilitas bersifat saling melengkapi: transparansi menciptakan ruang bagi publik untuk mengetahui proses dan hasil layanan, sedangkan akuntabilitas memastikan bahwa informasi tersebut dapat dipertanggungjawabkan.

Kemudian, teori New Public Service (NPS) yang dikembangkan oleh Denhardt dan Denhardt (2003) menjadi landasan terapan dalam menganalisis perilaku dan nilai-nilai pegawai di Kantor Kecamatan Rajabasa. Paradigma ini menekankan bahwa birokrasi publik seharusnya melayani, bukan mengontrol masyarakat. Layanan publik dipandang sebagai hubungan kolaboratif antara pemerintah dan warga negara yang dilandasi nilai-nilai demokrasi, partisipasi, transparansi, serta tanggung jawab moral. Dalam konteks penelitian ini, teori NPS digunakan untuk menilai sejauh mana pegawai kecamatan melibatkan masyarakat dalam proses layanan, membuka akses informasi, dan menunjukkan pertanggungjawaban terhadap hasil kinerja.

Pendekatan kualitatif digunakan karena memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam makna, persepsi, dan pengalaman masyarakat serta pegawai terkait implementasi transparansi dan akuntabilitas di Kantor Kecamatan Rajabasa. Melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti dapat menggali pemahaman yang lebih luas tentang bagaimana nilai-nilai dalam teori-teori tersebut diterapkan dalam praktik layanan publik. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk menemukan faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat terwujudnya transparansi dan akuntabilitas, baik dari aspek kelembagaan, sumber daya manusia, maupun budaya birokrasi.

Dengan demikian, alur pemikiran penelitian ini dimulai dari teori manajemen layanan publik sebagai kerangka konseptual umum yang menjelaskan pentingnya tata kelola layanan yang efektif. Kemudian dilanjutkan dengan teori transparansi dan akuntabilitas sebagai fokus variabel penelitian yang menjelaskan indikator implementasi prinsip keterbukaan dan pertanggungjawaban. Terakhir, teori New Public Service menjadi pisau analisis untuk memahami bagaimana nilai-nilai layanan publik yang partisipatif, demokratis, dan berorientasi pada masyarakat diterapkan di tingkat kecamatan. Sinergi ketiga teori ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai praktik layanan publik di Kantor Kecamatan Rajabasa.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Studi ini menerapkan metode kualitatif melalui jenis penelitian deskriptif. Pemilihan pendekatan kualitatif ini didasarkan pada keinginan untuk mendalami dan mengilustrasikan fenomena sosial secara komprehensif, bukan untuk mengukur keterkaitan antarvariabel seperti yang umum dilakukan dalam penelitian kuantitatif. Sebagaimana dijelaskan oleh Lexy J. Moleong (2019), penelitian kualitatif merupakan upaya untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian—seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan—secara keseluruhan melalui deskripsi berbasis kata-kata dan bahasa dalam lingkungan alami. Pendekatan semacam ini memungkinkan peneliti memperoleh wawasan yang lebih mendalam dan kontekstual mengenai dinamika sosial yang berlangsung di lapangan.

Dalam kerangka studi ini, metode kualitatif dimanfaatkan untuk mengkaji implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas pada layanan publik di Kantor Kecamatan Rajabasa. Peneliti berfokus pada penggambaran cara kedua prinsip tersebut diterapkan oleh pegawai pemerintahan, interpretasi masyarakat terhadapnya, serta elemen-elemen yang memfasilitasi maupun menghalangi pelaksanaannya. Jenis penelitian yang dipilih adalah deskriptif kualitatif, yakni suatu pendekatan yang bertujuan menguraikan fakta dan ciri-ciri objek penelitian secara terstruktur, objektif, dan tepat. Menurut Sugiyono (2022), penelitian deskriptif kualitatif dimaksudkan untuk menggambarkan fenomena sebagaimana adanya tanpa intervensi, dengan penekanan pada makna dan dinamika prosesnya. Dengan demikian, studi ini tidak menitikberatkan pada data numerik atau statistik, melainkan pada pemahaman mendalam terhadap perilaku, kebijakan, dan praktik layanan publik di tingkat lapangan.

Lewat metode ini, peneliti mampu mengobservasi langsung proses layanan, melakukan wawancara dengan pegawai pemerintahan dan penerima layanan dari masyarakat, serta menganalisis dokumen terkait standar pelayanan publik. Pendekatan kualitatif juga memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk

menginterpretasikan penerapan prinsip transparansi (seperti keterbukaan informasi, prosedur, biaya, dan waktu) serta akuntabilitas (termasuk pertanggungjawaban atas kinerja, keuangan, dan aspek hukum) dalam situasi nyata di Kecamatan Rajabasa. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif deskriptif dinilai paling tepat untuk mencapai sasaran penelitian, yaitu:

1. Menguraikan penerapan transparansi dalam layanan publik di Kantor Kecamatan Rajabasa.
2. Menguraikan realisasi akuntabilitas dalam proses layanan publik.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan transparansi serta akuntabilitas pada tingkat kecamatan.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus kajian dalam sebuah penelitian berperan untuk membatasi cakupan analisis sehingga proses penelitian tetap terfokus dan tidak menyimpang dari sasaran pokok. Pada studi kualitatif, fokus ini dimanfaatkan untuk mengidentifikasi elemen-elemen utama dari fenomena sosial yang akan dieksplorasi secara mendalam, bukan sekadar sebagai pengganti variabel seperti dalam pendekatan kuantitatif. Sebagaimana dijelaskan oleh Moleong (2019), “fokus penelitian adalah pokok persoalan yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk dipelajari secara mendalam dan dijadikan batas dalam kegiatan penelitian agar tetap terarah dan tidak menyimpang dari tujuan”. Kehadiran fokus semacam ini membantu peneliti dalam mengarahkan pengumpulan data, memilih narasumber yang sesuai, serta menyusun analisis yang terstruktur sesuai dengan tujuan studi.

Studi ini mengarahkan perhatian utamanya pada implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik di Kantor Kecamatan Rajabasa, Kota Bandar Lampung. Kedua prinsip tersebut diprioritaskan karena menjadi elemen kunci dalam penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yang menjadi dasar bagi layanan publik yang efektif, efisien, dan berpusat pada kebutuhan masyarakat. Arah fokus kajian ini adalah untuk menyelidiki secara mendalam bagaimana pegawai Kecamatan Rajabasa

memahami, menerapkan, dan mempertanggungjawabkan prinsip transparansi serta akuntabilitas dalam rutinitas pelayanan publik sehari-hari.

Fokus utama pertama adalah implementasi prinsip transparansi dalam layanan publik, yang menyoroti keterbukaan informasi kepada masyarakat luas. Transparansi mencakup aspek-aspek seperti prosedur, biaya, durasi penyelesaian, serta kemudahan akses informasi bagi publik. Prinsip ini krusial karena, seperti yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2017), “transparansi merupakan prasyarat terciptanya akuntabilitas publik, sebab keterbukaan informasi memungkinkan masyarakat untuk melakukan pengawasan terhadap kinerja pemerintah”. Dengan demikian, layanan publik yang transparan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat dan mendorong keterlibatan publik dalam mekanisme pengawasan. Fokus utama kedua adalah implementasi prinsip akuntabilitas dalam layanan publik, yakni tingkat pertanggungjawaban pegawai kecamatan atas kebijakan, tindakan, dan hasil pekerjaan mereka kepada masyarakat. Aspek akuntabilitas yang dikaji meliputi empat dimensi pokok, yaitu prosedural, kinerja, finansial, dan hukum. Hal ini selaras dengan pandangan Denhardt dan Denhardt (2000) yang menyatakan bahwa “public servants are accountable not only for efficiency, but also for serving citizens in a manner consistent with democratic values and public interest”. Oleh karena itu, akuntabilitas tidak hanya dinilai dari efisiensi hasil kerja, melainkan juga dari komitmen terhadap nilai-nilai demokrasi, keadilan, dan kepentingan umum dalam pelaksanaan layanan.

Selain dua aspek inti tersebut, studi ini juga menyoroti faktor-faktor yang mendukung serta menghambat penerapan transparansi dan akuntabilitas di Kecamatan Rajabasa. Faktor-faktor ini bisa berasal dari lingkup internal organisasi, seperti kemampuan pegawai, budaya kerja, dan ketersediaan fasilitas, atau dari luar seperti tingkat keterlibatan masyarakat, kekuatan regulasi, serta sistem pengawasan publik. Pendekatan ini sejalan dengan pernyataan Creswell (2018) bahwa “qualitative research seeks to explore and understand the meanings individuals or groups ascribe to a social phenomenon”, sehingga kajian ini menekankan pemahaman terhadap makna, proses, dan latar belakang sosial di balik praktik pelayanan publik. Secara keseluruhan, fokus studi ini tidak hanya menguraikan penerapan transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik di Kecamatan

Rajabasa, tetapi juga berupaya memahami secara mendalam bagaimana prinsip-prinsip tersebut diintegrasikan, dihayati, dan diuji oleh tantangan riil dalam birokrasi tingkat kecamatan. Melalui fokus ini, penelitian diharapkan dapat menyajikan gambaran menyeluruh tentang tingkat penerapan prinsip *good governance* dalam rangka meningkatkan mutu layanan publik di tingkat lokal.

3.3 Lokasi Penelitian

Studi ini dilakukan di Kantor Kecamatan Rajabasa, yang terletak di Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Pemilihan situs ini bersifat purposif atau disengaja, didasarkan pada fakta bahwa Kecamatan Rajabasa termasuk wilayah dengan tingkat aktivitas administrasi dan mobilitas masyarakat yang tinggi di Kota Bandar Lampung. Wilayah ini berfungsi sebagai pusat utama untuk layanan administrasi bagi warga, mencakup pengelolaan dokumen kependudukan, perizinan usaha, serta berbagai bentuk pelayanan publik yang terkait erat dengan kebutuhan sehari-hari masyarakat. Pilihan Kantor Kecamatan Rajabasa sebagai tempat penelitian utama didorong oleh perannya sebagai garda terdepan dalam pelayanan publik di tingkat lokal, yang secara langsung mencerminkan kinerja dan reputasi pemerintah daerah di hadapan masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh Mukarom (2015), “kecamatan memiliki peran strategis sebagai unit pelayanan pemerintahan terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dan menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah”. Mengingat hal tersebut, Rajabasa dianggap sebagai lokasi yang tepat untuk mengeksplorasi penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam mekanisme pelayanan publik.

Lebih lanjut, dari pengamatan pendahuluan dan data laporan tahunan Kecamatan Rajabasa, teridentifikasi sejumlah kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk minimnya keterbukaan informasi, penundaan jadwal pelayanan, serta kurangnya efektivitas sistem pengaduan dari masyarakat. Situasi semacam ini membuat lokasi tersebut semakin layak untuk dianalisis secara mendalam melalui metode kualitatif, sehingga peneliti dapat menangkap realitas sosial, pola perilaku pegawai pemerintahan, dan pandangan masyarakat dengan

lebih kontekstual. Sebagaimana diuraikan oleh Creswell (2018), “qualitative research is conducted in the natural setting where the researcher has direct interaction with the participants and seeks to understand the meaning they ascribe to the phenomena”. Pernyataan ini menekankan bahwa penelitian kualitatif sebaiknya berlangsung di lingkungan alami agar data yang dikumpulkan tetap autentik, mencerminkan kondisi sesungguhnya, dan bebas dari pengaruh situasi buatan. Karenanya, pelaksanaan studi langsung di Kantor Kecamatan Rajabasa memungkinkan peneliti untuk menyaksikan proses pelayanan secara langsung, berinteraksi dengan pegawai pemerintahan dan masyarakat, serta mengungkap interpretasi mendalam terhadap dinamika pelayanan yang terjadi.

Mengenai jadwal, penelitian ini berlangsung selama sekitar dua bulan, tepatnya pada November hingga Desember 2025. Rentang waktu ini meliputi semua fase aktivitas penelitian, mulai dari penyusunan alat pengumpul data, pengumpulan informasi melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen, hingga tahap pengolahan serta validasi data. Menurut Sugiyono (2022), “penentuan waktu penelitian perlu disesuaikan dengan kompleksitas objek yang diteliti agar data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya” (hlm. 45). Dengan pertimbangan itu, durasi dua bulan dinilai memadai untuk mendapatkan data yang lengkap dan mendalam terkait implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kecamatan Rajabasa. Secara keseluruhan, pemilihan lokasi dan waktu penelitian ini bersifat strategis, guna memungkinkan peneliti menyelami proses, makna, serta dinamika sosial di lapangan secara holistik, sekaligus menyajikan potret autentik tentang interaksi antara pegawai pemerintahan dan masyarakat dalam ranah pelayanan publik di tingkat kecamatan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data dalam studi ini disesuaikan dengan karakteristik pendekatan kualitatif yang menitikberatkan pada makna, pemahaman, dan konteks sosial. Karenanya, data yang dikumpulkan tidak berupa angka atau analisis statistik, tetapi berbentuk

deskriptif seperti narasi, transkrip wawancara, catatan pengamatan, dan isi dokumen. Sebagaimana dikemukakan oleh Creswell (2018), “qualitative data consist of words or text collected from participants in their natural settings through interviews, observations, or documents”. Pernyataan ini menggarisbawahi bahwa data kualitatif bersifat autentik (naturalistic), penuh makna, dan mendalam karena bersumber langsung dari lingkungan sosial di mana fenomena berlangsung.

Secara keseluruhan, jenis data yang dimanfaatkan dalam studi ini terbagi menjadi:

1. Data Verbal, yakni informasi yang didapat dari wawancara mendalam dengan pegawai dan warga. Data ini mengilustrasikan persepsi, pengalaman, serta opini narasumber terkait implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas di Kantor Kecamatan Rajabasa.
2. Data Observasional, yakni informasi yang diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap alur layanan publik, termasuk dinamika interaksi antara pegawai dan masyarakat, mekanisme antrean, serta penyediaan informasi di area pelayanan.
3. Data Dokumenter, yakni materi tertulis atau visual yang melengkapi wawancara dan pengamatan, seperti SOP layanan, laporan tahunan kecamatan, catatan rapat, gambar kegiatan, serta dokumen kebijakan daerah.

Menurut Bungin (2020), “data dalam penelitian kualitatif bersifat naratif dan kontekstual, diperoleh dari berbagai sumber melalui proses interaksi sosial yang panjang dan mendalam”. Oleh karena itu, jenis data dalam studi ini memungkinkan peneliti untuk merangkai potret lengkap tentang realitas sosial dan administratif yang mengelilingi pelaksanaan layanan publik di Kecamatan Rajabasa. Data-data tersebut selanjutnya diolah secara induktif, di mana peneliti membangun pola dan interpretasi berdasarkan temuan di lapangan. Jenis data naratif ini diharapkan dapat mengungkap secara mendalam bagaimana prinsip transparansi dan akuntabilitas diterapkan dalam ranah layanan publik tingkat kecamatan, serta bagaimana prinsip tersebut dipahami oleh pegawai dan masyarakat.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data merujuk pada pihak atau tempat asal informasi yang relevan dengan arah utama penelitian. Pada studi kualitatif, sumber data memainkan peran krusial karena informasi yang dikumpulkan bukan berbentuk numerik, melainkan berupa kata-kata, perilaku, dokumen, serta latar belakang sosial yang mencerminkan esensi fenomena yang dikaji. Sebagaimana diuraikan oleh Moleong (2019), “sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Dengan kata lain, peneliti kualitatif memperoleh wawasan melalui kontak langsung dengan narasumber dan pengamatan terhadap kondisi alami di lokasi penelitian.

Dalam studi ini, sumber data dikategorikan menjadi dua bagian, yakni sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer didapatkan secara langsung dari narasumber melalui pertemuan langsung, seperti wawancara mendalam (*in-depth interview*), pengamatan, dan diskusi terbuka. Narasumber dalam penelitian ini mencakup pegawai Kantor Kecamatan Rajabasa yang terlibat dalam layanan publik—misalnya Camat, Sekretaris Kecamatan, dan tim pelayanan—serta warga yang pernah menggunakan layanan di kantor tersebut. Melalui sumber primer ini, peneliti mampu mengeksplorasi pengalaman, pandangan, dan interpretasi narasumber mengenai penerapan prinsip transparansi serta akuntabilitas dalam praktik layanan publik.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh dari dokumen resmi dan bahan tertulis yang terkait dengan fokus kajian. Informasi ini mencakup regulasi hukum seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, prosedur operasional standar (SOP) layanan di Kecamatan Rajabasa, laporan tahunan kinerja, serta materi pendukung lainnya seperti jurnal ilmiah, buku, dan studi sebelumnya. Menurut Sugiyono (2022), “data sekunder adalah sumber

data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara seperti dokumen, catatan, dan laporan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti”. Sumber ini dimanfaatkan untuk mendukung dan memvalidasi hasil dari data primer, sehingga kesimpulan penelitian menjadi lebih kredibel dan lengkap. Dengan mengintegrasikan kedua jenis sumber data tersebut, studi ini diharapkan mampu menyajikan gambaran holistik tentang implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik, baik dari perspektif lapangan (empiris) maupun kerangka regulasi dan kebijakan (normatif).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data memegang peran krusial dalam studi kualitatif karena menentukan mutu dan kedalaman wawasan yang didapat dari lapangan. Pada pendekatan kualitatif, informasi dikumpulkan langsung dari konteks sosial alami melalui beragam metode yang memfasilitasi pemahaman mendalam terhadap fenomena yang dikaji. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2022), “pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi”. Oleh sebab itu, dalam studi ini, peneliti menerapkan tiga metode utama, yakni wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi.

4. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dilaksanakan untuk mendapatkan masukan langsung dari narasumber terkait pandangan, pengalaman, dan pemahaman mereka mengenai implementasi prinsip transparansi serta akuntabilitas dalam layanan publik di Kecamatan Rajabasa. Wawancara bersifat semi-terstruktur, dengan menggunakan panduan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, tetapi tetap memberikan fleksibilitas bagi narasumber untuk menguraikan pengalaman mereka secara luas. Menurut Moleong (2019), “wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban”.

Lewat wawancara ini, peneliti mampu mengeksplorasi aspek-aspek yang sulit didapat hanya dari pengamatan, seperti sikap, motivasi, nilai, atau alasan yang mendasari interaksi aparatur dan masyarakat dalam ranah layanan publik. Narasumber yang terlibat mencakup Camat, Sekretaris Kecamatan, staf administrasi pelayanan, serta warga yang pernah memanfaatkan layanan di Kantor Kecamatan Rajabasa.

5. Observasi

Metode observasi diterapkan untuk menyaksikan secara langsung dinamika layanan publik di Kantor Kecamatan Rajabasa. Melalui observasi, peneliti dapat mengamati perilaku, pola interaksi, dan alur kejadian antara pegawai dan masyarakat selama proses layanan berjalan. Observasi dalam studi ini bersifat nonpartisipatif, di mana peneliti berada di lokasi untuk memantau aktivitas tanpa ikut serta dalam pelaksanaan layanan. Sebagaimana dikemukakan oleh Creswell (2018), “observation in qualitative research involves the researcher taking field notes on the behavior and activities of individuals at the research site”. Dengan pendekatan ini, peneliti memperoleh data kontekstual mengenai realisasi prinsip transparansi melalui elemen keterbukaan informasi (seperti papan informasi, prosedur alur, atau transparansi biaya), serta manifestasi akuntabilitas dalam sikap pegawai, sistem pengaduan, dan respons terhadap masukan masyarakat. Observasi juga berfungsi untuk menangkap realitas empiris di lapangan dan memvalidasi informasi dari wawancara. Proses ini dilakukan melalui beberapa kunjungan ke Kantor Kecamatan Rajabasa, guna memperoleh perspektif yang komprehensif dan netral terhadap situasi layanan secara keseluruhan.

6. Dokumentasi

Selain wawancara dan observasi, peneliti memanfaatkan teknik dokumentasi untuk melengkapi serta memperkuat temuan studi. Dokumentasi melibatkan pengumpulan beragam materi tertulis, arsip, laporan, gambar, atau regulasi yang terkait dengan penyelenggaraan layanan publik di Kecamatan Rajabasa. Menurut Bungin (2020), “teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder dari berbagai dokumen resmi atau arsip yang dapat

mendukung data hasil observasi dan wawancara”. Dalam studi ini, materi yang dikumpul meliputi: Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan, laporan kinerja tahunan, rekam jejak jumlah penerima layanan masyarakat, serta dokumen pendukung lainnya seperti peraturan daerah dan panduan penyelenggaraan layanan publik. Data dari dokumentasi ini dimanfaatkan untuk memverifikasi hasil lapangan serta menyediakan bukti nyata tentang penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas di Kantor Kecamatan Rajabasa. Dengan mengintegrasikan ketiga teknik pengumpulan data tersebut—wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi—peneliti memperoleh informasi yang berlimpah, tepat, dan saling mendukung. Integrasi ini juga memungkinkan triangulasi teknik, yaitu strategi untuk menguji validitas data melalui perbandingan hasil dari berbagai metode. Pendekatan semacam ini selaras dengan esensi studi kualitatif, yang tidak hanya menggambarkan fenomena, tetapi juga mengungkap makna dan latar belakang sosial di dalamnya.

3.6 Metode Analisis

Data Tahap analisis data memegang peran esensial dalam studi kualitatif, karena melalui proses ini peneliti menginterpretasikan, memahami, serta menyimpulkan makna dari informasi yang telah dikumpulkan di lapangan. Analisis data berlangsung secara berkelanjutan mulai dari tahap awal pengumpulan hingga akhir penelitian, bukan hanya setelah semua data tersedia. Hal ini selaras dengan pandangan Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang menyatakan bahwa “qualitative data analysis consists of three concurrent flows of activity: data condensation, data display, and conclusion drawing/verification”. Dengan kata lain, analisis data kualitatif melibatkan tiga proses pokok yang saling terkait, yaitu pengurangan data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, penekanan, penyederhanaan, serta transformasi terhadap data mentah yang berasal dari catatan lapangan, wawancara, atau dokumentasi. Informasi dari lapangan sering kali melimpah

dan beragam, sehingga memerlukan penyaringan untuk mempertahankan hanya elemen-elemen yang relevan dengan arah utama penelitian. Sebagaimana dijelaskan oleh Miles et al. (2014), “data reduction refers to the process of selecting, focusing, simplifying, abstracting, and transforming the data that appear in writtenup field notes or transcriptions”. Dalam studi ini, reduksi data dilaksanakan dengan membaca kembali keseluruhan transkrip wawancara dan catatan observasi, kemudian menyoroti bagian-bagian yang langsung terkait dengan implementasi prinsip transparansi serta akuntabilitas dalam layanan publik di Kecamatan Rajabasa. Sebagai contoh, ungkapan pegawai tentang keterbukaan informasi publik atau respons masyarakat terhadap sistem pengaduan akan dijadikan data inti, sementara materi yang tidak sesuai akan disingkirkan. Proses ini diulang secara iteratif agar peneliti dapat membentuk kategori dan tema yang lebih fokus.

3. Penyajian Data

Tahap selanjutnya adalah penyajian data, yakni pengorganisasian data yang telah direduksi menjadi bentuk terstruktur yang memudahkan pemahaman dan interpretasi. Dalam studi kualitatif, penyajian data sering kali berupa narasi teks, tabel, matriks, atau diagram tematik yang mengilustrasikan keterkaitan antar kategori dan temuan. Menurut Sugiyono (2022), “penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, grafik, atau hubungan antar kategori agar data lebih mudah dipahami”. Dalam kerangka studi ini, penyajian data dilakukan dengan mengelompokkan hasil wawancara dan observasi ke dalam tematisasi kunci, seperti: (1) wujud implementasi transparansi dalam layanan publik, (2) wujud implementasi akuntabilitas, dan (3) faktor-faktor pendukung maupun penghambat bagi kedua prinsip tersebut. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola keterhubungan antara pernyataan pegawai dan pengalaman masyarakat, sehingga interpretasi menjadi lebih netral dan terarah

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap akhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada fase ini, peneliti menginterpretasikan esensi dari data yang telah disajikan guna menjawab pertanyaan utama penelitian. Kesimpulan tidak dibuat secara mendadak, melainkan melalui refleksi mendalam terhadap pola, kategori, dan keterkaitan makna yang muncul dari data. Miles et al. (2014) menekankan bahwa “conclusions are verified as the analyst proceeds, revisiting the data as necessary to cross-check or test these emergent findings”. Artinya, kesimpulan dalam studi kualitatif bersifat sementara dan dapat disesuaikan jika muncul bukti baru yang lebih meyakinkan.

Dalam studi ini, penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dengan mengecek keselarasan antara temuan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dari berbagai sumber dibandingkan untuk menjamin akurasi dan keandalan. Contohnya, opini masyarakat tentang keterbukaan informasi divalidasi melalui dokumen seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan atau laporan tahunan kecamatan. Melalui mekanisme ini, peneliti mampu merumuskan kesimpulan yang kredibel terkait tingkat penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas di Kantor Kecamatan Rajabasa.

Proses analisis data dalam studi ini bersifat induktif, di mana kesimpulan umum dirangkai dari fakta-fakta spesifik yang ditemukan di lapangan. Pendekatan ini mencerminkan esensi studi kualitatif yang lebih menekankan pemahaman makna dan konteks sosial ketimbang pengujian hipotesis. Seperti yang dikemukakan oleh Creswell (2018), “qualitative data analysis involves working inductively from particular to general themes and making interpretations of the meaning of the data”. Dengan analisis induktif semacam ini, peneliti dapat membangun pemahaman yang holistik tentang dinamika implementasi transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik di tingkat kecamatan. Secara keseluruhan, teknik analisis data dalam studi ini melibatkan tahapan pengurangan data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan yang berjalan secara berkesinambungan dan saling mendukung. Analisis dimulai sejak pengumpulan data awal hingga penyusunan laporan akhir, sehingga hasil

yang dihasilkan benar-benar mencerminkan realitas sosial di lapangan dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Memastikan keabsahan data pada studi kualitatif adalah proses krusial untuk menjamin bahwa temuan penelitian mencerminkan realitas lapangan secara akurat dan layak dipercaya. Berbeda dari studi kuantitatif yang mengandalkan uji statistik untuk validitas dan reliabilitas, studi kualitatif mengevaluasi keabsahan melalui penilaian tingkat kepercayaan, konsistensi, serta netralitas informasi yang bersumber dari beragam aspek. Untuk menjaga keabsahan data, studi ini menerapkan beberapa metode, yakni triangulasi, peningkatan ketekunan, dan diskusi sejawat. Ketiga metode ini diterapkan secara terintegrasi agar informasi yang dikumpul memiliki akurasi dan kredibilitas yang optimal.

Metode awal yang diterapkan adalah triangulas. Triangulasi melibatkan pemeriksaan data dari berbagai sumber, metode, serta periode waktu untuk memverifikasi kebenaran informasi. Dalam studi ini, triangulasi mencakup tiga varian: triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dari narasumber beragam, seperti pegawai kecamatan dan pengguna layanan masyarakat, dengan data dokumen seperti laporan kinerja atau standar layanan. Triangulasi teknik melibatkan perbandingan antara wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menilai keselarasan data dari metode berbeda. Sementara itu, triangulasi waktu dilakukan melalui pengumpulan data pada momen berbeda untuk memastikan kestabilan respons narasumber. Di samping triangulasi, peneliti juga menerapkan peningkatan ketekunan. Peningkatan ketekunan dicapai dengan memperpanjang durasi pengamatan dan interaksi di lapangan, sehingga peneliti dapat menyelami situasi dan kondisi studi secara lebih komprehensif. Dengan kehadiran rutin di lokasi, peneliti mampu membedakan data valid dari yang sementara.

Metode ini juga memfasilitasi pengenalan pola perilaku dan dinamika layanan publik yang mungkin terlewat dalam observasi terbatas. Metode lanjutan adalah

diskusi sejawat. Pada tahap ini, peneliti berkonsultasi dengan kolega atau pembimbing akademik mengenai temuan sementara. Tujuannya adalah memperoleh umpan balik, penjelasan, serta perspektif alternatif terhadap hasil yang didapat. Melalui diskusi sejawat, peneliti dapat menyempurnakan sudut pandang dan interpretasi, sehingga hasil studi lebih netral dan bebas dari prasangka pribadi. Dengan mengintegrasikan ketiga metode tersebut, keabsahan data dalam studi ini terjaga dengan baik. Triangulasi memperkuat konsistensi data, peningkatan ketekunan menjamin kedalaman pemahaman fenomena, dan diskusi sejawat mempertahankan objektivitas analisis. Ketiganya saling mendukung, sehingga temuan penelitian tentang implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik di Kantor Kecamatan Rajabasa menjadi dapat diandalkan, tepat, dan bertanggung jawab secara ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anita. (2022). Transparansi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala, Kota Makassar [Skripsi, Universitas Hasanuddin]. Universitas Hasanuddin Repository. <https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/17911>
- Amirulkamal, S., Jailani, Ms., & Said Mayzar Mulya, Ms. (2024). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK (Rizal Akmal, Ed.). ZAHIR PUBLISHING.
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KATA KUNCI (Vol. 1, Issue 1). <http://ejournal.stia-lkdumai.ac.id/index.php/japabis>
- Irawati, S., Hayat, A., Juniar, A., & Handayani, S. A. (2024). Exploring accountability and transparency in government agency management: A literature review. *Ilomata International Journal of Management*, 5(2), 41–52. <https://www.ilomata.org/index.php/ijjm/article/view/1189>
- Layn, A. S., & Layn, M. R. (2020). Analisis transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Leihitu, Kabupaten Maluku Tengah [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sorong]. Universitas Muhammadiyah Sorong Repository. <https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/jn/article/view/977>
- 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.
- Manullang, S., & Prasetyo, B. H. (2021). *Manajemen pelayanan publik jilid I: Transparansi, akuntabilitas, inovasi pelayanan, dan public value*. Mulawarman University Press. <https://mup.unmul.ac.id/product/manajemen-pelayanan-publik-jilid-i-transparansi-akuntabilitas-inovasi-pelayanan-dan-public-value>
- Ratna Ani Lestari, S. A. S. (2022). PELAYANAN PUBLIK DALAM GOOD GOVERNANCE. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Juispol)*, 43–55.
- Rahayu, A. Y. S., Suharto, R., & Indrawati, D. R. (2022). *Pelayanan publik dan e-government: Sebuah teori dan konsep*. Rajagrafindo Persada.
- Simanulang, L., & Pramudya, A. (2021). Public service innovation in enhancing

government transparency and accountability. *Indonesian Journal of Public Administration*, 7(4), 301–315.

<https://ojs.unm.ac.id/iap/article/view/45359>

Sofyani, H., & Tahar, A. (2023). Peran akuntabilitas dan transparansi pemerintah

desa Indonesia terhadap kepercayaan masyarakat desa: Kasus di Kabupaten Bantul. *Jurnal Akuntansi Aktual*, 10(1), 15–30.

<https://ejournal.umm.ac.id/index.php/jaa/article/view/16481>

Sri Maulidiah. (n.d.). PELAYANAN PUBLIK, PELAYANAN TERPADU

ADMINISTRASI KECAMATAN (RahyunirRauf, Ed.).

Tahir, A. (2020). *Kebijakan publik dan transparansi penyelenggaraan pemerintah*

daerah (Cet. 3). Alfabeta. <https://cvalfabeta.com/product/kebijakan-publik-dan-transparansi-penyelenggaraan-pemerintah-daerah>

Taufiqurokhman, A. K., & Satispi, E. (2018). *Teori dan perkembangan*

manajemen pelayanan publik. Universitas Muhammadiyah Jakarta Press.

https://lib.algazali.ac.id/assets/uploads/ebook/BUKU-PELAYANAN-PUBLIK_lengkap-rev.pdf

Zaenal Mukarom, M. W. L. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik* (Beni Ahmad

Saebani, Ed.; 1st ed., Vol. 1). CV PUSTAKA SETIA