

SKRIPSI
TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR

ANITA

E011 181 022



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

ANITA (E011181022), Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. 127 Halaman + 4 Gambar + 11 Tabel + 8 Lampiran + Dibimbing Oleh Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos.,MAP dan Adnan Nasution, S.Sos., M.Si

Transparansi dalam pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting karena menyangkut situasi di mana semua aspek penyelenggaraan layanan publik yang terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan studi kasus yang bertujuan untuk menggambarkan secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi. Adapun indikator yang digunakan adalah (1) Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik (2) Prosedur dan aturan pelayanan (3) Kemudahan akses informasi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa transparansi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar telah terlaksana dengan cukup baik. Adapun yang menjadi kendala dalam keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik adalah masih adanya penyesuaian dengan camat yang baru dilantik sehingga masih akan dilaksanakan pembaruan dengan standar operasional prosedur, pembuatan papan informasi pelayanan, dan bagan alur pelayanan. Untuk prosedur dan Aturan Pelayanan, tidak adanya media berupa papan informasi diloket pelayanan membuat masyarakat/pengguna layanan kadang kebingungan. Akan tetapi, ketika ada masyarakat yang mengalami kesulitan maka pegawai akan segera membantu. Selanjutnya mengenai Kemudahan Akses Informasi yaitu telah dilakukan publikasi aspek pelayanan melalui berbagai media seperti sosialisasi, media elektronik seperti internet dan koran. Dan untuk pengadaan sarana dan prasarana yang menjadi kendala yaitu adanya *refocusing* anggaran yang dialihkan ke makassar *recover*.

Kata kunci : Transparansi, Pelayanan Publik, Standar Operasional Prosedur



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

ANITA (E011181022), Transparency of Public Services at the Manggala District Office, Makassar City. 127 Pages + 4 Images + 11 Tables + 8 Appendices + Supervised by Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos.,MAP and Adnan Nasution, S.Sos., M.Si

Transparency in public services is very important because it involves a situation where all aspects of public service delivery are open and easily accessible to the public. The purpose of this research is to describe and analyze the Transparency of Public Services at the Manggala District Office, Makassar City.

The method used in this research is descriptive qualitative research method with case studies that aim to clearly describe the problems studied. The data collection techniques used were in-depth interviews, observation and documentation studies. The indicators used are (1) Openness of the process of providing public services (2) Procedures and service rules (3) Ease of access to information.

From the results of the research conducted, it shows that the transparency of public services at the Manggala District Office, Makassar City has been implemented quite well. As for the obstacle in the openness of the process of providing public services, there are still adjustments to the newly inaugurated sub-district so that updates will still be carried out with standard operating procedures, making service information boards, and service flow charts. For service procedures and rules, the absence of media in the form of information boards at the service counter makes the public/service users sometimes confused. However, when there are people who experience difficulties, the employees will immediately help. Furthermore, regarding the Ease of Access to Information, the publication of service aspects has been carried out through various media such as socialization, electronic media such as the internet and newspapers. And for the procurement of facilities and infrastructure, the obstacle is the refocusing of the budget which is diverted to Makassar recover.

Keywords: Transparency, Public Service, Standard Operating Procedure



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anita

NIM : E011181022

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar” adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 24 Februari 2022



Anita



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Anita
NIM : E011 18 1022
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan
Manggala Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 25 Maret 2022

Pembimbing I, Menyetujui : Pembimbing II,

Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos.,MAP
NIP 197205072002121001

Adnan Nasution, S.Sos., M.Si
NIP 197407072005011001

Mengetahui,
Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Dr. Nurdin Nara, M.Si
NIP 196309031989031002



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

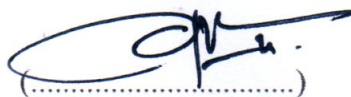
Nama : Anita
NIM : E011 18 1022
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan
Manggala Kota Makassar

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana,
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Hasanuddin.

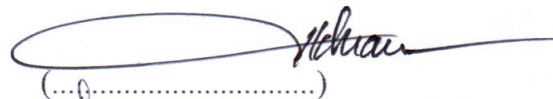
Makassar, 25 Maret 2022

Dewan Penguji Skripsi

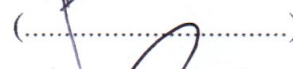
Ketua Sidang : Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos.,MAP

()

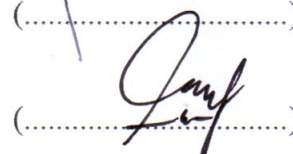
Sekretaris Sidang : Adnan Nasution, S.Sos., M.Si

()

Anggota : 1. Prof. Dr. Hamsinah, M.Si

()

2. Irma Ariyanti Arif, S.Sos., M.Si

()

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karen rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR”**. Sholawat dan salam tak lupa pula kita curahkan kepada Baginda Rasulullah SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang seperti saat ini.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik bagi mahasiswa program S1 di Departemen Ilmu Adminsitrasi Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari mengenai penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, hal ini tentu tidak terlepas dari keterbatasan ilmu yang dimiliki oleh penulis. Namun, penulis telah berupaya untuk melakukan yang terbaik dalam penyelesaian skripsi ini, karenanya penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang sifatnya kondusif.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada Orang tua tercinta Ibunda **Jumania** dan Ayahanda **Dudding**, Adik Penulis **Arul** dan **Andika**, Serta Nenek tercinta **Almarhum Mustamin** dan **Mantasia** Terima kasih atas doa, bimbingan,

nasihat, kasih sayang, motivasi dan pengorbanan materil-nya selama penulis menempuh studi.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya penulis mendapat bantuan dari banyak pihak yang sudah mendukung dan membimbing penulis. Kasih yang tulus, penghargaan, ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubulu, MA** selaku Rektor Universitas Hasanuddin;
2. **Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para staf dan jajarannya;
3. **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi dan **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi;
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.** selaku pembimbing I dan **Adnan Nasution, S.Sos., M.Si** selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis;
5. **Prof. Dr. Hamsinah, M.Si** dan **Irma Ariyanti Arif S.Sos, M.Si.** selaku tim penguji. Terima kasih atas waktu, masukan serta arahannya;
6. Para dosen program studi Administrasi Publik UNHAS terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama kurang lebih 3 (tiga) tahun perkuliahan, serta staf akademik (**Ibu Ros, Ibu Darma, dan Pak Lili**) yang telah membantu penulis dalam pengurusan kelengkapan administratif penulisan skripsi;

7. Para Pegawai di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis selama meneliti;
8. Teman-teman **LENTERA 2018** terima kasih atas segala bantuan dan perhatian kalian selama proses perkuliahan di kampus semoga cita-cita kita semua dapat tercapai, sukses untuk kalian semua;
9. Terima kasih untuk teman-teman tersayang “**KUI**” **Riri, Wulan, Arini, Yunita, Eka, Anggie, Sika dan Novia** karena selalu ada menghibur, memberi dukungan dan semangat untuk penulis. Terima kasih untuk waktunya menemani penulis di masa-masa sedih maupun bahagia penulis. Semoga kalian semua sukses dan impian masing-masing bisa segera terwujud, aamiin;
10. Terima kasih untuk **Muh. Fikri** yang telah meluangkan waktunya membantu penulis untuk melakukan penelitian di lapangan, dan selalu memberikan motivasi kepada penulis, semoga sukses dan segala impiannya bisa terwujud;
11. Terima kasih untuk teman-teman SMA penulis, **GRELDSOS 2018** yang telah memberikan semangat kepada penulis, semoga kalian sukses;
12. Terima kasih kepada warga **HUMANIS FISIP UNHAS**, kanda-kanda **RELASI 012, RECORD 013, UNION 014, CHAMPION 015, FRAME 016, LEADER 017**, adik- adik **MIRCLE 019** dan **PENA 020**;
13. Terima kasih kepada **UKM Unit Persatuan Catur Universitas Hasanuddin** yang telah menjadi wadah untuk penulis berproses;

14. Teman-teman **KKN Gel.106 Posko Tamalanrea 9** Kota Makassar yang telah memberikan semangat kepada penulis, sukses untuk kita semua;
15. Semua pihak yang telah membantu, mendukung, maupun mendoakan penulis selama ini.
16. *Last but not least, I wanna thank me I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work , I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for just being me at all times.*

Rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada semua pihak atas segala doa dan dukungannya semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis. Aamiin

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, taufik dan karunia-Nya. Aamiin

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Makassar, 06 Februari 2022

Anita

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Konsep <i>Good Governance</i>	7
II.2 Konsep Transparansi	15
II.3 Konsep Pelayanan.....	24
II.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	24
II.3.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	28
II.3.3 Standar Pelayanan Publik.....	30
II.3.4 Standar Pelayanan Minimal	33
II.3.5 Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan	36
II.4 Penelitian Terdahulu	38
II.5 Kerangka Berpikir	40
BAB III METODE PENELITIAN	43
III.1 Pendekatan Penelitian.....	43
III.2 Jenis Penelitian	43
III.3 Unit Analisis.....	43
III.4 Informan	44

III.5 Sumber Data	44
III.6 Lokasi Penelitian	45
III.7 Teknik Pengumpulan Data	45
III.8 Teknik Analisis Data	46
III.9 Fokus Penelitian	47
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	49
IV.1 Kondisi Geografis dan Keadaan Penduduk.....	49
IV.2 Visi Misi, Motto, dan Janji Pelayanan Kantor Kecamatan Manggala	51
IV.3 Susunan Organisasi Kantor Kecamatan Manggala	52
IV.4 Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Kantor Kecamatan Manggala ...	53
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	70
V.1 Hasil Penelitian.....	70
V.1.1 Keterbukaan Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik	71
V.1.2 Prosedur dan Aturan Pelayanan	79
V.1.3 Kemudahan Akses Informasi	86
V.2 Pembahasan	90
BAB VI PENUTUP	99
V.1 Kesimpulan.....	99
V.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir	42
Gambar IV.1 Kantor Kecamatan Manggala.....	49
Gambar IV.2 Susunan Organisasi	53
Gambar V.1 Loker Pelayanan	75

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel IV.1 Daftar Kelurahan di Kecamatan Manggala	50
Tabel IV.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Manggala.....	51
Tabel IV.3 Keadaan Pegawai menurut Kepangkatan	66
Tabel IV.4 Keadaan Pegawai menurut Tingkat Eselon	67
Tabel IV.5 Keadaan Pegawai menurut Tingkat Pendidikan	67
Tabel IV.6 Keadaan Pegawai yang menduduki Jabatan Struktural	68
Tabel IV.7 Keadaan Tenaga Honorer Menurut Tingkat Pendidikan	69
Tabel V.1 Persyaratan Pelayanan.....	72
Tabel V.2 Waktu Pelayanan.....	77
Tabel V.3 Data Sarana dan Prasarana	89

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Transparansi dalam pelayanan publik berkaitan dengan adanya keterbukaan informasi publik kepada masyarakat. Dengan adanya informasi publik yang transparan, maka akan meningkatkan kepercayaan dan partisipasi dari masyarakat. Di Indonesia saat ini, Keterbukaan informasi publik masih kurang terlaksana, hal ini dibuktikan dengan Peringkat yang dikeluarkan oleh *Global Open Data Index* 2018. Indonesia menempati peringkat ke-61 dari 94 negara dalam Indeks Keterbukaan Informasi Publik. Keterbukaan data di Indonesia masih jauh tertinggal dibandingkan negara tetangga. Indonesia berada di bawah Singapura dan Thailand yang masing-masing berada pada peringkat 17 dan 51.

Transparansi menjadi salah satu prinsip penting dalam mewujudkan *Good Governance*. Dengan kata lain, transparansi merupakan prinsip yang mendukung akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk menerima informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, seperti informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai.

Menurut UNDP, transparansi dalam *good governance* dapat diketahui sebagai kebebasan untuk mendapatkan informasi mudah diakses oleh masyarakat dan adanya pengawasan dalam bentuk partisipasi masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara (KEPMENPAN) Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

menjelaskan bahwa prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk bagan alur (*Flow Chart*) yang dipampang di dalam ruangan pelayanan, kemudian untuk kepastian rincian biaya pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan mengharuskan diinformasikan secara jelas dan diletakkan pada loket pelayanan ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dengan jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Pada kenyataannya, pengguna layanan seringkali tidak menyadari hal diatas karena tidak dapat membaca, memahami atau bahkan melihat papan pengumuman karena letaknya yang tidak strategis. Selain itu, para pemberi layanan perlu menjelaskan, atau berinteraksi dengan para pengguna layanan terkait berbagai aspek penting dalam proses pelayanan publik seperti persyaratan, biaya, dan waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan untuk memudahkan pengguna layanan.

Pelayanan publik merupakan pelayanan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik berperan sebagai indikator yang sangat penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Tata pemerintahan dikatakan baik apabila pelayanan publik diberikan untuk kepentingan masyarakat. Kualitas dan mutu pelayanan berimplikasi pada kepuasan masyarakat, karena masyarakat secara langsung mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. (Hayat 2017)

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diharapkan dapat berjalan sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku. Selain itu, diharapkan pemerintah fokus pada kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.. Transparansi merupakan salah satu prinsip yang penting dan harus ada dalam setiap kegiatan atau pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pemerintahan yang baik akan transparan kepada masyarakat baik di tingkat pusat maupun daerah dan harus dibangun dalam kerangka arus informasi yang bebas, tepat guna dan dapat dipahami.

Dalam pelayanan publik, masih banyak persyaratan yang belum diketahui masyarakat secara pasti. Minimnya akses informasi berbagai isu terkait pelayanan publik yang esensial membuat masyarakat bingung. Penyedia layanan harus terbuka dan memberi pengguna layanan akses ke berbagai informasi mengenai proses kebijakan publik, alokasi anggaran untuk implementasi kebijakan, dan pemantauan dan evaluasi implementasi kebijakan.

Transparansi publik pada semua tingkatan birokrasi dan pada semua kegiatan administrasi publik sangat penting sebab menjadi kondisi dan tuntutan utama atau dasar untuk demokrasi dalam pemberian layanan publik. Tuntutan untuk transparansi di segala bidang kegiatan pemerintahan, termasuk pemberian layanan publik, yang dapat diandalkan, terpercaya, dan mudah diakses, merupakan satu isu sentral yang dihadapi oleh institusi-institusi atau otoritas publik lokal.

Dengan adanya transparansi dalam pelayanan publik, maka dapat membangun kepercayaan masyarakat dalam hal pelayanan publik. Selain itu, sebagian besar permasalahan dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan

pelayanan berasal dari rendahnya transparansi yang menyebabkan ketidakpastian pelayanan, praktik suap, dan terlalu besarnya biaya transaksi dalam kegiatan pemerintahan dan pelayanan.

Berdasarkan Hasil survei dari Ombudsman, melaporkan bahwa rapor pelayanan publik Makassar masih berada pada zona kuning atau tingkat kepatuhan sedang. Hal ini dapat dilihat pada informasi yang di dapat melalui media berita online pada website <https://makassarkota.go.id/danny-terima-laporan-hasil-audit-ombudsman-kota-makassar/> bahwa masih ada beberapa OPD, Kecamatan dan Kelurahan yang dilaporkan oleh masyarakat terkait pelayanan yang diberikan.

Selain itu berita yang dimuat pada website : <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--nasib-skpd-dan-dirut-perusda-makassar-di-ujung-tanduk-ini-saran-ombudsman-sulsel-ke-danny> Tentang adanya evaluasi yang dilakukan oleh wali kota makassar, ternyata bukan hanya ingin melakukan lelang pada 51 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Melainkan juga Lurah, Camat hingga jajaran Direksi dan Dirut Perusahaan Daerah (Perusda).

Adapun Peraturan Walikota Makassar Nomor 113 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Tipe A pada BAB III Pasal 4 bahwa Kecamatan mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan pemerintahan di wilayah kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat kelurahan.

Kecamatan Manggala merupakan salah satu kecamatan yang terletak di Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Kecamatan Manggala merupakan salah satu instansi pemerintah yang melayani berbagai jenis pelayanan. Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan beberapa fenomena yang terjadi di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar dalam hal transparansi pelayanan publik diantaranya adalah : dilihat dari segi standar operasional prosedur yang belum jelas seperti tidak adanya papan informasi yang memuat persyaratan dari beberapa jenis pelayanan, tidak adanya rincian biaya yang jelas diloket pelayanan dan kepastian jangka waktu penyelesaian membuat masyarakat menjadi kebingungan. Hal tersebut berarti, kecamatan manggala belum sepenuhnya menerapkan transparansi pelayanan publik, apabila hal seperti ini terjadi terus menerus, tentu saja akan berdampak negatif kepada citra instansi pemberi layanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar”**.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan oleh penulis pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar?”**.

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

I.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Secara Akademis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan ide atau gagasan bagi pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi, atau sebagai bahan referensi mengenai pengkajian masalah tentang transparansi dalam pelayanan publik di ada di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.
2. Secara Praktis, diharapkan penelitian dapat menjadi masukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam hal penerapan transparansi pelayanan publik dan dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan transparansi pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep *Good Governance*

Isu yang paling menonjol dalam pelaksanaan administrasi publik saat ini adalah *Good Governance*. Pola lama dalam pelaksanaan pemerintahan dianggap tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah, oleh sebab itu perubahan ke arah penyelenggaraan pemerintahan yang baik harus mendapat respon positif dari pemerintah. Dalam proses kebijakan publik, negara seharusnya memfasilitasi keterlibatan warga di dalamnya. Hal tersebut menjadi salah satu bentuk pengawasan rakyat pada negara dalam rangka mewujudkan *good governance*.

Menurut Moento (2019:10) *Good governance* merupakan syarat utama terwujudnya aspirasi rakyat untuk mencapai tujuan dan cita-cita berbangsa dan bernegara. Dalam rangka hal tersebut, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas dan nyata sehingga dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna bertanggung jawab serta bebas KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme). Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis untuk memulai menerapkan sebuah *good governance*.

Sulaeman dkk, (2019:3) berpendapat bahwa *Good governance* adalah salah satu bentuk manajemen pembangunan, yang juga dikenal sebagai administrasi

pembangunan. Pada dasarnya penerapan *good governance* adalah pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Manajemen pembangunan atau administrasi pembangunan merupakan peran pemerintah pusat, maka pemerintah menjadi (agen perubahan) dari suatu masyarakat (*developing*) dalam negara berkembang, khususnya pada wilayah daerah.

Selain itu, *Good governance* pada pencapaiannya wajib didukung oleh *public service* yang menjadi orientasi pada penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan publik sebagai bagian krusial pada pencapaian tujuan pemerintahan yang baik. (Jamal, Mustanir, dan Latif 2020).

Selanjutnya, Kasemin (2015:33) menjelaskan bahwa menurut *United Nations Development Program (UNDP) good governance* yaitu “*the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation’s affair at all level’s*” atau jika diartikan *good governance* adalah pelaksanaan di bidang politik (pembuatan regulasi/kebijakan), ekonomi (Pengambilan keputusan tentang sumber daya ekonomi) dan otoritas administrative (dalam implementasi kebijakan) dalam pengelolaan urusan negara, dan hubungan yang sinergis dan konstruktif antara pemerintah, masyarakat, dan swasta.

Menurut Kusnadi (2018:35), *Good Governance* merupakan konsep dan solusi terbaik yang ditawarkan oleh sistem demokrasi. Namun, dalam praktiknya dilapangan, hal tersebut jauh dari harapan. Oleh karena itu, sangat penting untuk menilai akuntabilitas, transparansi, dan integritas pemerintah.

Menurut Maryam (2017:35), Penyelenggaraan *good governance* harus melibatkan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik pemerintah maupun

masyarakat. *Good governance* ditandai dengan pelayanan publik yang baik karena memberikan indikasi bahwa kinerja penyelenggaraan pemerintah sudah membaik dan terjadi perubahan pola pikir, yang kemudian berdampak pada perubahan sikap dan perilaku aparatur pemerintah yang baik. Untuk meningkatkan pelayanan publik ada lima hal yang perlu dilakukan, di antaranya: akselerasi pembentukan undang – undang pelayanan publik, membentuk *one stop service*, biaya yang menyangkut urusan pelayanan publik dilakukan secara transparan, dan melakukan reformasi pegawai yang merupakan bagian dari pelayanan publik.

Selanjutnya, Menurut Cahyadi (2017:1) Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sangat penting dalam rangka meningkatkan efisiensi aparatur negara. Hal ini dikarenakan pemerintah telah mengembangkan konsep prinsip *good governance* untuk meningkatkan kemampuan transformasi birokrasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

Menurut Maryam (2016:7) Ada 2 hal mendasar dan menjadi latar belakang dalam penerapan *good governance* di Indonesia, yaitu:

- a. Tuntutan eksternal: Adanya implikasi telah memaksa kita untuk menerapkan *good governance*. Istilah “*good governance*” muncul di Indonesia pada akhir tahun 1990-an, seiring dengan interaksi antara pemerintah Indonesia dengan negara-negara asing dan lembaga-lembaga donor yang menyoroti kondisi objektif situasi perkembangan ekonomi dan politik dalam negeri Indonesia.

- b. Tuntutan internal: Masyarakat melihat dan merasakan bahwa salah satu penyebab krisis multidimensional saat ini adalah munculnya *juse of power* yang terwujud dalam bentuk KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme), yang telah mewabah dalam segala aspek kehidupan. Masyarakat menilai praktik KKN yang paling mencolok kualitas dan kuantitasnya adalah justru yang dilakukan oleh cabang-cabang pemerintahan, eksekutif, legislatif, dan yudikatif

Sedarmayanti dalam Rosyada (2016:105) menyatakan bahwa Negara sebagai satu unsur *governance*, di dalamnya termasuk lembaga-lembaga politik dan lembaga-lembaga sektor publik. Sektor swasta meliputi perusahaan swasta yang bergerak di berbagai sektor informal lain di pasar. Ada anggapan bahwa sektor swasta adalah bagian dari masyarakat. Namun demikian sektor swasta dapat dibedakan dengan masyarakat karena sektor swasta mempunyai pengaruh terhadap kewajiban sosial, politik dan ekonomi yang dapat menciptakan lingkungan yang lebih kondusif bagi pasar dan perusahaan itu sendiri. Sedangkan masyarakat (*society*) terdiri dari individual maupun kelompok (baik yang terorganisasi maupun yang tidak) yang berinteraksi secara sosial, politik dan ekonomi dengan aturan formal maupun tidak formal. *Society* meliputi lembaga swadaya masyarakat, organisasi profesi dan lain-lain.

Sejalan dengan itu, Dwiyanto dalam Maryam (2016:2) menjelaskan bahwa Sekurang-kurangnya terdapat tiga alasan yang melatarbelakangi bahwa modernisasi pelayanan publik dapat mendorong peningkatan praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, pembaharuan kinerja pelayanan publik dinilai

penting oleh semua *stakeholders*, yaitu pemerintah, warga pengguna, dan para pelaku pasar. Pemerintah berkepentingan dengan usaha perbaikan pelayanan publik karena jika berhasil memperbaiki pelayanan publik mereka akan dapat membenahi legitimasi. Peningkatan pelayanan publik juga mengurangi biaya birokrasi yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan pengguna dan efisiensi mekanisme pasar. Reformasi pelayanan publik akan mendapat dukungan luas.

Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Melalui penyelenggaraan layanan publik, pemerintah, warga sipil, dan para pelaku pasar berinteraksi secara intensif sehingga apabila pemerintah dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik, maka manfaatnya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan para pelaku pasar. Hal seperti ini penting dilakukan agar warga dan pelaku pasar semakin percaya bahwa pemerintah memang telah serius melakukan perubahan. Adanya kepercayaan (*trust*) antara pemerintah dan unsur-unsur non-pemerintah merupakan prasyarat yang sangat penting untuk menggalang dukungan yang luas bagi pengembangan praktik *good governance* di Indonesia.

Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* dapat diterjemahkan secara relatif lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik. Nilai seperti efisiensi, keadilan, transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas dapat diukur secara mudah dalam praktik penyelenggaraan layanan publik. Para agen pembaharuan praktik pemerintahan dapat memulai eksperimentasi mereka pada ranah pelayanan publik dengan mengembangkan sistem pelayanan publik yang efisien dan berkeadilan, transparan, akuntabel, serta partisipatif.

Disisi lain, *World Bank* dalam Handayani (2019 : 4-6), Keberhasilan dari konsep *good governance* bisa dipahami melalui prinsip-prinsip yang ada didalamnya. Prinsip-prinsip ini digunakan sebagai tolok ukur kinerja pemerintah dalam mengelolah pemerintahan. Prinsip-prinsip yang ada *pada good governance* antara lain sebagai berikut:

a) Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat ialah keikutsertaan masyarakat dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui perwakilan lembaga-lembaga yang sah untuk memenuhi kepentingan warga masyarakat. Partisipasi masyarakat dibangun berdasarkan prinsip kebebasan yang adil dan santun. Dengan adanya partisipasi dari masyarakat suatu kebijakan menjadi lebih hidup karena memiliki eksistensi yang bersumber dari lokalitas warga yang bersangkutan.

b) Supremasi Hukum

Hukum memiliki peranan penting dalam menegakkan keadilan dan kebenaran. Hukum yang dibuat haruslah bersifat tidak memihak, adil, dan konsisten. Hukum harus diterapkan tanpa pandang bulu, tidak memandang kedudukan, materi, dan kekerabatan.

c) Transparansi

Transparansi atau bisa diartikan dengan keterbukaan adalah pemerintahan memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat tentang kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Informasi dapat diakses oleh seluruh warga masyarakat dengan memperhatikan peraturan yang telah

dibuat. Informasi harus bersifat update dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

d) *Stakeholder*

Stakeholder memainkan peranan penting dalam membangun kemitraan dengan pemerintah. *Stakeholder* dapat bertindak sebagai pengambil keputusan atau pelaksana program. *Stakeholder* memiliki kepentingan masing-masing, yang harus diselaraskan dengan kepentingan yang dikembangkan oleh pemerintah dan masyarakat.

e) Berorientasi pada Konsensus

Pemerintah memiliki peran sebagai katalisator yakni menjembatani perbedaan aspirasi dan kepentingan untuk kemudian mencapai konsensus yang berdasar pada kesepakatan bersama.

f) Kesetaraan

Seluruh masyarakat memiliki kesempatan yang sama dimata hukum dan untuk mencapai kesejahteraannya. Prinsip kesetaraan akan memacu dampak keadilan dan pembangunan ekonomi yang stabil, karena semua rakyat memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk melakukan pengembangan diri tanpa adanya intervensi dari pihak manapun.

g) Efektifitas dan Efisiensi

Dalam menjalan program-program dan kebijakan, pemerintah berpegang pada prinsip efektif dan efisien. Dimana program dikatakan efektif, jika program yang dijalankan dapat berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pun dengan efisien, artinya pemerintah harus

menggunakan anggaran dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kebutuhan yang akan dilakukan.

h) Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah segala bentuk kegiatan/program yang telah dilaksanakan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Bentuk pertanggungjawaban dapat berbeda beda tergantung dari pihak yang terkait. Akuntabilitas yang dilakukan oleh pemerintah dapat meningkatkan kepercayaan publik.

i) Visi Strategis

Visi strategis merupakan cara pandang yang digagas oleh pemerintah dan masyarakat dalam membangun ekonomi manusia untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakatnya. Visi strategis adalah rancangan kegiatan/program apa yang ingin dicapai untuk mewujudkan tujuan negara.

Sedangkan menurut *United National Development Program (UNDP)* prinsip *good governance*, terbagi menjadi 12, yaitu:

1. Partisipasi Masyarakat
2. Wawasan ke Depan
3. Keterbukaan dan Transparansi
4. Demokrasi
5. Profesionalisme dan Kompetensi
6. Kemitraan dengan Dunia Usaha Swasta dan Masyarakat

7. Desentralisasi
8. Komitmen pada Lingkungan Hidup
9. Komitmen pada Pengurangan Kesenjangan
10. Profesionalisme dan Kompetensi
11. Keefisienan dan Keefektifan
12. Daya Tanggap

Berdasarkan prinsip-prinsip di atas, penelitian yang dilakukan oleh Nafiah dalam Slamet (2019:18) mengenai penerapan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, mempersempit prinsip di atas ke dalam tiga prinsip utama, yaitu prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas. Dalam proses penelitiannya, *good governance* merupakan konsep pada otonomi daerah dalam rangka mewujudkan suatu pemerintahan yang sehat dan bersih dalam rangka mewujudkan suatu pemerintahan yang baik dan bersih dengan lebih mengedepankan prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

II.2 Konsep Transparansi

Menurut Harsini (2018:68) Transparansi merupakan salah satu prinsip *good governance* yang mempunyai peranan sangat penting dalam mewujudkan suatu pemerintahan yang baik. Di dalam pelaksanaan transparansi diperlukan peranan masyarakat atau lembaga non pemerintah yang partisipatif guna memberikan masukan, usulan dan kritikan kepada pemerintah. Begitu pula sebaliknya,

diperlukan pemerintah yang responsif terhadap kebutuhan-kebutuhan pelayanan publik yang diinginkan oleh masyarakat.

Dalam UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yang menjamin pengguna layanan untuk mendapatkan informasi. Pemberi layanan wajib memberikan informasi yang dapat dilihat, dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non-elektronik.

Selain itu, Taufik (2021:120) berpendapat bahwa Transparansi dalam proses pelayanan publik bukan hanya berkaitan dengan keterbukaan atau ketersediaan informasi, akan tetapi transparansi juga terkait dengan kemudahan warga untuk mengakses informasi pelayanan. *Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)* menjelaskan transparansi bukan hanya sekedar bersikap terbuka, tetapi juga mencakup aspek aksesibilitas dan responsivitas di dalam hubungan antara penyelenggara dan pengguna layanan.

Menurut Dwiyanto dalam Aryadi (2018:27) Konsep transparansi dalam pelayanan publik menunjuk pada keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan *stakeholder* yang membutuhkan. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan serta hak dan kewajiban penyelenggara dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggara dapat dinilai transparan.

Selanjutnya, Fahri (2018:32) menyatakan bahwa Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal - balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Apabila dalam suatu instansi pemerintahan tidak transparan maka akan menimbulkan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, kurangnya partisipasi masyarakat terhadap kebijakan pemerintah, krisis moral dan akhlak yang berdampak pada pelanggaran hak asasi manusia. Pelayanan pada umumnya diberikan melalui beberapa birokrasi pemerintah. birokrasi bertanggung jawab dalam pelaksanaan kebijakan - kebijakan publik yang dirancang untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Androniceanu, A. (2021:152) dalam penelitian tentang *Transparency in public administration as a challenge for a good democratic governance* menyatakan bahwa :

“Public administration is transparent when most information about its activities, policies and decisions is accessible to the public. Transparency is the result of available information. Being transparent has advantages for participation, because it encourages the involvement of citizens in the decision-making process, for accountability, because, in a democracy, citizens have the right to hold public officials accountable for their actions and for the efficiency of public administration, because only through access to information, be it reactive or proactive, do citizens find out what the administration does for them and can appreciate the quality of services and provide feedback on them to the administration.”

Hal tersebut berarti administrasi publik bersifat transparan ketika sebagian besar informasi tentang kegiatan, kebijakan, dan keputusannya dapat diakses oleh publik. Transparansi adalah hasil dari informasi yang tersedia. Menjadi transparan memiliki keuntungan untuk partisipasi, karena mendorong keterlibatan warga

negara dalam proses pengambilan keputusan. Dalam demokrasi, warga negara memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban pejabat publik atas tindakan mereka dan efisiensi administrasi publik, karena hanya melalui akses informasi, baik reaktif maupun proaktif, warga mengetahui apa yang dilakukan pemerintah untuk mereka dan dapat menghargai kualitas layanan dan memberikan umpan balik kepada pemerintah.

Menurut Setiono (2017:90), Transparansi hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik karena kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan berhak atas pelayanan. Sebagaimana diketahui bahwa pemerintahan sekarang ini selalu berhadapan dengan lingkungan yang berubah sehingga perlu melakukan adaptasi supaya dapat memberikan pelayanan yang prima. Di masa sekarang ini, aspek transparansi dianggap sudah menjadi kebutuhan. Aspek transparansi dianggap penting karena merunut pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan publik bersifat terbuka dan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan.

Menurut Ridwan dalam Mardiasmo (2020:91), transparansi berarti keterbukaan (*openness*) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainnya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak- pihak yang berkepentingan.

Selanjutnya, Gabriel et. al (2019:32) berpendapat bahwa Pelaksanaan transparansi tergantung pada ketersediaan informasi, aksesibilitas dan tindakan (akuntabel). Hal ini tergantung pada isu-isu yang menjadi perhatian para pembuat kebijakan, pemimpin dan masyarakat pada umumnya. Keefektifan informasi dapat diukur dari bentuk dan tingkat yang diamati oleh eksekutif dan pejabat pemerintah yang sama yang memiliki kekuasaan dan hak prerogatif untuk mempublikasikan dan memberitahukan informasi tersebut kepada masyarakat.

Menurut Kim dalam Irawan (2018:93) adapun unsur-unsur transparansi meliputi: kejelasan (*clarity*) dalam arti mudah dipahami/dimengerti oleh masyarakat, aksesibilitas (*accessibility*) dalam arti adanya pertukaran informasi dua arah, integrasi (*integration*) dalam arti dapat menjelaskan dan memberikan informasi tambahan yang dibutuhkan masyarakat, serta rasional (*rationality*) dalam arti adanya proses yang konsisten, terstandarisasi, formal, dan dapat diupgrade.

Adapun Septiani (2020) menjelaskan bahwa Menurut OMBUDSMAN, beberapa strategi penerapan transparansi dalam pelayanan masyarakat yaitu :

- 1) Mengidentifikasi peran masyarakat agar mendorong partisipasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik,
- 2) Meningkatkan peran lembaga pengawas eksternal dalam mengawasi pelayanan publik,
- 3) Komitmen pemerintah dengan keterbukaan publik, sehingga masyarakat memperoleh informasi dengan mudah, mengawal proses pelayanan publik, dan mengevaluasi pelayanan publik yang kurang optimal.

Smith dalam Tahir (2011:164) mengemukakan bahwa proses transparansi meliputi :

1. *Standard procedural requirements* (Persyaratan Standar Prosedur), bahwa proses pembuatan peraturan harus melibatkan partisipasi dan memperhatikan kebutuhan masyarakat.
2. *Consultation processes* (Proses Konsultasi), Adanya dialog antara pemerintah dan masyarakat.
3. *Appeal rights* (Permohonan Izin), adalah pelindung utama dalam proses pengaturan. Standard dan tidak berbelit, transparan guna menghindari adanya korupsi.

Selain itu, Nurmadi dkk (2020:6) menjelaskan bahwa penerapan prinsip transparansi diperlukan pula sejumlah faktor penunjang seperti adanya dukungan kebijakan, ketersediaan dari teknologi, kemampuan dan komitmen pegawai, dukungan dan kesadaran warga, pengawasan dan sanksi, budaya kerja, kecukupan anggaran dan pola pelayanan yang tepat, di dalam Birokrasi itu sendiri. Faktor lain adalah adanya kesadaran dari berbagai pihak, aturan yang berlaku, organisasi, pendapatan, keterampilan tugas dari pegawai, serta sarana dan prasarana.

Selanjutnya, Menurut Tundunaung (2018) Ada 6 prinsip transparansi ;

- Adanya informasi yang mudah dipahami dan diakses (dana, cara pelaksanaan, bentuk bantuan atau program),
- Adanya publikasi dan media mengenai proses kegiatan,

- Adanya laporan berkala mengenai pendayagunaan sumber daya dalam perkembangan proyek yang dapat diakses oleh umum,
- Laporan tahunan,
- Website atau media publikasi organisasi,
- Pedoman dalam penyebaran informasi.

Ratminto & Winarsih dalam Irawan (2019:93) menyatakan tentang transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksana tugas dan keinginan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses (siklus) kebijakan), perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Hariyoso dalam Maani (2009:47) mengatakan bahwa ada empat bentuk implikasi transparansi yang diperlukan, antara lain: (1) semua informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik harus terbuka bagi siapa saja. Ketidakterbukaan informasi akan mendorong terjadinya penyelewengan; (2) mekanisme kontrol tidak akan terjadi jika tidak ada keterbukaan dalam memperoleh akses informasi; (3) masyarakat harus memiliki akses untuk memperoleh semua informasi/ dokumen yang berkaitan dengan publik; dan (4) semua informasi tersebut harus dapat/mudah dimengerti oleh masyarakat

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005 : 209- 216), adapun 10 Indikator untuk mengukur prinsip transparansi yaitu: Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Prosedur Pelayanan, Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan, Rincian Biaya Pelayanan, Waktu penyelesaian Pelayanan, Pejabat yang

berwenang dan bertanggung jawab, Lokasi Pelayanan, Janji Pelayanan, Standar Pelayanan Publik, dan Informasi dan Layanan Pengaduan.

Indikator untuk mengukur Transparansi menurut Kristianten (2006:73) yaitu : Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen yaitu akses pada informasi yang akurat dan tepat waktu, Kejelasan dan kelengkapan informasi yaitu penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya, Keterbukaan proses yaitu kemudahan akses informasi, dan Kerangka regulasi yang menjamin transparansi yaitu menyusun suatu mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran.

Adapun Indikator utama yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur Transparansi Pelayanan Publik yaitu menurut Dwiyanto (2006:223) :

1. Tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian terhadap tingkat keterbukaan disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk di dalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi. Persyaratan pelayanan harus dipublikasikan secara terbuka dan mudah diketahui oleh para pengguna. Penyelenggara layanan harus berusaha menjelaskan kepada para pengguna mengenai persyaratan yang harus dipenuhi beserta alasan diperlukannya persyaratan itu dalam proses pelayanan.
2. Prosedur dan Aturan Pelayanan yaitu seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan *stakeholders* yang lain. Maksud dari dipahami di sini bukan hanya dalam arti literal

semata tetapi juga makna dibalik semua prosedur dan peraturan itu. Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal yang sangat penting bagi para pengguna. Menjelaskan kepada para pengguna dan *stakeholders* yang membutuhkan informasi dan penjelasan mengenai prosedur dan praktik pelayanan merupakan bagian dari konsep transparansi pelayanan. Karena itu, memahami segala aspek penyelenggaraan pelayanan juga menjadi tugas para penyelenggara pelayanan. Mereka harus mampu menjelaskan mengapa prosedur dan ketentuan dalam praktik pelayanan dibuat sebagaimana adanya. Dengan demikian, para penyelenggara pelayanan dituntut untuk dapat mengkritisi prosedur dan aturan main dalam penyelenggaraan pelayanan karena banyak prosedur dan ketentuan yang selama ini mereka gunakan tidak dapat dipahami dengan mudah oleh para pengguna.

3. Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik semakin tinggi transparansi. Misalnya, ketika pengguna dengan mudah memperoleh informasi mengenai biaya dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan maka pelayanan publik itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Begitu pula ketika informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan cara memperoleh pelayanan dapat diperoleh dengan mudah oleh para pengguna, maka

penyelenggaraan pelayanan tersebut dapat dikatakan memiliki tingkat transparansi yang tinggi.

Dengan demikian transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Dalam arti bahwa pemerintah berkewajiban untuk memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menunjang proses pelayanan kepada publik.

II.3 Konsep Pelayanan

II.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya, Peraturan Pemerintah RI No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik yang dimaksud merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 344 berbunyi; (1) pemerintahan daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, (2) pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas; (a) kepentingan umum, (b) kepastian hukum, (c) kesamaan hak, (d) keseimbangan hak dan kewajiban, (e) keprofesionalan; (f) partisipatif, (g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, (h) keterbukaan, i) akuntabilitas, (j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (k) ketepatan waktu, dan (l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Ahmad dalam Prasajo (2018:2), Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan.

Menurut Mulyadi dkk. (2016:39) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya, Hermanto (2018) berpendapat bahwa Pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan memenuhi pelayanan oleh pihak penyelenggara pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku kepada warga negara yang didalamnya terdapat pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administrasi. Hal ini tentunya dalam upaya memaksimalkan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah agar terciptanya perasaan puas dari masyarakat.

Menurut Harsono (2019:22) Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar untuk menunjukkan terjadinya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan cerminan kemandirian masyarakat di daerah yang bersangkutan, dalam upaya mendapatkan jasa pelayanan yang memuaskan untuk meningkatkan kesejahteraannya.

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pelayanan publik yang baik merupakan hal wajib dipenuhi pada setiap organisasi kerja baik Pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumberdaya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas yang didamba-dambakan oleh masyarakat. (Botutihe, 2017 : 2)

Menurut Indriani *et. al* (2017:10), Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Sapri dkk (2019:3) menyatakan Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat mudah terjangkau dan terukur.

Dwiyanto dalam Kamaruddin dkk, (2019:79), menyatakan bahwa Pelayanan publik di Indonesia sering dicirikan dengan adanya inefisiensi yang sangat tinggi, adanya prosedur yang berbelit-belit, serta tidak adanya kepastian waktu dan biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Banyak pelayanan publik yang belum mengindikasikan adanya transparansi, seperti syarat dalam pelayanan yang tidak diketahui. Untuk hal-hal yang sangat penting seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan dalam pelayanan, para petugas pemberi pelayanan harus mempublikasikan maupun menjelaskannya kembali, atau mengecek kembali ketika berinteraksi dengan pengguna layanan.

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik menurut Mahmudi dalam Kamaruddin dkk (2019:24) yaitu :

- a) Transparansi, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b) Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional, yaitu pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Maka dari itu, pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat dan peningkatan kesejahteraan oleh penyelenggara negara.

II.3.2 Prinsip Pelayanan Publik

Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/ M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

- 1) Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- 2) Kejelasan;
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).

- 8) Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

II.3.3 Standar Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, Bab II Point A berbunyi bahwa “standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Dalam Permenpan No. 15 Tahun 2014 pengertian dari standar pelayanan publik adalah standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat mudah terjangkau dan terukur.

Standar pelayanan merupakan suatu spesifikasi teknis tentang tolok ukur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau Badan Layanan Umum terhadap masyarakat dengan adanya standar pelayanan publik maka akan terjamin kualitas dan kuantitas dari suatu pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat sehingga diharapkan akan meratanya pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan menghindari kesenjangan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Sejalan dengan itu, Dwiyanto dalam Kamaruddin (2019:28) bahwa penetapan standar pelayanan menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik di Negara Kesatuan. Standar pelayanan dapat mengatur aspek input, proses, dan output pelayanan. Input pelayanan penting untuk distandarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antara daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas. Kemampuan daerah yang berbeda dalam membiayai pelayanan pendidikan dan kesehatan membuat input dari sistem pendidikan dan kesehatan berbeda antara daerah.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/ atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

4. Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian. Keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012, Bab II Point Berbunyi “dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- 1) Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara,

- 2) **Konsistensi.** Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketepatan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau,
- 3) **Partisipatif.** Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan,
- 4) **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan,
- 5) **Berkesinambungan.** Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan,
- 6) **Transparansi.** harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat,
- 7) **Keadilan.** Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

II.3.4 Standar Pelayanan Minimal

Salah satu konsep untuk pelaksanaan pengawasan atas tugas dan kewajiban Pemerintah daerah adalah dengan memperkenalkan konsep Urusan Pemerintahan Wajib Pemerintah daerah yang berkaitan dengan pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Sebagaimana diamanatkan oleh Undang-

Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, terdapat Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah pusat yang dikenal dengan istilah urusan pemerintahan absolut dan ada urusan pemerintahan konkuren. Urusan pemerintahan konkuren terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan-pilihan yang dibagi antara Pemerintah pusat, daerah provinsi, dan daerah kabupaten/kota. Urusan Pemerintahan Wajib dibagi dalam Urusan Pemerintahan Wajib yang terkait Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak terkait Pelayanan Dasar. Untuk Urusan Pemerintahan Wajib yang terkait Pelayanan Dasar ditentukan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk menjamin hak-hak konstitusional masyarakat. (Tantowi 2019:177)

Menurut Ahmad (2018:179) Adapun prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam penyusunan SPM, sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005, adalah sebagai berikut:

- 1) SPM disusun sebagai alat Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.
- 2) SPM ditetapkan oleh Pemerintah dan diberlakukan untuk seluruh Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota.
- 3) Penerapan SPM oleh Pemerintah Daerah merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan dasar nasional.

- 4) SPM bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.
- 5) SPM disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan, prioritas dan kemampuan keuangan nasional dan daerah serta kemampuan kelembagaan dan personal daerah dalam bidang yang bersangkutan.

SPM pada dasarnya merupakan implementasi dari urusan wajib sebagaimana diamanatkan pasal 11 ayat (4) UU. 32 Tahun 2004 yang menyatakan "Penyelenggaraan urusan pemerintah yang bersifat wajib yang berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh pemerintah". Selanjutnya dalam menyelenggarakan pemerintahannya, pemerintah daerah menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya dan memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran urusan serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya, Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang menjadi dasar di dalam pelaksanaan SPM, yaitu baik dalam perencanaan, pelaksanaan, maupun implementasi SPM itu sendiri. SPM merupakan standar minimal pelayanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat. Hadirnya SPM ini menjadi sebuah jaminan adanya pelayanan minimal yang berhak diperoleh masyarakat dari pemerintah. Terjamin kuantitas dan kualitas minimal dari suatu pelayanan publik yang dapat dinikmati oleh masyarakat, sehingga diharapkan akan terjadi

pemerataan pelayanan publik dan menghindari kesenjangan pelayanan antar daerah, khususnya di Indonesia bagian Timur.

Penerapan SPM memiliki nilai yang sangat strategis, baik bagi Pemerintah daerah maupun bagi masyarakat sebagai konsumen. Keberadaan SPM dapat dijadikan acuan kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik. Penerapan SPM yang dilakukan oleh setiap kepala daerah dan menjadi tolak ukur kinerja pemerintah.

II.3.5 Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan merupakan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan dimana proses pengelolaannya, mulai dari tahapan permohonan yang diajukan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya, hingga pada tahap penerbitan dokumen, dan dilakukan seluruhnya melalui satu meja atau loket pelayanan publik sebagai upaya untuk mewujudkan efisiensi dan efektifitas dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena efisiensi dan efektifitas pelayanan publik menjadi sorotan utama oleh masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik selama ini di Indonesia. Maulidiah (2014:309).

Menurut Rauf (2013;2) bahwa; Kecamatan merupakan perangkat daerah yang bertugas untuk membantu tugas-tugas pemerintah daerah kabupaten/kota, oleh karena itu Camat memiliki dua tugas utama, yakni tugas atributif dan tugas delegatif, tugas atributif merupakan tugas yang melekat secara langsung pada jabatan camat sedangkan tugas delegatif merupakan tugas yang didelegasikan oleh

Bupati/Walikota kepada Camat. Sehingga Camat merupakan ujung tombak pemerintah kabupaten/kota selain dari pemerintah kelurahan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau yang lebih sering disingkat dengan PATEN merupakan suatu inovasi baru pelayanan publik yang dikembangkan oleh institusi kecamatan itu sendiri, dan sistem ini pada saat ini sedang banyak dikembangkan oleh pemerintah daerah di Indonesia. Oleh karena itu, pengaturan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan lebih banyak di atur melalui Peraturan Daerah, Peraturan Gubernur, dan Peraturan Bupati/Walikota masing-masing. Namun demikian, sebagai pedoman umum tentang pelaksanaan PATEN ada sejumlah peraturan perundang-undangan yang terkait yaitu:

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, yang menyatakan dengan jelas, bahwa; "Salah satu tugas Camat adalah melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.", dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Berdasarkan penjelasan di atas, Kecamatan adalah unit pemerintahan yang berhubungan langsung dengan berbagai tingkatan masyarakat. Melalui kinerja dari pegawai pemerintah kecamatan untuk membentuk birokrasi pemerintahan, diharapkan dapat menunjukkan kontribusi kerjanya secara nyata dalam

meningkatkan pelayanan publik khususnya dalam transparansi informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Camat tentang penetapan Standar Pelayanan pada Kecamatan Manggala Kota Makassar, ada beberapa jenis pelayanan yang mempunyai standar pelayanan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- 2) Permohonan Rekomendasi SITU/SIUP
- 3) Surat Keterangan Pindah/Datang
- 4) Permohonan Kartu Keluarga (KK)
- 5) Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 6) Pengantar Surat Hak Milik (Sertifikat)
- 7) Rekomendasi Izin Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)
- 8) Perizinan Rumah Kost
- 9) Perizinan Keramaian
- 10) Penerbitan Surat Pengantar Sistem Administrasi Kependudukan
- 11) Akta Hibah dan Hak Atas Tanah Serta Bangunan
- 12) Surat Keterangan Ahli Waris
- 13) Pengesahan Umum/Legalisir

II.4 Penelitian Terdahulu

Adapun Penelitian terdahulu ini menjadi rujukan peneliti dalam penelitian sehingga peneliti dapat memperbanyak teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Peneliti mengangkat beberapa penelitian terdahulu

sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Adapun

beberapa penelitian terdahulu dicantumkan pada tabel berikut :

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Nama Peneliti (Tahun)	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Implementasi Prinsip Transparansi Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Gowa (Kantor Pelayanan Terpadu).	Abdul Waris Haslan (2016)	Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa tidak Transparan di karenakan tidak adanya dukungan berupa anggaran dari pemerintah setempat terkait perencanaan program publikasi yang telah dibuat oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa.	<ul style="list-style-type: none"> Adapun Lokus Penelitian ini yaitu di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar Adapun teori yang digunakan yaitu Teori Tranparansi dari Dwiyanto (2016). 	<ul style="list-style-type: none"> Fokus penelitian yang menggunakan transparansi pelayanan publik sebagai kajian yang diteliti. Menggunakan metode kualitatif deskriptif Teknik pengumpulan data wawancara dan observasi
2.	Transparansi Informasi Pelayanan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar (Studi Kasus Izin Usaha)	Fauzi Albadila (2015)	Transparansi informasi pelayanan izin usaha di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar belum sepenuhnya transparan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Prioritas kepentingan pengguna jasa belum sepenuhnya diprioritaskan. Hal ini dapat dilihat dari manajemen penyelenggaraan pelayanan publik yang belum dipublikasikan.	<ul style="list-style-type: none"> Adapun Lokus Penelitian ini yaitu di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar Adapun teori yang digunakan yaitu Teori Tranparansi dari Dwiyanto (2016). 	<ul style="list-style-type: none"> Fokus penelitian yang menggunakan transparansi pelayanan publik sebagai kajian yang diteliti. Menggunakan metode kualitatif deskriptif Teknik pengumpulan data wawancara dan observasi

3.	Transparansi Pelayanan Publik di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong	R. Melisa Bella (2014)	Pada kantor Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong tidak ditemukan bagan alir maupun pengumuman mengenai beberapa persyaratan serta peraturan yang menetapkan biaya pelayanan sehingga masyarakat tidak mengetahui mengenai peraturan tersebut dikarenakan aparatur desa tidak pernah memberikan sosialisasi kepada masyarakat.	<ul style="list-style-type: none"> • Adapun Lokus Penelitian ini yaitu di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar • Adapun teori yang digunakan yaitu Teori Tranparansi dari Dwiyanto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fokus penelitian yang menggunakan transparansi pelayanan publik sebagai kajian yang diteliti. • Menggunakan metode kualitatif deskriptif • Teknik pengumpulan data wawancara dan observasi
----	--	------------------------	--	--	--

II.5 Kerangka Berpikir

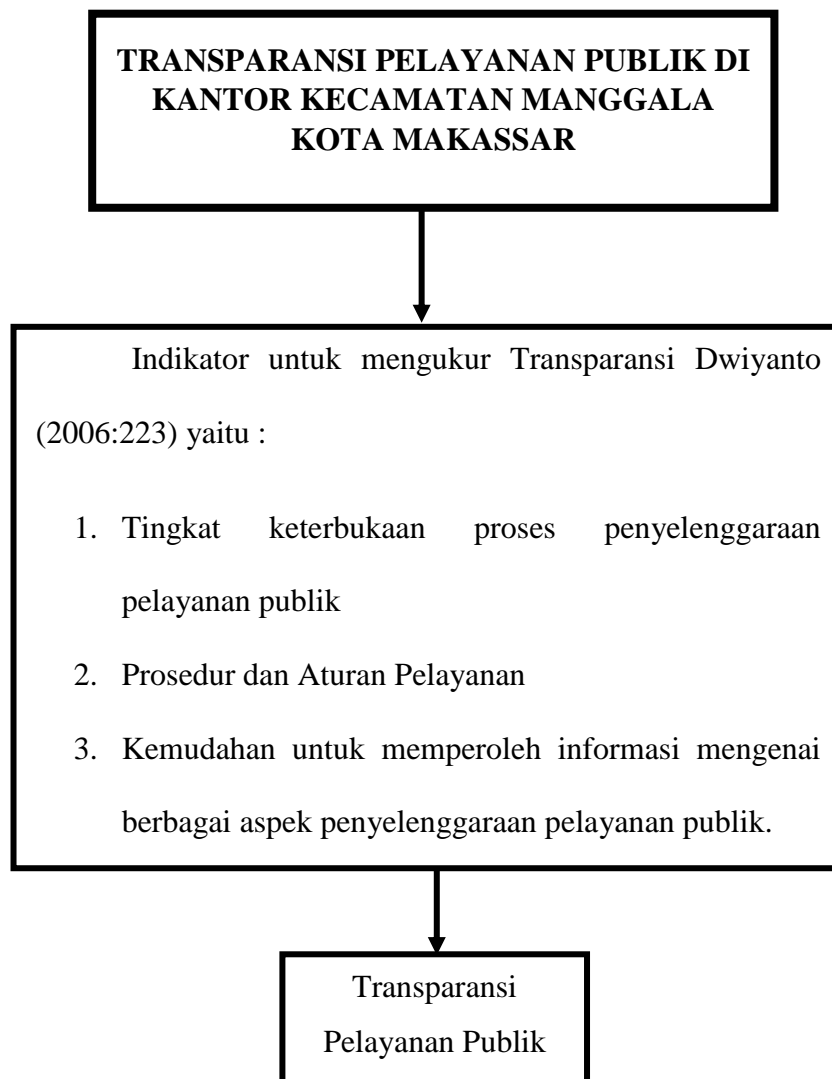
Berdasarkan beberapa konsep dan teori yang telah diuraikan di atas dimana transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Dalam arti bahwa pemerintah berkewajiban untuk memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menunjang proses pelayanan kepada publik. Peningkatan transparansi pada proses penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pengelolaan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik terus ditingkatkan oleh pemerintah.

Adapun Indikator utama yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur Transparansi Pelayanan Publik yaitu menurut Dwiyanto (2006:223) :

- Tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik
- Prosedur dan Aturan Pelayanan
- Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan indikator diatas untuk mengukur aspek transparansi, karena dalam memberikan pelayanan Kantor Kecamatan Manggala Kota makassar dituntut agar selalu memudahkan masyarakat dalam mengakses segala informasi yang dibutuhkan, mulai dari aspek persyaratan, waktu, biaya, dan mekanisme pelayanan. Oleh karena itu, ketiga sepek diatas dinilai dapat digunakn untuk menganalisis permasalahan dan menggambarkan transparansi di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Indikator ini secara ringkas dibangun modelnya dalam diagram alur pikir yang tergambarkan sebagai berikut:



Gambar II.1 Kerangka Pikir