

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) terletak pada seberapa jauh kolaborasi dan sinergitas antara tiga pilar bernegara, yaitu rakyat, pemerintah, dan pengusaha secara kohesif, selaras, dan seimbang (Thoha,1998;22). Untuk itu, akuntabilitas birokrasi publik akan menjadi titik krusial bagi arah perkembangan demokrasi di Indonesia dalam waktu sekarang ini (Kumorotomo,1999;56). Akuntabilitas (*accountability*) merupakan ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya. Sistem akuntabilitas bagi lembaga pemerintah atau birokrasi publik yang memadai merupakan prasyarat penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Mardiasmo (2002:20) Pengertian akuntabilitas publik Adalah “Akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggung jawaban tersebut”. Menurut Ausaid (2001:6) pengertian akuntabilitas adalah “Akuntabilitas merupakan instrumen yang menunjukkan apakah prinsip-prinsip pemerintahan, hukum, keterbukaan, transparansi, keberpihakan dan kesamaan hak dihadapan hukum telah dihargai atau tidak.

Pelayanan publik merupakan fungsi fundamental dari penyelenggaraan pemerintahan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dwiyanto (2006) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur sejauh mana pemerintah mampu menjalankan fungsinya secara efektif dan efisien.

Berdasarkan “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”, pelayanan publik dikelompokkan dalam tiga jenis, yaitu pelayanan administratif, pelayanan jasa publik, dan pelayanan barang publik.³ Salah satu pelayanan administratif adalah Izin Mendirikan Bangunan atau sekarang yang telah berganti nama menjadi Persetujuan Bangunan Gedung. Persetujuan Bangunan Gedung dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti “Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-undang, yang berbunyi demikian”:



“Persetujuan Bangunan Gedung adalah perizinan yang diberikan kepada Bangunan Gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, dan/atau merawat bangunan Gedung sesuai dengan standar teknis yang.”

Kota Makassar adalah ibu Kota dari Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar merupakan kota terbesar keempat di Indonesia dan terbesar di Kawasan Timur Indonesia. Oleh karena itu Pembangunan di Kota Makassar cepat, efisien, serta memiliki pertanggung jawaban. Oleh karena itu perlu dilakukan suatu penataan ruang di Kota Makassar. Salah satunya adalah dengan pembuatan Persetujuan Bangunan Gedung. Selain itu pengurusan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) juga dapat memberikan pemasukan bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Setiap bangunan yang harus memiliki surat Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang dapat dibuat dan diterbitkan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) hal ini wajib dimiliki oleh setiap pemilik bangunan untuk menjamin kejelasan keberadaan bangunan atau legalitas bangunan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar merupakan sebuah instansi yang memberikan jasa pelayanan publik di sektor perizinan. Pembentukan DPM-PTSP atau yang dulunya dikenal sebagai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) ini adalah jawaban atas kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan adanya sistem perizinan yang lebih kondusif. Persetujuan Bangunan Gedung atau yang disingkat (PBG) memiliki peran penting bagi pembangun rumah. Hal ini berfungsi untuk mendapatkan kepastian hukum pada bangunan yang dibangun sehingga ketika bangunan tersebut berdiri, tidak akan mengakibatkan gangguan atau hal yang merugikan kepentingan orang lain.

Tujuan dari dibentuknya PTSP adalah untuk memberikan “perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau, serta mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat. Ruang lingkup pelayanan PTSP meliputi semua pelayanan perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah dan pemerintah daerah.

Dalam perspektif administrasi publik kontemporer, akuntabilitas tidak lagi dipahami secara sempit sebagai pertanggungjawaban birokrasi kepada atasan atau lembaga pengawas semata. Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt melalui paradigma *The New Public Service* menegaskan bahwa akuntabilitas pelayanan publik bersifat kompleks dan multidimensional. Aparatur publik dituntut untuk bertanggung jawab tidak hanya secara hukum dan administratif, tetapi juga secara profesional, sosial, dan moral kepada warga negara sebagai pemilik kedaulatan.

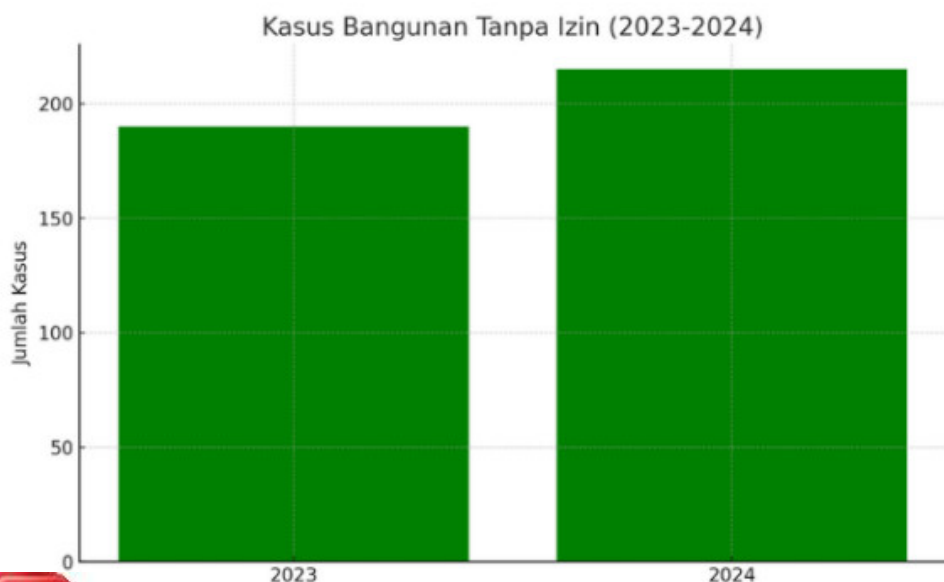
Perubahan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menyederhakan proses perizinan yang dilaksanakan melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG).

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, tujuan Nasional adalah untuk memajukan kesejahteraan umum : dalam Undang-Undang Dasar 1945 pada hakekatnya Adalah sia Indonesia seutuhnya dan pembangunan seluruh masyarakat ikankan pada keseimbangan pembangunan, kemakmuran lahiriah ih, dalam suatu masyarakat Indonesia yang maju dan berkeadilan ancasila. Bangunan Gedung sebagai tempat manusia melakukan nyai peranan yang sangat strategis dalam pembentukan watak



perwujudan produktivitas, dan jati diri manusia. Oleh karena itu, penyelenggaraan bangunan gedung perlu diatur dan di bina demi kelangsungan dan peningkatan kehidupan serta penghidupan masyarakat, sekaligus untuk mewujudkan bangunan gedung yang fungsional, andal, berjati diri serta seimbang, serasi dan selaras dengan lingkungannya. Agar dalam pelaksanaan pembangunan tersebut tidak menimbulkan masalah atau hambatan perlu adanya rencana tata ruang yang baik dan sarana perangkat perizinan yang memadai.

Pandangan Denhardt & Denhardt menjadi relevan dalam pelayanan PBG karena proses perizinan bangunan secara langsung melibatkan interaksi antara aparaturnya pemerintah dan masyarakat. Dalam praktiknya, pemohon PBG tidak hanya membutuhkan hasil akhir berupa persetujuan atau penolakan, tetapi juga membutuhkan kejelasan informasi, kepastian prosedur, serta perlakuan yang adil dan transparan. Dengan demikian, akuntabilitas pelayanan PBG harus diwujudkan dalam bentuk keterbukaan informasi, responsivitas aparaturnya, dan mekanisme pertanggungjawaban yang dapat diakses oleh masyarakat. Namun, realitas penyelenggaraan pelayanan PBG di daerah masih menunjukkan adanya berbagai permasalahan, seperti keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap sistem pelayanan digital, lamanya proses verifikasi teknis, serta persepsi ketidakkonsistenan pelayanan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa akuntabilitas pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Ketidakseimbangan antara tuntutan administratif dan kebutuhan masyarakat berpotensi melemahkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada warga negara.

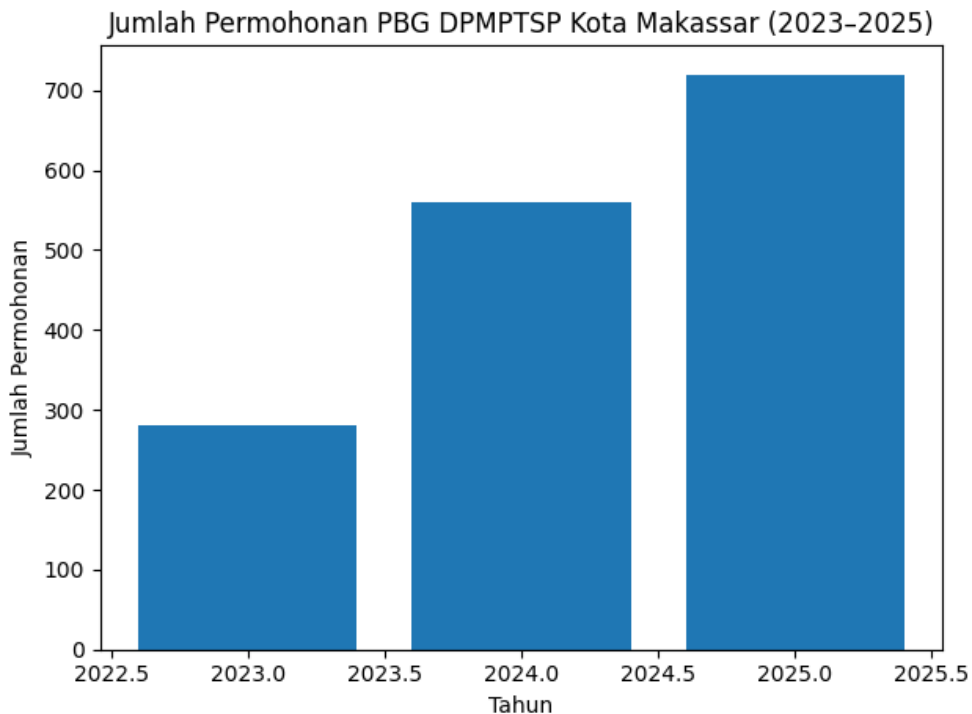


angunan Tanpa Izin pada DPMPTSP Kota Makassar (2023-2024)

Sumber: DPMPTSP Kota Makassar

meningkatnya pembangunan di Kota Makassar ternyata tidak gi dengan kepatuhan masyarakat dalam mengurus izin. Hal ini

tercermin dari data kasus bangunan tanpa izin yang justru mengalami peningkatan, yakni sebanyak 190 kasus pada 2023 dan meningkat menjadi 215 kasus pada 2024. Kondisi tersebut menandakan lemahnya pengawasan pemerintah sekaligus rendahnya kesadaran hukum masyarakat, yang pada akhirnya berdampak pada terhambatnya tertib tata ruang dan potensi kerugian bagi daerah.



Grafik 1.2 Jumlah Permohonan PBG DPMPTSP Kota Makassar (2023-2024)

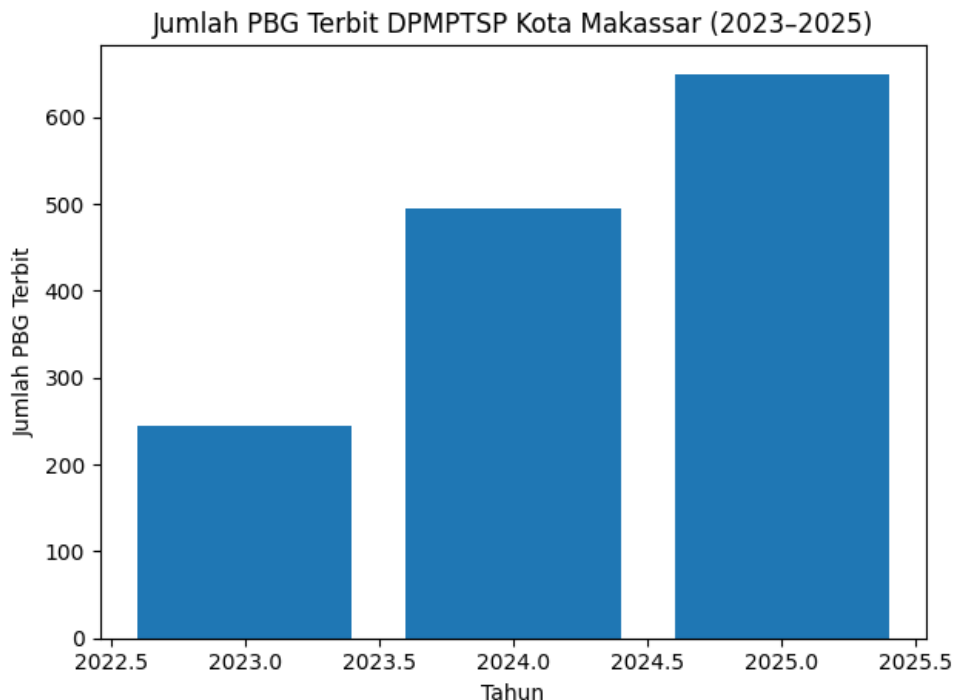
Sumber: DPMPTSP Kota Makassar

Berdasarkan grafik tersebut, terlihat adanya kecenderungan peningkatan jumlah permohonan PBG pada periode tertentu. Peningkatan ini dapat diinterpretasikan sebagai dampak dari perubahan kebijakan perizinan bangunan dari Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi PBG, serta semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya legalitas bangunan. Selain itu, penerapan sistem pelayanan berbasis digital melalui SIMBG turut mendorong masyarakat untuk lebih aktif mengajukan permohonan PBG.



Namun demikian, grafik juga menunjukkan bahwa peningkatan jumlah permohonan PBG belum selalu berbanding lurus dengan kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan. Hal ini tercermin dari masih adanya permohonan perbaikan atau pengembalian berkas pada tahap awal verifikasi. Grafik jumlah permohonan PBG tidak hanya merepresentasikan peningkatan layanan, tetapi juga menunjukkan tantangan yang dihadapi dalam mengelola beban pelayanan secara efektif.

Dalam konteks akuntabilitas pelayanan publik, grafik jumlah permohonan PBG menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana DPMPTSP mampu menyediakan pelayanan yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Peningkatan jumlah permohonan menuntut aparaturnya pelayanan untuk meningkatkan kapasitas, koordinasi, serta kualitas pelayanan agar tidak menimbulkan penumpukan permohonan yang berpotensi menurunkan kepercayaan publik.



Grafik 1.3 Jumlah PBG Terbit pada DPMPTSP Kota Makassar (2023-2024)

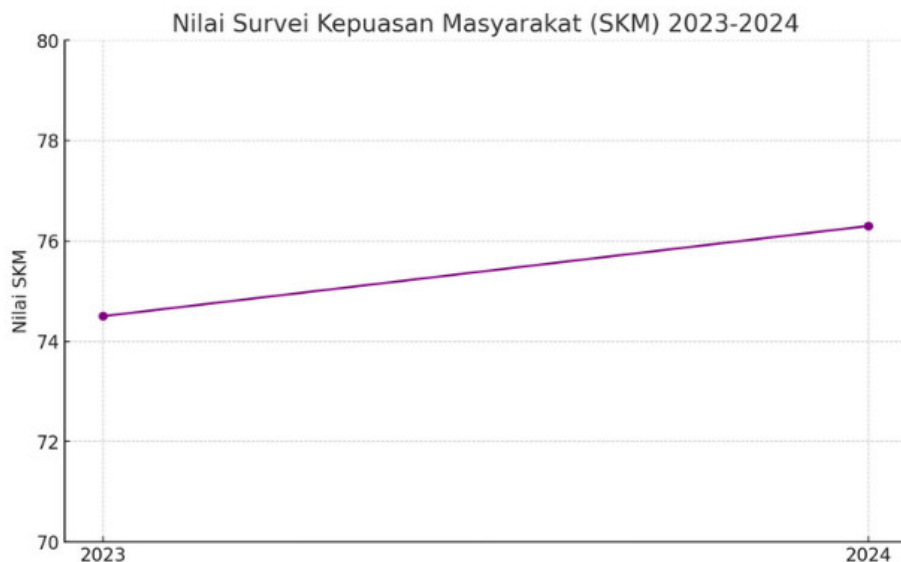
Sumber: DPMPTSP Kota Makassar

Jumlah penerbitan PBG cenderung mengikuti pola jumlah permohonan, meskipun tidak selalu berada pada tingkat yang sama. Perbedaan antara jumlah permohonan dan jumlah penerbitan PBG menunjukkan adanya proses seleksi administratif dan teknis yang harus dilalui sebelum suatu permohonan dinyatakan layak untuk diterbitkan. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan PBG tidak bersifat otomatis, melainkan melalui tahapan verifikasi yang ketat untuk menjamin kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.



Itu juga menunjukkan bahwa tidak seluruh permohonan dalam periode yang sama, terutama apabila terdapat kekurangan kesesuaian persyaratan teknis. Kondisi ini mencerminkan penerapan dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, di mana aparaturnya tidak hanya pada kuantitas penerbitan, tetapi juga pada kualitas dan kepatuhan

Dalam perspektif akuntabilitas pelayanan publik, grafik jumlah penerbitan PBG menunjukkan sejauh mana DPMPTSP mampu mempertanggungjawabkan proses pelayanan kepada masyarakat. Konsistensi antara standar waktu pelayanan dan realisasi penerbitan PBG menjadi indikator penting dalam menilai keadilan dan profesionalisme pelayanan. Oleh karena itu, grafik ini memberikan gambaran empiris bahwa kinerja pelayanan PBG tidak hanya ditentukan oleh banyaknya permohonan, tetapi juga oleh kualitas proses pelayanan yang dijalankan.



Grafik 1.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada DPMPTSP Kota Makassar (2023-2024)

Sumber: DPMPTSP Kota Makassar

Meskipun demikian, terdapat indikasi perbaikan pada aspek kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan adanya peningkatan dari nilai 74,5 pada tahun 2023 menjadi 76,3 pada 2024. Peningkatan ini menandakan adanya perbaikan kualitas layanan, khususnya dalam aspek sikap petugas dan kemudahan akses pelayanan. Namun, jika ditinjau lebih dalam, nilai tersebut masih berada pada kategori *baik* yang artinya belum optimal. Dengan demikian, meskipun terdapat tren positif, pelayanan publik pada sektor PBG di Kota Makassar belum sepenuhnya memenuhi standar akuntabilitas dan ekspektasi masyarakat.

Masyarakat juga sering kali berhadapan dengan begitu banyaknya ketidakpastian terkait dalam pengurusan PBG di Kota Makassar, masih ada keluhan dari proses pengurusan PBG yang dinilai lebih rumit dibandingkan satu kendala dialami oleh salah seorang warga yang ingin dari Hak Guna Bangunan (HGB) menjadi Sertifikat Hak Milik (SHM). kerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, "Persetujuan Bangunan oleh pemerintah sesuai kewenangannya dan dikeluarkan paling tergantung fungsi dan klasifikasi bangunannya." "Proses yang



dilakukan dalam waktu 28 hari tersebut meliputi pengajuan, pemeriksaan rencana teknis, perhitungan retribusi, dan penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai akuntabilitas pelayanan PBG menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk menilai kepatuhan prosedural, tetapi juga untuk memahami bagaimana prinsip akuntabilitas publik dijalankan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Dengan menggunakan perspektif Denhardt & Denhardt, penelitian ini berupaya melihat pelayanan PBG sebagai proses demokratis yang menempatkan masyarakat sebagai subjek utama pelayanan, bukan sekadar penerima layanan pasif. Dalam perspektif administrasi publik, akuntabilitas pelayanan publik tidak hanya dimaknai sebagai kepatuhan aparaturnya terhadap aturan dan prosedur, melainkan juga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada warga negara. Denhardt & Denhardt melalui paradigma *New Public Service* menegaskan bahwa aparaturnya publik harus melayani dan bertanggung jawab kepada warga negara sebagai pemilik kedaulatan.

Oleh karena itu, pelayanan PBG perlu dilihat dari sejauh mana DPMPTSP mampu menjalankan akuntabilitas kepada warga negara melalui keterbukaan informasi, responsivitas pelayanan, kemudahan akses, serta perlakuan yang adil. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting dan relevan untuk dilakukan guna menjawab permasalahan mengenai bagaimana akuntabilitas pelayanan PBG di DPMPTSP Kota Makassar dijalankan dalam perspektif akuntabilitas kepada warga negara.

Untuk mengkaji lebih jauh persoalan akuntabilitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di DPMPTSP Kota Makassar, penelitian ini menggunakan kerangka teori akuntabilitas pelayanan publik yang dikembangkan oleh Denhardt & Denhardt yang menjelaskan mengenai pelayanan perizinan tidak hanya menyangkut aspek teknis dan prosedural, tetapi juga berdampak langsung pada hak warga negara atas kepastian hukum, keselamatan bangunan, dan tata ruang kota. Pelayanan PBG di DPMPTSP Kota Makassar menuntut aparaturnya untuk tidak sekadar menjalankan SOP atau sistem digital SIMBG, tetapi juga memastikan bahwa masyarakat memahami proses, persyaratan, serta konsekuensi hukum dari layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan prinsip *serving citizens, not customers* yang menekankan bahwa masyarakat adalah subjek demokrasi, bukan sekadar pengguna jasa.

Dengan demikian, penelitian mengenai “Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) Studi Kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar” menjadi relevan untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu administrasi publik, tetapi juga memberikan manfaat praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.



manfaat itian

itian ini adalah menganalisis akuntabilitas pelayanan publik dalam DPMPTSP Kota Makassar berdasarkan teori akuntabilitas pelayanan Denhardt & Denhardt (2003). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian administrasi publik,

serta kontribusi praktis berupa rekomendasi perbaikan pelayanan PBG yang lebih akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kepentingan warga negara.

1.2.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya penguatan budaya kerja Aparatur Sipil Negara yang berintegritas dan berorientasi pada pelayanan. Secara khusus, manfaat penelitian ini antara lain:

1. Bagi Pemerintah Daerah, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam memperbaiki kualitas pelayanan perizinan, khususnya PBG, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat.
2. Bagi Akademisi dan Peneliti, penelitian ini dapat dijadikan acuan atau rujukan untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait pelayanan publik, akuntabilitas birokrasi, maupun reformasi administrasi dalam bidang perizinan.

1.3. Tinjauan Teori

1.3.1. Teori Akuntabilitas Publik

Akuntabilitas publik merupakan konsep yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. Teori akuntabilitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt (2003) menempatkan akuntabilitas sebagai konsep yang kompleks dan multidimensional, tidak terbatas pada kepatuhan administratif atau pertanggungjawaban hierarkis semata. Dalam perspektif *The New Public Service*, akuntabilitas dipahami sebagai kewajiban aparatur publik untuk melayani kepentingan warga negara (*citizens*), bukan sekadar memenuhi tuntutan atasan atau target organisasi. Dengan demikian, akuntabilitas pelayanan publik menuntut keterbukaan, keadilan, responsivitas, serta orientasi pada nilai-nilai demokrasi dalam setiap proses pelayanan.

Lebih lanjut, Denhardt & Denhardt (2003) menekankan bahwa akuntabilitas kepada warga negara (*accountability to citizens*) merupakan dimensi yang paling esensial dalam pelayanan publik modern. Akuntabilitas ini tercermin melalui keterbukaan informasi, mekanisme pengaduan, serta responsivitas aparatur terhadap keluhan masyarakat. Dalam praktik pelayanan PBG di DPMPSTSP Kota Makassar, akuntabilitas kepada warga negara dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat memperoleh akses informasi yang jelas terkait prosedur PBG, kemudahan menyampaikan pengaduan, serta kepastian tindak lanjut atas permasalahan yang dihadapi pemohon.

Dalam konteks pemerintahan daerah, akuntabilitas publik menjadi bagian dari prinsip *good governance*, yang menuntut agar setiap aktivitas pelayanan publik dapat dievaluasi secara terbuka oleh masyarakat sebagai penerima



teori Denhardt & Denhardt (2003), penelitian ini memfokuskan ran publik pada akuntabilitas kepada warga negara (*citizen*) ai dimensi yang paling relevan dalam pelayanan PBG. Dimensi ini masyarakat tidak dipandang sebagai sekadar pelanggan

(customers), melainkan sebagai warga negara (*citizens*) yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang transparan, partisipatif, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sejalan dengan teori Denhardt & Denhardt (2003) maka akuntabilitas kepada warga negara dalam pelayanan PBG diwujudkan melalui beberapa aspek utama, yaitu:

1. Keterbukaan Informasi Pelayanan PBG.

Keterbukaan informasi merupakan prasyarat utama akuntabilitas kepada warga negara sebagaimana ditegaskan oleh Denhardt & Denhardt (2003). Aparatur publik berkewajiban menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses agar warga negara mampu memahami proses pelayanan yang akan mereka lalui. Dalam pelayanan PBG, keterbukaan informasi menjadi dasar bagi pemohon untuk mengetahui persyaratan, prosedur, serta hak dan kewajiban mereka secara transparan. Selain itu, keterbukaan informasi juga berfungsi untuk mengurangi ketimpangan relasi antara aparatur dan masyarakat. Informasi yang tidak terbuka atau sulit dipahami berpotensi menciptakan ketergantungan pemohon kepada aparatur, yang pada akhirnya melemahkan posisi warga negara. Denhardt & Denhardt memandang kondisi tersebut bertentangan dengan prinsip demokrasi pelayanan publik, karena warga negara seharusnya memiliki kapasitas untuk mengambil keputusan secara sadar berdasarkan informasi yang tersedia.

Keterbukaan informasi tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan media informasi, tetapi juga dengan kualitas dan kejelasan substansi informasi yang disampaikan. Informasi yang bersifat teknis, jika tidak disederhanakan, tetap dapat menjadi penghambat bagi masyarakat. Oleh karena itu, dalam konteks akuntabilitas kepada warga negara, keterbukaan informasi harus diiringi dengan upaya edukatif agar masyarakat benar-benar memahami proses pelayanan PBG secara menyeluruh.

2. Responsivitas Aparatur dalam Menangani Permohonan dan Pengaduan.

Denhardt & Denhardt (2003) menegaskan bahwa aparatur publik harus responsif terhadap kebutuhan dan permasalahan warga negara. Responsivitas menunjukkan kesediaan aparatur untuk mendengarkan, memahami, dan menindaklanjuti aspirasi serta keluhan masyarakat. Dalam pelayanan PBG, responsivitas aparatur menjadi indikator penting dari orientasi pelayanan yang berpusat pada warga negara.

Responsivitas aparatur tidak hanya diukur dari kecepatan memberikan layanan, tetapi juga dari kualitas interaksi antara aparatur dan pemohon. Aparatur yang responsif mampu memberikan penjelasan yang jelas, membantu pemohon memahami kendala yang dihadapi, serta menawarkan

g sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sikap ini mencerminkan n peran aparatur dari sekadar pelaksana aturan menjadi fasilitator an publik.

n itu, penanganan pengaduan masyarakat merupakan bentuk ntabilitas kepada warga negara. Denhardt & Denhardt memandang n bukan sebagai gangguan terhadap organisasi, melainkan mpan balik yang penting untuk perbaikan pelayanan. Dengan



demikian, responsivitas aparaturnya dalam menangani pengaduan PBG menjadi sarana pembelajaran institusional untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

3. Kemudahan Akses Pelayanan.

Dalam perspektif *New Public Service*, pelayanan publik harus dirancang agar dapat diakses secara luas dan inklusif oleh seluruh warga negara. Denhardt & Denhardt (2003) menekankan bahwa akuntabilitas tidak akan tercapai apabila pelayanan hanya dapat diakses oleh kelompok tertentu. Oleh karena itu, kemudahan akses merupakan bagian integral dari tanggung jawab aparaturnya kepada warga negara.

Pada pelayanan PBG, kemudahan akses diwujudkan melalui penyediaan layanan berbasis digital serta layanan tatap muka. Keberadaan sistem digital memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan tanpa batasan ruang dan waktu. Namun demikian, Denhardt & Denhardt mengingatkan bahwa inovasi pelayanan harus tetap mempertimbangkan keberagaman kapasitas masyarakat agar tidak menciptakan eksklusi sosial.

Lebih lanjut, kemudahan akses juga mencakup kemampuan aparaturnya dalam memberikan pendampingan kepada pemohon yang mengalami kesulitan. Pendampingan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga pada keadilan dan empati. Dengan demikian, kemudahan akses pelayanan PBG mencerminkan komitmen aparaturnya untuk memastikan bahwa seluruh warga negara memiliki kesempatan yang sama dalam memperoleh pelayanan.

4. Perlakuan yang Adil dan Tidak Diskriminatif Terhadap Pemohon.

Prinsip keadilan merupakan nilai utama dalam *New Public Service*. Denhardt & Denhardt (2003) menegaskan bahwa aparaturnya publik harus memperlakukan seluruh warga negara secara setara tanpa diskriminasi. Akuntabilitas kepada warga negara tidak dapat terwujud apabila pelayanan diberikan secara berbeda berdasarkan faktor non-substantif, seperti kedekatan personal atau status sosial. Dalam pelayanan PBG, perlakuan yang adil diwujudkan melalui penerapan standar pelayanan yang sama bagi seluruh pemohon. Standar waktu pelayanan, prosedur, serta mekanisme verifikasi diterapkan secara konsisten tanpa pengecualian. Prinsip ini menegaskan bahwa keadilan pelayanan tidak berarti hasil yang sama, melainkan proses yang setara dan transparan.

Lebih jauh, perlakuan yang adil juga berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap integritas pelayanan. Denhardt & Denhardt menekankan bahwa keadilan prosedural akan memperkuat kepercayaan



terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, ketiadaan jalur khusus dan konsistensi aparaturnya dalam menerapkan aturan menjadi penting bahwa pelayanan PBG telah dijalankan secara akuntabel warga negara.

Aspek tersebut tidak berjalan dengan baik, maka akan berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap kinerja DPMPTSP dan PBG. peneliti berupaya menganalisis bagaimana penerapan

akuntabilitas pelayanan publik, khususnya akuntabilitas kepada warga negara, dalam pelayanan PBG di DPMPSTP. Hasil analisis tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi akuntabilitas pelayanan PBG serta menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan pelayanan publik yang lebih transparan, responsif, dan berorientasi pada kepentingan warga negara.

1.3.2 Akuntabilitas Internal Birokrasi

Dalam *The New Public Service: Serving, Not Steering*, Denhardt & Denhardt menguraikan perdebatan klasik mengenai akuntabilitas dengan merujuk pada pemikiran Friedrich. Friedrich memandang bahwa akuntabilitas birokrasi tidak dapat sepenuhnya disandarkan pada mekanisme pengawasan eksternal, mengingat kompleksitas tugas pemerintahan modern yang menuntut diskresi dan keahlian profesional aparatur. Oleh karena itu, akuntabilitas internal menjadi aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Akuntabilitas internal menurut Friedrich bertumpu pada tanggung jawab profesional, kompetensi teknis, dan integritas moral aparatur. Aparatur publik dipandang sebagai aktor yang memiliki kapasitas pengetahuan dan etika profesi untuk menentukan tindakan yang paling tepat bagi kepentingan publik. Dalam perspektif ini, kepatuhan terhadap aturan bukan satu-satunya ukuran akuntabilitas, melainkan juga kesadaran internal aparatur untuk bertindak secara bertanggung jawab dan berorientasi pada nilai-nilai publik.

Denhardt & Denhardt mengadopsi pandangan Friedrich dalam kerangka *New Public Service* dengan menekankan bahwa aparatur publik bukan sekadar pelaksana kebijakan, tetapi pelayan publik yang harus menggunakan diskresi secara etis dan bertanggung jawab. Akuntabilitas internal dalam konteks ini diwujudkan melalui komitmen aparatur terhadap pelayanan yang jujur, profesional, dan berorientasi pada kepentingan warga negara, bukan semata-mata pada kepentingan organisasi atau atasan.

Dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), akuntabilitas internal birokrasi tercermin dalam penerapan standar operasional prosedur, pemahaman aparatur terhadap regulasi teknis bangunan, serta profesionalisme dalam proses verifikasi dan penilaian permohonan. Aparatur dituntut untuk tidak hanya mematuhi prosedur, tetapi juga memberikan penjelasan yang benar dan membantu pemohon memahami persyaratan yang berlaku.

Namun demikian, sebagaimana dikemukakan Denhardt & Denhardt, akuntabilitas internal memiliki keterbatasan apabila berdiri sendiri. Ketergantungan pada kesadaran moral aparatur tanpa diimbangi mekanisme kontrol eksternal berpotensi menimbulkan subjektivitas dan ketimpangan pelayanan. Oleh karena itu, akuntabilitas



Optimized using
trial version
www.balesio.com

api dengan bentuk akuntabilitas lain agar pelayanan publik benar-benar dapat menjawab kebutuhan masyarakat.

Eksternal melalui Fungsi Pengawasan

Akuntabilitas internal, *The New Public Service* juga menguraikan fungsi pengawasan eksternal dengan merujuk pada pemikiran Herman Finer. Finer memandang bahwa birokrasi memiliki kecenderungan untuk memperluas kewenangan

dan kepentingannya sendiri apabila tidak diawasi secara ketat. Oleh karena itu, akuntabilitas publik harus diwujudkan melalui mekanisme pengawasan eksternal yang formal dan sistematis. Akuntabilitas eksternal menurut Finer menekankan peran kontrol demokratis, seperti pengawasan legislatif, regulasi yang jelas, mekanisme sanksi, serta keterbukaan informasi kepada publik. Dalam perspektif ini, aparatur publik dianggap akuntabel apabila tindakannya dapat diawasi, dikoreksi, dan dipertanggungjawabkan kepada pihak di luar birokrasi, termasuk masyarakat sebagai pemilik kedaulatan.

Denhardt & Denhardt memasukkan pandangan Finer sebagai elemen penting dalam memahami akuntabilitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks demokrasi modern. Dalam kerangka *New Public Service*, akuntabilitas eksternal diwujudkan melalui transparansi pelayanan, mekanisme pengaduan masyarakat, partisipasi publik, serta evaluasi kinerja oleh lembaga pengawas. Fungsi pengawasan ini berperan sebagai alat koreksi terhadap potensi kelemahan akuntabilitas internal.

Dalam pelayanan PBG, akuntabilitas eksternal tercermin melalui ketersediaan informasi pelayanan yang dapat diakses publik, keberadaan kanal pengaduan, serta pengawasan oleh lembaga seperti DPRD, inspektorat, dan sistem pengaduan nasional. Mekanisme ini memungkinkan masyarakat untuk mengawasi proses pelayanan dan menyampaikan keluhan apabila terjadi keterlambatan, ketidakjelasan informasi, atau perlakuan yang tidak adil.

Meskipun demikian, Denhardt & Denhardt menegaskan bahwa akuntabilitas eksternal juga memiliki keterbatasan apabila hanya menekankan kontrol dan sanksi. Pengawasan yang terlalu kaku berpotensi menghambat fleksibilitas aparatur dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, akuntabilitas eksternal perlu diseimbangkan dengan akuntabilitas internal agar pelayanan publik dapat berjalan efektif sekaligus tetap bertanggung jawab kepada warga negara.

1.3.4. Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan publik Adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka 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. Dalam KepMenPAN No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai ka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan iblik menurut Rahman, Ahmad Ainur dkk. (2010:3) adalah suatu berian terhadap masdyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-asa maupun nonjasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam ahan.



Makin majunya peradaban manusia, menuntut semakin banyak dan beragamnya kebutuhan pelayanan publik. Pemerintah harus melakukan provisi-provisi barang/jasa publik yang makin banyak dan berkualitas pada saat kondisi sosial dan ekonomi semakin maju. Persoalan yang dihadapi oleh birokrasi pemerintah yang terus membesar adalah kemampuan merekrut staf-staf yang berkualitas baik. (Priyono, 2010:126).

Selanjutnya menurut Hardiansyah (2011:11) mendefinisikan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Jutnya menurut Santosa Pandji (2008:58) pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Dari ketiga pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan berarti kegiatan yang dilakukan oleh orang atau kelompok yang tidak kasat mata kepada orang lain untuk membantu atau memecahkan masalah pelanggan. pelayanan publik yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka 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.

Pengelompokan jenis layanan diatas didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- a. Pelayanan administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).
- b. Pelayanan barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud



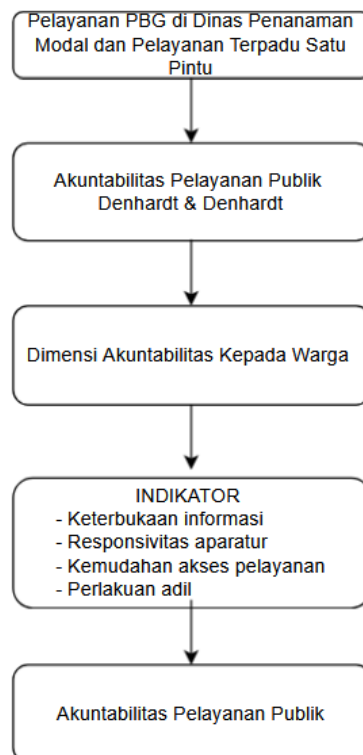
berwujud) yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara ekonomi bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air dan pelayanan telepon.

Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pelayanannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi

penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Mengetahui pelayanan yang diberikan berkualitas atau tidak akan memberikan manfaat bagi kelompok atau instansi pemberi layanan. Bila pelayanan yang diberikan sudah berkualitas maka penyedia layanan harus selalu berusaha untuk mempertahankannya, begitupun sebaliknya bila pelayanan yang diberikan belum berkualitas maka penyedia layanan harus melakukan perbaikan, pembenahan, dan penyempurnaan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat atau pelanggan. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

1.4. Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 1.4 Kerangka Pikir

Denhardt dan Robert B. Denhardt (2003) *The New Public Service: Serving, Not Steering*



BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu pembahasan yang dilakukan dengan cara memadukan antara penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan dan memahami secara mendalam bagaimana penerapan Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan PBG dalam praktik pelayanan publik di DPMPPTSP Kota Makassar. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali makna, persepsi, serta pengalaman langsung dari para informan yang terlibat dalam proses pelayanan publik.

2.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Menurut Creswell (2018), studi kasus merupakan strategi penelitian yang mengeksplorasi suatu fenomena dalam konteks kehidupan nyata, dimana batas-batas antara fenomena dan konteks tidak tampak jelas. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian adalah mengevaluasi Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan PBG di DPMPPTSP Kota Makassar.

2.3 Prosedur Penelitian

2.3.1 Informan Penelitian

Penelitian ini menggunakan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan tujuan penelitian dan dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu dengan memilih individu-individu yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan PBG di DPMPPTSP Kota Makassar

Adapun informan yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Daftar Informan

Informan	Jumlah
Kepala DPMPPTSP	1
Sekretaris DPMPPTSP	1
Kepala Bidang Perizinan	1
Kepala Seksi PBG	1
Petugas <i>Front Office</i>	1
Petugas <i>Back Office</i> (Verifikator)	1
Pemohon PBG (individu/pengusaha)	2

iti, 2025.



2.3.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Teknik ini digunakan untuk menggali informasi secara detail dari informan terkait pemahaman, pengalaman, dan pandangan mereka terhadap Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)

2. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mengamati secara langsung perilaku ASN, suasana kerja, interaksi antarpegawai, serta proses pelayanan publik dan pengawasan. Kegiatan observasi akan dilakukan langsung pada Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan PBG di DPMPSTSP Kota Makassar

3. Telaah Dokumen

Telaah dokumen sebagai teknik pengumpulan data sekunder yang bertujuan untuk memperoleh data tertulis terkait Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan PBG. Telaah dokumen digunakan untuk menelaah regulasi internal, SOP, laporan, dan perjanjian kinerja yang berisi atau mencerminkan penerapan nilai-nilai tersebut. Melalui dokumen, peneliti dapat mengetahui sejauh mana nilai-nilai seperti berorientasi pelayanan, akuntabel, kolaboratif, dan lainnya telah terformalisasi dalam sistem kerja dan tata kelola lembaga.

2.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang mendeskripsikan situasi maupun fakta dengan cara wawancara dan observasi lapangan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup tiga tahap yaitu:

1. Reduksi Data

Menyaring data yang relevan sesuai fokus penelitian. Cara kerja dalam mereduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema, dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi tahap berikutnya adalah menyusun penyajian data. Penyajian ini bisa berbentuk narasi singkat, diagram, atau keterkaitan antar kategori. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap situasi yang diteliti, serta menjadi dasar dalam merancang langkah selanjutnya sesuai dengan hasil pemahaman tersebut.



n Data

Setelah data disajikan, langkah selanjutnya dalam proses analisis data adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan yang dihasilkan pada awalnya bersifat sementara dan dapat berubah apabila belum didukung oleh data empiris yang kuat

pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, apabila kesimpulan awal tersebut memperoleh dukungan dari bukti yang valid dan konsisten selama proses pengumpulan data di lapangan, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap sah serta memenuhi prinsip objektivitas. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan data yang telah disajikan sebelumnya, dengan proses verifikasi yang dilakukan secara berkelanjutan sepanjang penelitian guna memastikan bahwa kesimpulan akhir yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

2.5 Validasi dan Reabilitas Data

1. Validitas

Validitas dalam penelitian ini mengacu pada sejauh mana data yang diperoleh mencerminkan realitas atau keadaan yang sebenarnya di lapangan, khususnya dalam Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan PBG. Untuk menjaga validitas, peneliti menerapkan:

- a. **Triangulasi Sumber Data:** Triangulasi sumber dilakukan dengan memeriksa ulang data yang telah diperoleh dari beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang sudah didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada, membandingkan hasil observasi dengan wawancara begitupun hasil wawancara dengan dokumen yang ada.
- b. **Member Checking:** proses pengecekan data yang diperoleh dari pemberi data. Adapun tujuan dari *member check* adalah agar dapat mengetahui sejauh mana data yang diperoleh sesuai dengan yang diberikan oleh pemberi data ,apabila data yang ditemukan disepakati oleh sumber sumber data maka data tersebut valid.

2. Realibilitas

Reliabilitas atau keterpercayaan data merupakan salah satu aspek penting dalam penelitian kualitatif yang berkaitan dengan konsistensi, stabilitas, dan ketepatan data selama proses penelitian berlangsung. Dalam konteks penelitian in, reliabilitas tidak sekadar dipahami sebagai pengulangan hasil (*repeatability*) seperti dalam penelitian kuantitatif, melainkan lebih menekankan pada keterandalan proses dan ketelitian penelitian dalam mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data agar dapat dipertanggung jawabkan dan dipercaya.

