

**IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT
KOTA BARAT KOTA GORONTALO**

Oleh

NURHIDAYAT PATEDA

NIM : S2118024

SKRIPSI



**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KOTA BARAT KOTA GORONTALO

OLEH

NURHIDAYAT PATEDA

S2118024

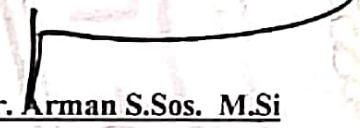
Telah disetujui dan siap untuk diseminarkan

Gorontalo,

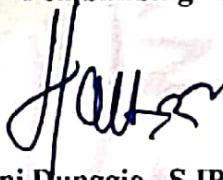
2022

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Arman S.Sos. M.Si

NIDN : 0924076701


Swastiani Dunggio , S.IP..M.Si

NIDN : 0929038602

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Ilmu Pemerintahan


Darmawaty Abd Razak S.IP, M.AP

NIDN : 0924076701

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KOTA BARAT KOTA GORONTALO

Oleh :

NURHIDAYAT PATEDA

NIM : S2118024

SKRIPSI

Telah Memenuhi Syarat Dan Dipertahankan Pada Komisi Ujian Akhir Sarjana

Gorontalo, 2022

Komisi Penguji

1. Dr. Arman S.Sos., M. Si

2. Marten Nusi S.IP., M.AP

3. Swastiani Dunggio S.IP., M.Si

4. Darmawaty Abd Razak S.IP., M.AP

5. Sandi Prahara S.T., M.Si

Mengetahui,

Dekan Fakultas

Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Ketua Program Studi

Ilmu Pemerintahan

Dr. Arman S.Sos., M. Si

NIDN : 0913078602

Darmawaty Abd Razak S.IP., M.AP

NIDN : 0924076701

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : NURHIDAYAT PATEDA

NIM : S2118024

JUDUL SKRIPSI : IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR CAMAT KOTA BARAT KOTA
GORONTALO

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijasah pada Universitas Ichsan Gorontalo atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Ichsan Gorontalo.

Demikian Pernyataan ini saya buat.

Gorontalo, 2022



NIM : S2118036

MOTO DAN PERSEMBAHAN

"Jadikan sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar" (@S. Al-Baqarah : 153)

Jangan pernah takut untuk bertindak karena tidak ada kesuksesan tanpa keberanian untuk bertindak, dan yang akan menentukan masa depan kita adalah diri kita sendiri

(Yat)

**Setetes peluh dan sebentuk Karya kecil ini
Kupersembahkan dengan penuh kehormatan**

Sebagai Dharma Baktiku Kepada :

Ayah tercinta (Alm. Yusuf Pateda) dan Ibu tersayang (Yulita Kodowati)

**Yang telah mengiklaskan segenap cucuran keringat dan air mata dalam
membesarkan, mendidik, dan membiayai serta senantiasa berdoa untuk
keselamatan dan keberhasilan**

**ALMAMATERKU YANG TERCINTA
TEMPATKU MENIMBAH ILMU
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Subhana huwata'ala yang telah memberikan nikmat dan hidayah berupa kesempatan dan kesehatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan salah satu persyaratan ujian demi menempuh gelar strata satu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Usulan penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh dan mendalam mengenai “Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo”. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada orang tua tercinta serta adik-adik yang selalu memberikan motivasi dan dukungan. Dan tak lupa pula saya ucapkan terima kasih kepada :

Bapak Dr. Abdul Gaffar Latjokke M.Si sebagai rektor Universitas Ichsan Gorontalo

Bapak Muhammad Ichsan Gaffar, S.E, M.A selaku ketua yayasan Universitas Ichsan Gorontalo

Bapak Dr. Arman S.Sos, M.Si sebagai dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Ibu Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP sebagai ketua Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Seluruh staf dosen dan tata usaha dilingkungan civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo

Bapak Dr. Arman S.Sos, M.Si selaku pembimbing satu

Ibu Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si selaku pembimbing dua

Keluarga selaku penyemangat

ABSTRACT

NURHIDAYAT PATEDA. S2118024. THE IMPLEMENTATION OF ACCOUNTABILITY AND TRANSPARENCY IN PUBLIC SERVICES AT THE SUBDISTRICT OFFICE OF KOTA BARAT IN GORONTALO CITY

This study aims to find the implementation of accountability and transparency in improving public services at the Subdistrict Office of Kota Barat in Gorontalo City. The problem is how to implement accountability and transparency in the provision of public services at the Kota Barat Subdistrict Head Office. This study uses a descriptive qualitative approach. The data collection covers interviews, observation, and documentation. The results show that the subdistrict head has carried out his duties and functions as a leader by clearly informing the public about service policies. All staff and employees must carry out their duties following the existing policies, the number of implementing staff, information/knowledge possessed by implementing employees, and supporting facilities and infrastructure for the implementation of community service programs. All of which are good and adequate although the number of service employees is still limited. The commitment, honesty, and democratic nature of employees in carrying out their duties following the policies are good. People feel that they are clear and understand the information provided. In addition, the Kota Barat Subdistrict Office also accepts criticism and suggestions from the public and implements organizational structure/task division, standard operating procedures (SOP), and service procedure mechanisms. The standard time for completion of the implementation of public services at the Kota Barat Subdistrict Head Office is good and follows the instructions for implementation.

Keywords: implementation, accountability, transparency



ABSTRAK

NURHIDAYAT PATEDA. S2118024. PENERAPAN AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KOTA BARAT KOTA GORONTALO

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi akuntabilitas dan transparansi dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat di Gorontalo. Yang mana permasalahannya adalah bagaimana menerapkan akuntabilitas dan transparansi dalam pemberian pelayanan publik di Kantor Pusat Kabupaten Gorontalo Kota Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif. Adapun pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa camat telah melakukan tugas dan fungsinya sebagai atasan dengan menginformasikan secara jelas tentang kebijakan-kebijakan pelayanan kepada masyarakat. Seluruh staf maupun pegawai harus melaksanakan tugas sesuai dengan kebijakan yang telah ada, jumlah staf pelaksana, informasi/pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai pelaksana, serta sarana dan prasarana pendukung penyelenggaraan program pelayanan masyarakat, semuanya sudah baik dan memadai walaupun jumlah pegawai pelayanan masih terbatas. Komitmen, kejujuran dan sifat demokratis pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan kebijakan sudah bagus. Masyarakat merasa telah jelas dan paham mengenai informasi yang diberikan. Selain itu Kantor Camat Kota Barat juga menerima kritik serta saran dari masyarakat, dan struktur organisasi pelaksana/pembagian tugas, standar opersional prosedur (SOP), mekanisme prosedur pelayanan, serta standar waktu penyelesaian pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat sudah baik dan telah sesuai dengan petunjuk dari pelaksanaan.

Kata kunci : implementasi, akuntabilitas, transparansi



Sahabat dan teman-teman seangkatan dan seperjuangan

Semoga bantuan dan dorongan yang diterima oleh calon peneliti dari semua pihak terkait dapat menjadi petunjuk kearah yang lebih baik.

Gorontalo, September 2022

(NURHIDAYAT PATEDA)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TIM PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	5
2.1 Hakekat Akuntabilitas.....	5
2.2 Hakekat Transparansi	7
2.3 Kebijakan Pelayanan Publik	9
2.4 Hakekat Pelayanan Publik	14
2.5 Faktor Pengaruh Tidak Berjalannya Pelayanan Publik	16
2.6 Kerangka Berpikir	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis penelitian	19

3.2 Waktu dan Lokasi Peneliti	20
3.3 Jenis dan Sumber Data	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.5 Fokus Penelitian	23
3.5 Teknik Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	26
4.2 Hasil Penelitian	26
4.2.1 Aspek Komunikasi	27
4.2.2 Aspek Sumber Daya.....	29
4.2.3 Aspek Sikap	30
4.2.4 Struktur Birokrasi	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	34
4.1 Kesimpulan	34
4.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	36
CURRICULUM VITAE.....	
LAMPIRAN.....	

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang

Meskipun tidak memiliki hal yang akan dicapai menjadi komersial, pemerintah harus dilihat sebagai layanan komersial saat memberikan layanan publik. Artinya, jika pemerintah memandangnya sebagai layanan komersial, pemerintah memiliki kepentingan di masyarakat, bukan sebaliknya, dan kualitas layanannya bisa dibilang sederhana; Namun jika dipersepsikan sebaliknya, pemerintah membutuhkan masyarakat dan akan berusaha berikan pelayanaaan paling baik. Rahmadana .dkk(2020).

UUD No.25/2009 semua penyelenggara pelayanan publik menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur penyelenggaraan pelayanan di lingkungan yang melayani masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. meningkatkan. Secara garis besar, ada tiga jenis layanan: layanan fiktif, nonfiksi, dan layanan manajemen.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah apa yang diinginkan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil seluruh warga negara atas produk, jasa dan pelayanan pemerintah yang diberikannya. Di Indonesia, UUD 1945 mewajibkan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar seluruh warga negara untuk kesejahteraan rakyat, sehingga keberhasilan sistem pemerintahan tergantung pada seberapa baik sistem itu dikelola. Itu akan diukur. Semua instansi pemerintah, termasuk pemerintah pusat, bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah daerah (negara bagian,

kabupaten, kota). Sehubungan dengan itu, Pembukaan UUD 1945 alinea keempat dengan jelas menyatakan bahwa salah satu tujuan dibentuknya Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah untuk memajukan kepentingan umum dan mencerdaskan kehidupan berbahasa. Siti (2017).

Penting untuk memberikan pelayanan publik yang sangat bagus bagi masyarakat tidak bisa melebihkan. Tujuannya adalah untuk memperkuat kebutuhan dan keinginan masyarakat akan pelayanan yang responsif dan efisien. Pemerintah harus berorientasi pada masyarakat untuk mencapai kesejahteraan rakyat. Padahal, premis pelayanan publik yang dulunya ditujukan kepada birokrat kini bergeser ke arah kebutuhan masyarakat.

Perubahan pola pikir ini menuntut aparatur pemerintah untuk lebih memperhatikan banyak perubahan yang terjadi di masyarakat, menyikapi perubahan yang terjadi, dan bertindak mengutamakan masyarakat agar dapat melayani masyarakat dengan lebih baik. Orang membutuhkan layanan yang cepat dan tepat untuk mengikuti kemajuan teknologi saat ini dan menghindari prosedur yang lambat dan seringkali tidak efisien.

Tantangan peralatan sebagai PNS diharapkan dapat mencapai kualitas pelayanan tersebut. Untuk pelayanan masyarakat yang kuat dan berkualitas, Pemerintah tidak boleh dipengaruhi oleh partai politik atau partai manapun oleh hukum melalui Pasal 43/1999, 3, 2, 2 dan 3 UU. Tidak boleh ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. PNS tidak boleh menjadi anggota atau pengurus partai politik untuk menegakkan supremasi hukum.

Kinerja pelayanan publik ini membutuhkan banyak staf yang dapat melaksanakan kegiatan pemerintahan dan membangun secara baik dan

bertanggung jawab serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Profesionalisme ditekankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan puas dengan pengalamannya. Hal ini ditunjukkan dengan masih banyaknya masyarakat yang mengeluhkan pelayanan pemerintah melalui surat kabar dan media informasi lainnya. Anda dapat mengidentifikasi berbagai masalah publik, dari layanan publik yang tidak responsif hingga proses pemrosesan dokumen yang terlalu rumit, kurangnya waktu dan uang dalam layanan, dan diskriminasi dalam layanan.

Di era otonomi masyarakat ini, aparatur pemerintah harus lebih peka terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik daerah. Untuk memberikan layanan publik yang berkualitas, staf harus memprioritaskan pemberian layanan dan keahlian kompetensi, yang dinilai dalam semua aspek penilaian, termasuk pendidikan, pengalaman, moral, komitmen, dan faktor-faktor penghambat.

Sebagai PNS, PNS harus selalu mengedepankan profesionalisme dalam tugas dan tanggung jawabnya serta mengacu pada peraturan yang berlaku sebagai pedoman dalam semua proses pelayanan. Untuk memenuhi kualitas pelayanan publik yang setinggi-tingginya, setiap unit pelayanan harus memiliki standar pelayanan minimal sebagai bentuk transparansi dalam proses pelayanan..

Untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, diperlukan kesepakatan atau komitmen seorang pemimpin, serta peran serta seluruh anggota masyarakat. Diharapkan dengan berkomitmen dan berpartisipasi dalam kualitas, hambatan terhadap pelayanan publik ini dapat dikurangi. Aspek yang paling penting dari melanjutkan adalah komitmen.

Terkait pelayanan publik di Gorontalo, penulis melihat beberapa realitas yang muncul di wilayah ini, Kantor Kecamatan Kota Barat. Hal ini masih menjadi masalah yang perlu mendapat perhatian dan penyelesaian. Hal ini terjadi ketika berbagai tuntutan pelayanan publik menunjukkan ketidakpuasan masyarakat. Masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan pihak yang melayani, sehingga terjadi insiden seperti itu. Meskipun layanan harus diberikan kepada publik yang lebih luas, mereka terkadang berubah menjadi layanan publik untuk pejabat negara. Dalam pelayanan publik dan pengambilan keputusan, pemerintah masih kurang memiliki akuntabilitas dan keterbukaan. Pelayanan publik terhadap masyarakat yang terjadi di kantor Camat Kota Barat belum maksimal karena masih terdapat aparatur Camat yang kurang responsif dan diskriminasi dalam melayani masyarakat.

Kondisi tersebut membangkitkan minat penulis untuk melakukan penelitian tentang. *“Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo”*

1.2 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang tersebut, permasalahan survei ini adalah “bagaimana menerapkan akuntabilitas dan transparansi dalam pemberian pelayanan publik di Kantor Pusat Kabupaten Gorontalo Kota Barat”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi akuntabilitas dan transparansi dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat di Gorontalo.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat praktis

Kajian ini diharapkan dapat membantu aparatur pemerintah daerah dalam menjalankan tugasnya secara lebih efektif dan efisien, sehingga dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dari sebelumnya dan di masa yang akan datang.

b. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi perkembangan bidang pelayanan publik, memberikan pengetahuan lebih tentang pelayanan publik dan menambah wawasan, serta digunakan sebagai referensi dan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya. Hal ini diharapkan dapat dilakukan.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

2.1 Hakekat Akuntabilitas

Wicaksono (2017) Akuntabilitas adalah salah satu perhatian terpenting di bidang pemerintahan dari sudut pandang ilmiah dan praktis. Akuntabilitas adalah kontrol organisasi atas otoritas publik dan menjadi dasar untuk memberikan pertanggungjawaban kepada pihak internal dan eksternal yang tertarik untuk menilai dan menilai tindakan yang diambil oleh otoritas publik. Transparansi, akuntabilitas, kontrol, tanggung jawab, dan daya tanggap adalah semua faktor yang dapat digunakan untuk menilai akuntabilitas organisasi publik. Sebuah survei literatur ilmiah dalam subjek administrasi publik yang penting untuk akuntabilitas digunakan untuk membangun penelitian ini. Selain itu, penelusuran dilakukan dengan menggunakan berbagai sumber, termasuk surat kabar resmi pemerintah serta publikasi di media cetak dan elektronik. Untuk mengkarakterisasi prosedur di sektor publik yang terkait dengan akuntabilitas.

Nafida & Anisa (2017) Akuntabilitas adalah kewajiban untuk menjelaskan atau menanggapi kinerja dan perilaku seseorang atau pejabat yang berhak atau berhak untuk dipertanggungjawabkan. Akuntabilitas meningkat bila didukung oleh sistem akuntansi yang menyediakan data yang akurat, andal, tepat waktu, dan transparan. Oleh karena itu, akuntabilitas publik mengacu pada tanggung jawab agen (pemerintah) untuk mengelola sumber daya dan untuk melaporkan dan mengungkapkan kepada Mandata (prinsipal) semua kegiatan dan kegiatan yang terkait dengan penggunaan sumber daya publik.

Nafida & Anisa (2017) 's Himpunan Administrasi Departemen Dewan Akuntansi dan Badan Pengembangan Keuangan Indonesia adalah unit organisasi atau pengawas dalam suatu unit organisasi yang harus diberikan pertanggungjawaban, jawaban, dan hak atau tanggung jawab pekerja. Akuntabilitas Anda sangat penting untuk memastikan kualitas seperti efisiensi, kemanjuran, konsistensi, prediktabilitas. Deskripsi Tanggung jawab harus ditentukan secara hukum oleh beberapa proses yang sangat tepat, apakah mereka tidak diabstraksikan dan perlu diklarifikasi. Kriteria pertanggungjawaban berikut dapat dipertahankan dalam penerapan akuntabilitas dalam pemerintahan. (1) Tanggung jawab pengurus mengurus dan mengurus pengurus harus bertanggung jawab kepada seluruh penanggung jawab pengurus. (2) Harus ada sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber daya sesuai dengan hukum yang berlaku. (3) Anda harus dapat menampilkan level untuk mencapai maksud dan tujuan. (4) Serta hasil yang dicapai harus didasarkan pada manfaat kunjungan dan manfaat misinya. (5) Tulus, objektif, transparan dan inovatif.

Akuntabilitas berada dalam ilmu sosial yang menyangkut berbagai cabang ilmu sosial lainnya, seperti ekonomi, administrasi, politi, perilaku, dan budaya. . Dalam suatu masyarakat yang demokratis, para administrator publik harus bekerja dalam suatu sistem akuntabilitas administrasi, tanggap terhadap *formula checks and balances*, bersedia diperiksa secara lugas oleh auditor resmi dan oleh media massa serta aktivis- aktivis kemasyarakatan serta oleh *whistleblowers*. Namun, pada instansi terkahir, mereka secara individual bertanggungjawab terhadap kode etik dan perilaku terpuji yang mengikat mereka secara profesional". Oleh karena itu, pemerintah harus betul- betul menyadari bahwa penyelenggaraan

pemerintahan yang mengacu pada penerapan *good governance*, harus berlandaskan pada prinsip negara hukum dan demokratis serta penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari akuntabilitas publik.

Martini dkk (2019) Akuntabilitas adalah jenis akuntabilitas yang menggambarkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan pada periode sebelumnya dan dilakukan secara berkala. Akuntabilitas juga merupakan alat untuk mengelola perilaku, terutama pencapaian hasil publik. Selain itu, akuntabilitas merupakan penilaian terhadap kegiatan yang dilakukan oleh staf baik di dalam maupun di luar kewenangannya. Selain itu, akuntabilitas berfokus pada pencapaian visi dan misi kami, serta hasil dan manfaat yang kami terima. Ini mungkin mencerminkan seberapa baik tujuan dan sasaran telah dicapai.

Akuntabilitas *required or expected to give an explanation for one's action*. Artinya adalah, dalam akuntabilitas terkandung kewajiban untuk menyajikan dan melaporkan segala tindak tanduk dan kegiatannya terutama di bidang administrasi keuangan kepada pihak yang lebih tinggi/atasannya.

Martini dkk (2019) Akuntabilitas adalah evolusi perilaku pejabat, baik di dalam maupun di luar yurisdiksi mereka. Oleh karena itu, aparatur pemerintah harus selalu memperhatikan lingkungan dalam segala tindakannya. Ada empat karakteristik yang membedakan akuntabilitas dari jenis kewajiban lainnya. Ini termasuk petugas akuntabilitas, orang yang bertanggung jawab, dan kriteria yang digunakan untuk menilai akuntabilitas.

Dengan demikian akuntabilitas dapat dinyatakan sebagai kewajiban dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Akuntabilitas ditujukan untuk mencari jawaban terhadap pernyataan yang berhubungan dengan pelayanan apa, siapa, kepada siapa, milik siapa, yang mana, dan bagaimana. Pertanyaan yang memerlukan jawaban tersebut antara lain, apa yang harus dipertanggungjawabkan, mengapa pertanggungjawaban harus diserahkan, siapa yang bertanggungjawab terhadap berbagai bagian kegiatan dalam masyarakat, apakah pertanggungjawaban berjalan seiring dengan kewenangan yang memadai, dan lain sebagainya.

2.2 Hakekat Transparansi

Nahruddin (2014) Transparansi adalah hak untuk mengetahui kegiatan politik dan ekonomi pemerintah dan keputusannya. Transparansi memungkinkan semua pemangku kepentingan untuk melihat struktur dan fungsi pemerintah, serta tujuan dan prakiraan kebijakan dan anggaran pemerintah, sebagai laporan historis. Individu dan entitas terpilih harus bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan mereka di bawah konsep akuntabilitas. Orang diperlakukan sama di bawah hukum dan memiliki tingkat keterlibatan politik yang sama dalam pemerintahan, sesuai dengan konsep keadilan. Transparansi, akuntabilitas, dan keadilan adalah tiga karakteristik yang berbeda. Dua konsep pertama, di sisi lain, tidak saling eksklusif karena implementasi akuntabilitas mengharuskannya.

Nahruddin (2014) Transparansi kerja pemerintah berkaitan dengan pemenuhan misi rakyat, sehingga tidak hanya laporan tahunan yang dihasilkan,

tetapi juga terbuka untuk umum. Banyak negara saat ini mengklasifikasikan dokumen atau laporan sebagai "rahasia", "rahasia", "rahasia", atau "dibatasi", dan Undang-Undang Rahasia Resmi menjadikan pengungkapan penipuan sebagai kejahatan. Di banyak negara, budaya merupakan rahasia yang sangat dilindungi, baik di negara maju maupun berkembang. Pemerintah daerah akan mengarah pada pemerintahan yang lemah yang korup dari segi akuntabilitas hanya dengan tidak adanya keterbukaan jaringan dan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan.

Nahruddin (2014) Akuntabilitas dan transparansi perlu dan penting untuk dipahami. Perhatikan bahwa pengelolaan dana desa (ADD) mengikuti prinsip-prinsip tabungan, konsentrasi dan pengelolaan. Jenis kegiatan yang dibiayai Alokasi Dana Desa (ADD) sangat penting dalam kaitannya dengan pengembangan fasilitas pelayanan masyarakat seperti: B. Memperkuat kelembagaan desa dan kegiatan lain yang bermanfaat bagi masyarakat desa, serta memenuhi kebutuhan dasar dari desa. Karena desa ini merupakan wilayah yang berbatas tegas yang dihuni banyak orang, maka disebut komunitas kesatuan, adat, hidup, tahu, dan gotong royong. Sebagian besar masyarakat bekerja sebagai petani atau nelayan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Menurut penafsiran ini, otonomi desa yang tertib adalah kekuasaan untuk mengajukan klaim berdasarkan asal usul dan praktik desa. Otonomi desa juga dapat diartikan sebagai berasal dari adat istiadat yang dibentuk, dilestarikan dan digunakan oleh asal usul desa dan masyarakat desa, bukan undang-undang.

Ngakil dkk (2020) Akuntabilitas merupakan Kewajiban pemerintah desa untuk meminta pertanggungjawaban masyarakat desa atas kinerjanya selama periode waktu tertentu. Akuntabilitas ini sangat penting karena pemerintah desa

mengelola sejumlah besar uang publik, dan masyarakat desa perlu mengetahui bagaimana mengelolanya dalam bentuk akuntabilitas tahunan.

Ngakil dkk (2020) Transparansi merupakan Sesuatu yang diperlukan dalam rangka membangun kepercayaan publik. Transparansi dapat diterapkan pada semua bagian atau lembaga, termasuk administrasi keuangan pemerintah desa. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, transparansi merupakan asas yang menjamin akses atau kebebasan masyarakat desa untuk menerima informasi penyelenggaraan pemerintahan desa, termasuk informasi mengenai kebijakan, proses pembangunan dan pelaksanaan, serta hasil yang dicapai. Hal ini penting mengingat pemerintah desa bertanggung jawab atas keuangan yang digunakan untuk kepentingan umum.

Herlina (2020) Keterbukaan dan transparansi merupakan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik yang melekat pada peraturan perundang-undangan pasar modal dan transparansi pasar modal yang lengkap. Transparansi Pasar Modal adalah saat dimana emiten, perusahaan publik, dan orang lain yang tunduk pada Undang-Undang Pasar Modal memiliki semua informasi penting tentang dampak yang dapat mempengaruhi suatu transaksi atau masyarakat luas. Didefinisikan sebagai kewajiban untuk memberitahukan kepada masyarakat umum. Memenuhi Pasal 1 Angka 25 UU Pasar Modal. Harga sekuritas atau keputusan investor mengenai sekuritas tersebut. Namun, hukum pasar saham itu sendiri adalah sebuah misteri. Hukum menindaklanjuti dengan menjelaskan secara tepat apa yang wajib dilaporkan, sedangkan hukum harus melindungi kepentingan pihak yang wajib mengungkapkan informasi.

Jamal dkk (2020) Transparansi merupakan lambang tata pemerintahan yang baik, namun ada indikasi bahwa struktur pengupahan tersebut melanggar peraturan upah minimum daerah. Purwanti (2021) juga menyatakan bahwa Transparansi adalah suatu konsep yang menjamin bahwa setiap orang memiliki akses dan akses informasi tentang penyelenggaraan dan penyelenggaraan pemerintahan.

Arifani (2018) Transparansi Tersedianya informasi yang cukup, akurat dan tepat waktu tentang kebijakan publik dan pembentukannya. Informasi merupakan salah satu kebutuhan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan masyarakat. Karena publik dapat memantau ketersediaan informasi, kebijakan publik baru dapat memberikan hasil yang optimal bagi masyarakat dan mencegah penipuan.

Julita (2020) Transparansi ini tidak hanya memberikan informasi tentang pemerintah, tetapi juga membuatnya mudah diakses oleh masyarakat umum. Menurut Istikomah (2019), transparansi didasarkan pada kenyataan bahwa masyarakat atau pemangku kepentingan memiliki hak untuk mengetahui ke mana uang yang dibayarkan dalam bentuk pertanggungjawaban kepada suatu kelompok.

Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi:

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik.

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

2. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta tata cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbeli-belah, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir (*Flow Chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

Bagan Alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai: a)Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan, b)Informasi bagi penerima pelayanan, c)Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan, d)Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien, e)Pengendali (*control*) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pengawasan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevant dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan

di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

4. Rincian biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepastian dan rencana biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

5. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesaiya suatu proses pelayanan.

Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali

mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan azas *First In First Out/FIFO*). Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik juga harus diinformasikan secara jelas dan di letakkan di depan loket pelayanan.

6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sangketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas. Pejabat atau petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

7. Lokasi pelayanan

Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika).

Untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dapat dibentuk Unit Pelayanan Terpadu atau pos-pos pelayanan di Kantor Desa/kecamatan serta ditempat-tempat penting lainnya.

8. Janji pelayanan

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintahan dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.

Janji pelayanan ditulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk di

dalamnya mengenai standar kualitas pelayanan, dapat pula dibuat “**Motto Pelayanan**”, dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi maupun penerima pelayanan.

9. Standar pelayanan publik

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan dan Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistik, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh parapemberi dan penerima pelayanan.

10. Informasi pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Publikasi atau sosialisasi tersebut di atas melalui antara lain, media cetak (brosur, leaflet, booklet), media elektronik (Website, Home-Page, Situs Internet, Radio, TV), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan dan kegiatan lainnya, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaan serta hasil-hasil yang dicapai. Transparansi merupakan upaya menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui

penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai, yang meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendalian, dan laporan hasil kinerja. Transparansi dan akuntabilitas hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan karena sangat terkait dengan pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan yang berhak atas pelayanan.

2.3 Kebijakan Pelayanan Publik

Ramdhani (2017) Kebijakan dapat Tahap pemecahan masalah ditandai dengan suksesi rencana program, kegiatan, tindakan, keputusan, sikap, dan tindakan atau tidak tindakan oleh para pihak (pelaku). Penetapan kebijakan sangat penting untuk pencapaian tujuan organisasi.

- a. Kebijakan merupakan kejadian tunggal atau terisolasi dalam aktivitas sosial. Akibatnya, kebijakan adalah sesuatu yang dibuat dan dirumuskan oleh pemerintah berdasarkan semua kejadian masyarakat. Pengalaman ini menjadi mendarah daging dalam kehidupan sosial masyarakat, bukan menjadi kejadian tunggal, dan diasangkan.
- b. Kebijakan yakni reaksi terhadap kejadian tersebut, dengan tujuan menjadikan mempertemukan pihak-pihak yang bersengketa serta memberikan insentif untuk kegiatan kolaboratif bagi mereka yang diperlakukan tidak adil membangun usaha bersamanya.

Oleh karena itu, politik dapat diartikan sebagai suatu usaha untuk mencapai suatu tujuan tertentu, dan suatu usaha untuk memecahkan suatu masalah pada waktu tertentu dengan cara tertentu. Kebijakan hanya menetapkan aturan-aturan umum yang menjadi dasar tindakan untuk mencapai tujuan yang telah

ditetapkan., mereka sering bersifat mendasar. Kebijakan dapat dibuat oleh individu atau sekelompok individu dan berisi serangkaian program, kegiatan, atau tindakan dengan tujuan yang ditentukan. Para pemain (stakeholder) mengikuti dan menerapkan kebijakan ini untuk memecahkan masalah tertentu.

Ramdhani (2017) Input, proses, dan output membentuk proses kebijakan yang dapat dianggap sebagai suatu sistem. Input kebijakan adalah isu kebijakan atau agenda pemerintah, dan pembuatan serta implementasi kebijakan adalah proses politik. Debat dan pembuatan kebijakan dapat dilihat sebagai proses politik yang melibatkan elit politik dan kelompok pemangku kepentingan. Kinerja kebijakan adalah hasil dari proses kebijakan. Alhasil, kebijakan tersebut tidak bersifat indefinite. Sebagai solusi atas permasalahan yang ada dan sesuai dengan kepentingan mereka, kebijakan dikembangkan satu kali untuk jangka waktu tertentu. Kebijakan publik adalah ilmu yang diterapkan. Persepsi para ahli tentang kebijakan publik dicirikan dalam berbagai cara, dan mereka dipengaruhi oleh beragam kepentingan yang mendasari penciptaannya. Secara keseluruhan, kebijakan publik hasil dari pembentukan pemerintah Kebijakan publik, dalam pandangan ini, didefinisikan sebagai apa yang dilakukan pemerintah, bukan proses menghasilkan hasil.

Mengenai kebijakan publik, Wahab (2010) menyatakan:

- a. Kebijakan publik adalah tindakan daripada tindakan/tindakan yang acak dan tidak disengaja, dan kebijakan publik adalah tindakan yang lebih sadar yang ditujukan untuk mencapai suatu tujuan.

- b. Kebijakan publik pada dasarnya terdiri dari kegiatan-kegiatan yang mengikuti pola yang saling terkait dan mengarah pada pencapaian tujuan pemerintah tertentu, bukan pilihan sendiri.
- c. Kebijakan publik mengacu pada kegiatan/tindakan pemerintah yang secara sadar dan terukur oleh pemerintah dalam suatu wilayah tertentu.
- d. Kebijakan publik bisa positif dalam memandu tindakan pemerintah dalam menghadapi situasi tertentu, atau negatif dalam keputusan pejabat pemerintah untuk tidak memilih keputusan.

Berdasarkan pendapat ini, kebijakan publik dapat digambarkan sebagai serangkaian kegiatan yang dipimpin oleh pemerintah, terarah, terukur yang melibatkan pemangku kepentingan di area tertentu dan mengarah pada hasil tertentu. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi, pembuatan kebijakan, dan pemantauan perlu dilakukan secara efektif. Penting untuk dicatat bahwa ketertiban dan kesusilaan masyarakat perlu dimasukkan dalam peraturan perundang-undangan yang bersifat wajib. Dalam pendekatan ini, kebijakan publik diartikan sebagai kebijakan pemerintah untuk kepentingan masyarakat dan dapat dilaksanakan melalui peraturan, undang-undang, dan sarana pendukung.

Ketertiban dan kesusilaan masyarakat bersifat mengikat dan wajib ditaati oleh seluruh anggota masyarakat tanpa terkecuali. Otoritas/lembaga yang berwenang harus menetapkan dan menyetujui kebijakan publik sebelum dapat diundangkan dan diimplementasikan. Peraturan perundang-undangan merupakan kepentingan politik yang mempengaruhi kepentingan publik sebagai akibat dari kebijakan publik. Di sisi lain, berbagai dinamika yang terjadi dapat mempengaruhi peningkatan ketertiban dan kesusilaan masyarakat. Untuk alasan

ini, kebijakan masyarakat dapat beradaptasi, fleksibel, dan dapat ditingkatkan agar dapat mengikuti dinamika pembangunan yang terus berubah. Evaluasi publik terhadap kesesuaian suatu kebijakan sangatlah penting.

Handoyo (2012) Kebijakan publik merupakan prakarsa yang dipimpin pemerintah yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Pemerintah bertanggung jawab atas sebagian besar kebijakan publik. Tingkat kebijakan dapat dibagi menjadi tiga kategori: umum, implementasi, dan teknis. Sebuah kebijakan dibuat dengan gagasan untuk mencapai tujuan tertentu. Kebijakan memiliki aspek yang menjelaskan mengapa kebijakan itu diperlukan. (1) tujuan kebijakan, (2) tantangan, (3) tuntutan, dan (4) dampak atau konsekuensi merupakan bagian penting dari politik. Bab ini tidak hanya menjelaskan apa itu kebijakan publik dan apa yang terkandung didalamnya, tetapi juga memberikan perspektif filosofis tentang kebijakan publik.

Ketika istilah kebijakan dan publik digabungkan, hasilnya adalah kebijakan publik, yang memiliki arti lebih luas daripada jika istilah tersebut digunakan secara terpisah. Salah satu aspek negara yang tidak boleh diabaikan adalah kebijakan publik. Negara tanpa unsur politik dikatakan gagal karena kehidupan mereka secara kolektif didominasi oleh satu orang atau lebih yang bertindak seperti tiran untuk kepentingan diri sendiri dan kelompoknya.

Handoyo (2012) Kebijakan publik, yang meliputi pemerintahan yang mengatur hubungan antara negara dan warganya. Timbul pertanyaan tentang pentingnya ketertiban dan kesusahaannya masyarakat sebagai bagian dari bangsa. Menurut Nugroho (2009), semua penguasa perlu berkepentingan baik regulasi maupun kontrol nasional. Manajemen berarti mengendalikan sesuatu dengan

meningkatkan nilainya. Dalam mengatur suatu negara, pemerintah tidak hanya mengontrol arah dan tujuan negara, tetapi juga mengontrol negara tersebut agar lebih bernilai melalui apa yang disebut dengan kebijakan publik. Ini sebenarnya tanggung jawab pemerintah atau negara.

Kekuasaan negara tidak dapat dipertahankan hanya dengan membutuhkan kekuasaan pemerintah. Negara memiliki kekuasaan yang sah, tetapi tidak efektif kecuali jika ketertiban umum ditegakkan. Karena kebijakan publik pada hakikatnya adalah kebijakan nasional, maka diartikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh pemilik otoritas untuk menjamin tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dan disepakati oleh rakyat.

Hal ini menunjukkan bahwa ketertiban dan kesusilaan masyarakat dipandang tidak hanya sebagai persoalan administratif tetapi juga sebagai persoalan politik. Karena kebijakan publik terkait dengan penggunaan kekuasaan, itu terjadi dalam konteks kekuasaan tertentu. Ini menandakan bahwa ada pihak yang berkuasa dan mereka yang dikendalikan dalam situasi ini.

Handoyo (2012) Sudut pandang kekuasaan ini dapat diterapkan pada hubungan antara masyarakat dan negara, seperti hubungan antara pedagang kaki lima (PKL) dengan pemerintah kota Semarang. Dari sisi kebijakan publik, pedagang kaki lima (PKL) Sementara pemerintah dalam posisi tidak dilayani, tetapi dalam posisi dilayani. Kota Semarang dan perlengkapannya perlu diservis akibat kebijakan yang diterapkan. Hal ini dapat dimaklumi mengingat peran pemerintah adalah memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai konsumen produk pemerintah melalui penyediaan pelayanan publik dan publik.

Pemerintahan adalah organisasi publik yang diselenggarakan untuk kepentingan publik dalam menyediakan layanan publik, dan dari perspektif layanan publik, pemerintah harus siap melayani setiap orang yang membutuhkan. Pada kenyataannya, tidak jarang birokrasi publik dan pemerintah dilayani. Akibatnya, penyalahgunaan kekuasaan sering terjadi dalam praktik pemerintahan, dan korupsi, kolusi, dan nepotisme adalah kanker yang sulit disembuhkan di lingkungan.

Dalam realitas hubungan pemerintah masyarakat, pemerintah berada pada posisi yang lebih unggul sebagai pihak yang menguasai sumber daya politik, budaya, dan militer, pihak yang mengelola dan mengendalikan anggota masyarakat, termasuk pedagang kaki seperti pedagang kaki. penjaja. Pemerintah kota dengan segala kebijakannya harus dipatuhi oleh PKL dalam posisi ini. Salah satu wujud peraturan Pemerintah Kota Semarang yang harus ditaati oleh PKL adalah Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2000 tentang Tata Tertib dan Pembinaan Pedagang Kaki. Sebagai pihak bawahan, PKL harus siap diatur dan dikendalikan oleh pemerintah. Dalam hal dinamika kekuasaan, apakah kebijakan publik pemerintah daerah merupakan rencana yang rumit untuk menciptakan dan mengembangkan sejarah yang masuk akal untuk mengamankan tujuan para peneliti.

2.4 Hakekat Pelayanan Publik

Sabeni dkk (2020) Pelayanan publik merupakan sebutan standar kinerja yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat umum. Melalui pemberian pelayanan publik oleh pemerintah, masyarakat dapat mengukur standar dan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai

bahan kebijakan publik. Oleh karena itu, masyarakat berhak mengadukan nilai dan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai bagian dari penyelenggaraan negara demokrasi.

Zaenal (2018) Kualitas pelayanan publik untuk kepentingan banyak orang dan dampaknya dirasakan langsung oleh masyarakat dari semua disiplin ilmu, sehingga memungkinkan masyarakat secara langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima. Pelayanan publik juga merupakan tugas dalam skenario ini. Yang terpenting bagi aparatur pemerintah adalah mentaati dan menerapkan prinsip, standar, pola pelaksanaan, dan biaya untuk memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan mereka yang membutuhkan layanan tersebut.

Pelayanan publik adalah penyediaan layanan (memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang tertarik pada suatu organisasi). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jasa memiliki tiga arti. a) Target atau cara penyampaian. b) Upaya memenuhi kebutuhan orang lain melalui penerimaan imbalan (uang). c) Fasilitas yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Selain itu. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan yang bersifat kepentingan bagi suatu organisasi (memenuhi kebutuhan orang atau masyarakat) menurut prinsip dan prosedur yang telah ditetapkan. Segala bentuk pelayanan masyarakat, dan hukum, baik berupa barang maupun jasa publik, yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilakukan oleh pusat, daerah, badan usaha milik negara atau badan negara di lingkungan badan usaha milik daerah untuk memenuhi kebutuhannya. pelaksanaan ketentuan.

Ariyani (2020) Layanan publik didefinisikan sebagai memberikan layanan dan menanggapi komunitas yang tertarik pada kebutuhan (individu) dan organisasi sesuai dengan aturan dan praktik yang wajar. Pemerintah adalah yang bertindak sebagai pelayan, dengan tujuan utama pemerintah tidak hanya melayani dirinya sendiri tetapi juga anggota masyarakat dengan mendominasi kondisi untuk menciptakan lingkungan yang nyaman bagi semua akses sosial. Keputusan KEMENPAN Nomor 63/2003, yang memberikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang menjamin kualitas pelayanan publik oleh aparatur pemerintah. Kebijakan ini membantu meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah. Di sisi lain, kebijakan ini tidak akan berjalan maksimal jika peralatan tersebut tidak bekerja secara maksimal dalam upaya optimalisasi, sehingga secara konsisten memperhatikan apa yang dibutuhkan warga negara dan apa yang mendukung masyarakat. Anda perlu melakukannya. -Kegiatan hari. Warga negara memiliki hak untuk mengharapkan negara menyediakan layanan publik yang layak dan berkualitas bagi mereka.

Lumbantobing (2021) Salah satu pelayanan yang ditawarkan aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah melayani masyarakat umum. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok penyelenggaraan negara dan menjadi tanggung jawab lembaga negara. Profesionalisme merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, sehingga pengelola pemerintahan perlu bekerja secara profesional untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Rahmadani (2020) Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada

masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Siti (2017) Penyediaan tugas pemerintah kepada masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah yang paling signifikan. Pemberian pelayanan kepada masyarakat, sektor swasta dengan atau tanpa kompensasi atas nama pemerintah atau sektor swasta, sesuai kebutuhan maupun kepentingan masyarakat disebut pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan lokasi yang kritis untuk mulai menciptakan dan menerapkan tata pemerintahan yang baik di Indonesia karena tiga alasan. Antara lain:

- a. Selama ini pelayanan publik menjadi wadah bagi pemerintah untuk berinteraksi dengan lembaga non pemerintah yang mengatasnamakan negara. Keberhasilan di sektor publik akan menyebabkan dukungan publik yang luas untuk kegiatan birokrasi.
- b. Pelayanan publik adalah ruang di mana berbagai prinsip administrasi yang baik dan pemerintahan yang bersih dapat dengan mudah didiskusikan.
- c. Pelayanan publik semua aspek pemerintahan, termasuk pemerintah, masyarakat, dan sistem pasar, terlibat.

Siti (2017) Dalam penyelenggaraan negara, Pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan dan kebutuhan masyarakat. Masyarakat mendirikan suatu bangsa dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan kata lain, negara dalam hal ini harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat

oleh birokrasi. Pada rancangan tersebut, kebutuhannya tidak bersifat individual, melainkan berbagai kebutuhan masyarakat luas.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat kita simpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan pemerintah yang dilakukan oleh lembaga pemerintah dan non pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik atau pelayanan administrasi.

2.5 Faktor Pengaruh Tidak Bejalannya Pelayanan Publik

Siti (2017) Faktor-faktor pengaruh pelayanan publik tidak berjalan yakni:

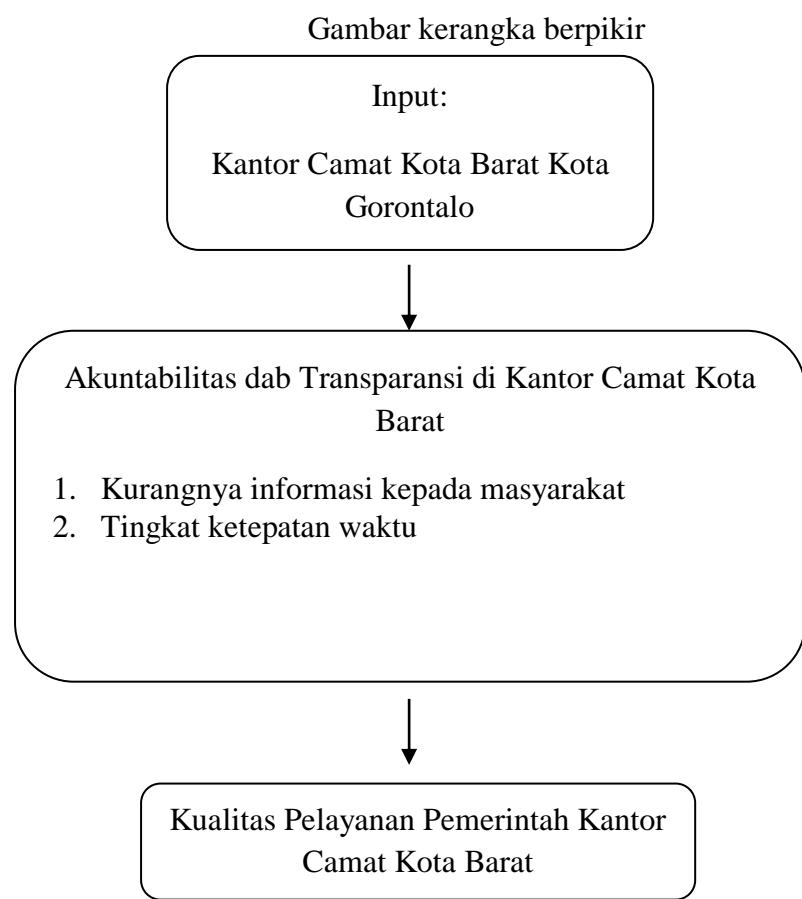
- a. Sebuah tindakan selalu berpihak pada petinggi pemerintah dengan mengorbankan masyarakat umum.
- b. Hal-hal teknis selalu ditekankan dalam pembangunan institusi, bukan pendekatan terhadap harkat dan tahta publik.
- c. Kekawatiran masyarakat untuk mempertahankan nrimo (pengabdian) terhadap apa yang diberikan oleh pemerintah mempengaruhi sikap jujur dan kritis masyarakat.
- d. Ada beberapa perilaku dari pemerintahan mendukung informalitas birokrasi dan merusak prosedur formal atas nama keuntungan pribadi..

Siti (2017) Masalah mendasar dengan pelayanan publik adalah bahwa mereka perlu ditingkatkan dari segi kualitas. Pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada beberapa faktor, antara lain pola pelaksanaan (manajemen), dukungan SDM dan kelembagaan. Pelayanan publik masih memiliki sejumlah kekurangan dalam hal implementasi, antara lain:

- a. Kurang responsif. Kondisi ini dapat ditemukan di hampir semua tingkat elemen layanan, mulai dari petugas layanan garis depan hingga kepala eksekutif badan tersebut. Menanggapi keluhan, ambisi, dan harapan masyarakat yang beragam seringkali tertunda.
- b. Berbagai informasi yang seharusnya dibuat publik tertunda atau tidak tersedia untuk publik.

2.6 Kerangka Berpikir

Sebagai penyedia layanan yang berkomunikasi langsung dengan pelanggan, Kantor Kecamatan Kota Barat perlu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat semaksimal mungkin, sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu tugas kantor kecamatan kota barat adalah memberikan pelayanan publik kepada pemerintah daerah di wilayah berpenduduk. Untuk mengetahui di mana kualitas layanan jauh dari Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo.



BAB III

METODEOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Sugiono (2017) Metode penelitian ini dirancang untuk menyelidiki keadaan objek alam dengan peneliti sebagai alat yang penting, dan pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi dan didasarkan pada gagasan positivisme (kombinasi).

Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pentingnya generalisasi, dan analisis data bersifat induktif atau kualitatif. Menurut Moleong (2010) Penelitian kualitatif memahami secara komprehensif fenomena apa yang sedang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motif, dan perilaku, serta menggunakan berbagai metode ilmiah untuk memahami kata dan bahasa dalam konteks yang alami. Tujuannya adalah untuk menjelaskan dalam bentuk.

Gunawan (2013) Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan hasil tanpa menggunakan metode statistik atau komputasi lainnya. Dari sudut pandang peneliti, kami mencoba memahami dan menafsirkan makna peristiwa interaksi perilaku manusia dalam kondisi tertentu. Hal ini dilakukan dalam pengaturan alam (natural setting). Pendekatan kualitatif lebih bersifat fenomenologis dan menitikberatkan pada pemahaman.

Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami dan menafsirkan makna peristiwa interaksi perilaku manusia dalam kondisi tertentu dari sudut pandang peneliti. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memberi Anda pemahaman yang lengkap tentang apa yang Anda pelajari. Tujuan dari proyek ini adalah untuk mengembangkan konsep kepekaan terhadap subjek masalah, menjelaskan realitas

grounded theory, dan memperoleh pengetahuan yang lebih baik tentang satu atau lebih fenomena yang dialami.

Peneliti menggunakan berbagai strategi akuisisi data berdasarkan periode waktu tertentu untuk mempelajari program, peristiwa, kegiatan, proses, atau kelompok orang. Peneliti menyelidiki hal-hal tertentu dan menggunakan berbagai metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengumpulkan informasi yang lengkap. Hasil penelitian disajikan secara deskriptif sehingga pembaca dapat mengekstrak semua informasi dari hasil dan menggunakan waktu yang diberikan untuk mempelajari lebih lanjut tentang kualitas layanan publik di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Untuk mengumpulkan data penelitian yang benar, Lokasi penelitian merupakan cara yang paling penting untuk merekam fenomena dan kejadian yang sebenarnya terjadi dari subjek penelitian. Peneliti secara sadar memutuskan tempat untuk belajar. Meleong (2012) merekomendasikan untuk mengevaluasi teori substantif dan memeriksa bidang untuk mengidentifikasi kesesuaian sebagai pertimbangan lokasi studi ketika memutuskan di mana akan melakukan penelitian.

Lokasi program penelitian ini berada di Kantor Camat Kota Barat di Gorontalo. Peneliti tertarik untuk menjadikan Kantor Camat Kota Barat sebagai lokasi penelitian, berdasarkan observasi bahwa Kantor Camat Kota Barat adalah yang terdepan dalam pelayanan publik yang berkualitas di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif karena data dari informasi yang diterima berupa kata-kata atau penjelasan yang tidak memerlukan perhitungan numerik.

Gunawan (2013), pendekatan kualitatif sengaja menumbuhkan informan sampai data yang terkumpul dianggap memuaskan atau jenuh (redundancy) (bola salju). Dalam penelitian yang saya akan teliti yang menjadi informan adalah Kepala Kecamat Kota Barat, Sekertaris Camat Kota Barat, Aparatur kantor Kecamatan Kota Barat, dan masyarakat yang berada dilingkungan Kecamatan Kota Barat.

Sumber data dapat memberikan informasi tentang data Anda. Berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data.Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumbernya oleh peneliti yang melakukan penelitian yang bersangkutan. Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya (tanpa intervensi). Data hasil wawancara dan observasi terhadap kualitas pelayanan publik akan digunakan sebagai data primer dalam penelitian ini di K Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang dianalisis memberikan data secara langsung kepada peneliti, sehingga penelitian harus melalui orang lain atau temu kembali dokumen. Informasi ini dikumpulkan dari ulasan berbagai buku. Diperoleh dari dokumen penelitian sebelumnya dan yang ditemukan oleh peneliti.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data yang valid diperlukan untuk menyelesaikan masalah secara lengkap dan akurat. Di sisi lain, untuk mendapatkan data, Anda perlu menggunakan metode pengumpulan data. Strategi penelitian ini menggunakan berbagai metode atau pendekatan akuisisi data untuk menangkap informasi dan data penting. Strategi pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sejalan dengan strategi penelitian kualitatif dan jenis sumber data yang digunakan.

a. Tehnik Observasi

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi partisipan yang mengamati secara langsung kegiatan dan kegiatan pemerintah di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo. Observasi menurut Nana Syaodih (2013) merupakan suatu strategi atau pendekatan untuk mengumpulkan data dengan mengamati secara langsung kegiatan yang sedang berlangsung. Observasi berarti mengamati kegiatan dengan seksama, memusatkan perhatian pada semua fenomena yang terjadi, dan mempertimbangkan hubungan antara banyak ciri-ciri fenomena tersebut.

Berdasarkan observasi awal peneliti menemukan masalah dari pengamatan, yang mungkin Anda gunakan untuk memperoleh pengetahuan yang lebih baik tentangnya atau sebagai alat pengecekan ulang atau bukti dari informasi yang dikumpulkan sebelumnya.

b. Teknik Wawancara

Metode wawancara merupakan sarana berkomunikasi secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data melalui dialog (Tanya Jawab). Pikiran wawancara kerja sebagai percakapan yang bertujuan. Wawancara

dilakukan oleh dua orang, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang menjawab pertanyaan. Dalam skenario ini, peneliti mewawancarai informan yang relevan secara langsung. Selain itu, prosesnya perlu dipercepat. Wawancara Dalam situasi ini, peneliti melakukan wawancara langsung dengan subjek informan. Wawancara tidak terstruktur/wawancara atau wawancara dengan pertanyaan yang tidak terduga digunakan oleh peneliti (pertanyaan langsung tanpa daftar yang telah ditentukan sebelumnya)..

Wawancara mendetail adalah metode pengumpulan data atau informasi melalui pertemuan langsung dengan seorang informan dengan tujuan memperoleh gambaran yang utuh tentang apa yang sedang diselidiki. Wawancara dalam survei ini dilakukan untuk memperoleh data dan informasi tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat.

c. Teknik Dokumentasi

Dokumen-dokumen yang akan dikumpulkan antara lain dokumentasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat. Pendekatan pengumpulan data menulis dengan menggunakan dokumentasi, menurut Nana Syaodih (2013), adalah strategi pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan dan analisis dokumen tertulis, fotografi, dan elektronik. Dalam penelitian kualitatif, studi dokumen melengkapi penggunaan metodologi observasi dan wawancara. Ketika temuan penelitian dari pengamatan atau wawancara didukung oleh dokumen dari sumber yang dapat dipercaya, mereka menjadi lebih dapat dipercaya dan dapat dipercaya.

3.5 Fokus Penelitian

Penelitian ini mengambil metode kualitatif, yang menekankan pada daya naratif atau deskriptif data. Mengambil pendekatan kualitatif "Ada banyak ambiguitas dalam penelitian kualitatif." Alih-alih norma metodologis, ada teknik yang disengaja. Metode penyelidikan dapat digunakan sebagai pengganti perhitungan statistik. Orang-orang yang memiliki toleransi tinggi terhadap ketidakpastian tampaknya paling diuntungkan dari penyelidikan kualitatif." Akibatnya, penelitian kualitatif merupakan suatu yang akan mengumpulkan data.

Peneliti kualitatif menetapkan fokus saat mereka mempertajam penelitian mereka. "Sebuah fokus merujuk pada satu domain budaya atau beberapa domain terkait," menurut (Spradley dalam Sugiyono, 2013), menyiratkan bahwa penekanannya adalah satu domain atau banyak domain yang relevan dengan pengaturan sosial. Tingkat keunikan informasi yang akan diperoleh dari konteks sosial menentukan fokus proposal dalam penelitian kualitatif (di lapangan). Keunikan informasi mungkin merupakan upaya untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam tentang kondisi sosial, tetapi ada juga keinginan untuk menghasilkan hipotesis dan wawasan baru dari subjek penelitian.

Spradley dalam Sugiyono (2013) mengemukakan empat alternatif untuk menetapkan fokus penelitian yaitu sebagai berikut.

1. Menetapkan fokus pada permasalahan yang disarankan oleh informan.
2. Menetapkan fokus berdasarkan domain-domain tertentu organizing domain.
3. Menetapkan fokus yang memiliki nilai temuan untuk pengembangan iptek.

4. Menetapkan fokus berdasarkan permasalahan yang terkait dengan teori-teori yang telah ada.

Seperti disebutkan sebelumnya, tujuan penelitian kualitatif adalah merumuskan masalah yang masih bersifat sementara dan berkembang ketika seorang peneliti mencapai suatu disiplin ilmu atau situasi sosial tertentu. Namun, setiap peneliti harus mengembangkan masalah baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Tujuan dari pertanyaan penelitian kualitatif adalah untuk lebih memahami fenomena kompleks dalam kaitannya dengan faktor-faktor lain. (koneksi). Pada tahap awal penelitian, peneliti kualitatif mungkin tidak memiliki gambaran yang jelas tentang aspek-aspek subjek yang diteliti. Selama pengumpulan data, ia mengembangkan fokus penelitian. Pendekatan ini disebut “emergent design” (Lincoln & Guba dalam Sugiyono, 2013).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atau memahami bagaimana akuntabilitas dan transparansi diimplementasikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Camat Kota Barat. Dalam penelitian ini, akuntabilitas dan transparansi berarti kewajiban untuk mempertanggungjawabkan, atau menjelaskan kepada penanggung jawab dalam menanggapi kinerja dan kegiatan individu atau pengelolaan unit organisasi. Akuntabilitas diperlukan untuk menjamin nilai-nilai seperti efisiensi dan efektivitas. Efektivitas, keandalan, dan prediktabilitas adalah faktor penting. Akuntabilitas bersifat konkret, bukan abstrak, melalui seperangkat aturan yang sangat spesifik yang menentukan masalah mana yang harus dijelaskan, dan transparansi yang penting untuk membangun kepercayaan publik. Harus ditetapkan dengan undang-undang.

3.6 Tehnik Analisis Data

Tehnik analisis data terdapat tindakan mengolah dan menganalisis data agar peneliti sampai pada kesimpulan tentang kebenaran yang bisa dilakukan untuk menghailkan data penelitian. Data yang diperoleh dievaluasi menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hal ini dapat diartikan sebagai suatu cara bagi peneliti untuk mengolah dan menyajikan data dengan cara yang sesuai dengan fakta di lapangan, sehingga menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, kami menganalisis data kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kotabalaat Kota Gorontalo.

Arikunto (2014) menuliskan langkah-langkah dalam menganalisis data penelitian:

a. Pencatatan data

Pencatatan data dilakukan dalam format catatan lapangan yang dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Pencatatan awal dilakukan selama wawancara, observasi, studi dokumentasi dengan menggunakan kata kunci.
2. Perluasan yang merupakan bentuk catatan lapangan yang terdiri dari catatan deskriptif dan reflektif yang merupakan tanggapan peneliti
3. Melakukan perbaikan (revisi).

Data yang diperoleh di tempat selama observasi kualitas pelayanan dan wawancara di Kantor Camat Kota Barat segera dicatat sampai semua data yang diteliti dianggap cukup oleh peneliti. Dijelaskan dengan kata-kata.

b. Reduksi.data

Setelah setiap pengumpulan data selesai, data langsung dimasukkan atau direkam dengan cara yang baik, teliti, dan metodis. Jumlah data yang dikumpulkan terus bertambah, dengan ratusan lembar dikumpulkan secara teratur. Akibatnya, laporan harus diteliti dari awal penelitian. Laporan harus diringkas, dengan poin-poin penting yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian. Data yang direduksi memberikan peneliti gambaran yang lebih jelas tentang pengamatan mereka dan membuatnya lebih mudah untuk menemukannya kapan pun mereka membutuhkannya. Reduksi data juga berguna untuk mengkodekan aspek-aspek tertentu.

Data yang dikumpulkan peneliti telah diseleksi agar lebih detail dan jelas kaitannya dengan fokus penelitian dengan menjelaskan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat.

Ketika data terakumulasi, menjadi lebih sulit untuk menyajikan gambaran keseluruhan. Akibatnya, diperlukan untuk menunjukkan data. Penyajian data dalam bentuk tabel, matriks, jaringan, bagan, atau grafik, misalnya, dikenal sebagai tampilan data. Hasilnya, peneliti bisa menguasai data, dan tidak hilang di lautan data.

Data yang direduksi ditampilkan dalam bentuk tabel dengan mengaitkan hubungan orang tua-anak yang mendesak dengan perkembangan sosial dan emosional anak dan data yang dihasilkan dengan kualitas layanan publik di Kantor Camat Kota Barat.

c. Verifikasi data

Verifikasi data adalah ketika seorang peneliti mencoba untuk memahami arti dari data. Cari pola, model, tema, hubungan, persamaan, kesamaan, hipotesis,

dan banyak lagi. Jadi dia mencoba menarik kesimpulan berdasarkan informasi yang dia miliki. Kesimpulannya ambigu pada awalnya, tetapi menjadi lebih jelas seiring waktu karena lebih banyak bukti dikumpulkan dan didukung. Kembali ke tempat kejadian dan adakan FGD (Focus Group Discussion) dengan orang-orang terdekat anak Anda, termasuk anggota keluarga, tetangga, dan guru. Penelitian yang berfokus pada kualitas pelayanan publik dapat dilakukan secara cepat dengan mengumpulkan data baru. Alternatifnya, lakukan Focus Group Discussion (FGD) dengan orang-orang terdekat anak Anda untuk kembali ke TKP dan mengetahui kebenaran atau keabsahan data yang diperoleh. B. Keluarga, tetangga, atau guru menjadi fokus penelitian di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo

d. Kesimpulan

Sugiyono (2014) kesimpulan, adalah langkah terakhir dalam proses pemecahan masalah. Ketika data yang diperoleh dengan berbagai teknik akuisisi data diproses sehingga data yang diperoleh dapat digunakan untuk menarik kesimpulan yang pasti. Kesimpulan pertama masih bersifat spekulatif dan akan dikoreksi jika tidak ditemukan bukti yang kuat untuk membenarkan langkah akuisisi data selanjutnya. Ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, kesimpulan yang ditarik pada tahap awal dapat dipercaya karena didukung oleh bukti yang valid dan konsisten.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan suatu kajian dari implementasi akuntabilitas dan transparansi dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo. Berdasarkan yang peneliti lakukan di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo. Penelitian ini diharapkan memperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian. Hasil penelitian akan dikembangkan dalam bab IV ini. Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, dan pembahasan

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo. Alamatnya di jalan Beringin, kelurahan Buladu, Kecamatan Kota Barat, Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo, 96136. Letak posisi Geografis Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo memiliki lintang $0,33^{\circ}6,11'$ N dan bujur $123,1^{\circ}57,03'$ E. Kantor Camat Kota Barat berdekatan dengan Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha, Kantor Lurah Buladu, dan Lapangan 11 Maret Buladu Kota Barat. Gedung kantor tersebut milik pemerintah daerah secara permanen.

Secara geografis luas wilayah Kecamatan Kota Barat menurut Badan Pusat Statistik Kota Gorontalo Tahun 2018 sebesar $20,68\text{ KM}^2$ atau 25,41% dari luas Kota Gorontalo $79,03\text{ KM}^2$ dengan Jumlah yaitu 22.575 Orang.

Kecamatan Kota Barat dipimpin oleh seorang Camat dan dibantu oleh Lurah yang masing-masing kantor memimpin Kelurahan, secara administratif Kecamatan Kota Barat dibagi menjadi 7 (tujuh) wilayah kelurahan

dengan Jumlah Penduduk Kelurahan Dembe I 3812 Orang, Kelurahan Lekobalo 3.090 Orang, Kelurahan Pilolodaa 1.922 Orang, Kelurahan Buliide 3.214 Orang, Kelurahan Tenilo 2.695 Orang. Kelurahan Molosipat W 4.357 Orang dan Kelurahan Buladu 3.485 Orang.

Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Kota Barat didasarkan pada Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 51 Tanggal 27 Desember Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 52 Tanggal 27 Desember Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kelurahan. Di dalam Peraturan Walikota ini Susunan Organisasi Kecamatan terdiri dari : Camat, Sekretaris Camat, Kasubag Administrasi Keuangan, Umum dan Kepegawaian, Kasubag Program, Seksi Pemerintahan, Seksi Ekonomi dan Pembangunan, Seksi Pemberdayaan dan Kesejahteraan Rakyat dan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum sedangkan Susunan Organisasi Kelurahan terdiri dari : Lurah, Sekretaris Lurah, Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum, Seksi Ekonomi dan Pembangunan dan Seksi Pemberdayaan dan Kesejahteraan Rakyat.

4.2 Hasil Penelitian

Pada hasil penelitian akan dijelaskan deskripsi data penelitian. Setelah peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada responden kepala Camat Kota Barat, Sekertaris Camat Kota Barat Pegawai kantor Camat Kota Barat, dan

Masyarakat Kota Barat maka diperoleh data tentang penerapan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo.

Akuntabilitas adalah apakah kegiatan birokrat publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan norma dan nilai yang diterima masyarakat, dan apakah pelayanan publik tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang sebenarnya. Oleh karena itu, akuntabilitas birokrasi terkait dengan filosofi penyelenggara negara yang fungsi utamanya melayani masyarakat harus bertanggung jawab langsung atau tidak langsung kepada masyarakat. Akuntabilitas adalah dasar dari semua proses pemerintahan, dan efektivitas proses itu tergantung pada bagaimana kekuasaan menjelaskan bagaimana mereka memenuhi tanggung jawab konstitusional dan hukum mereka. Akuntabilitas sangat penting untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas pada tingkat efisiensi, efektivitas, integritas, dan kebijaksanaan tertinggi.

Transparansi sebagai salah satu prinsip good governance diatur dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang prinsip transparansi dan keterbukaan informasi publik. Dalam undang-undang tersebut mewajibkan badan publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon atau masyarakat untuk mendapatkan informasi publik kecuali informasi tertentu. Berikut ini hasil penelitian yang telah diperoleh meliputi hasil wawancara kepada responden.

Dalam rangka memberikan pelayanan prima dan memenuhi tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, perlu diterapkan

akuntabilitas dan transparansi, atau tanggung jawab pegawai negeri sipil dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Akuntabilitas dan transparansi merupakan tanggung jawab penyelenggara pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kebijakan yang berlaku sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan..

Adapun indikator yang kemudian digunakan untuk mengukur Akuntabilitas dan Transparansi pelayan publik dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat di Kantor Camat Kota Barat dapat dilihat dari 4 indikator implementasi Akuntabilitas dan Transparansi dijelaskan di bawah ini :

4.2.1 Aspek komunikasi

Kegiatan komunikasi perlu dilandasi oleh nilai-nilai etika yang dianut masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar komunikasi yang dilakukan menyenangkan, efektif dan bermanfaat bagi komunikator. Susan (2016). Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Komunikasi memungkinkan pelaksana memahami apa yang perlu mereka lakukan sesuai dengan kata-kata kebijakan, dan pelaksana dapat mempraktikkan informasi yang akurat, jelas, dan konsisten..

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Abd. Karim Panu, S.Pd selaku camat di Kantor Camat Kota Barat mengenai informasi pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf/pegawai kepadan masyarakat Kota Barat menyatakan bahwa:

“Manajemen dengan jelas dan transparan menginformasikan kepada semua karyawan tentang layanan publik Kantor Camat kota Barat. Pelaksanaan

pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat berkaitan dengan kualitas dan kuantitas pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, efektifitas pelayanan, kemandirian petugas shift, dan hubungan interpersonal petugas. Faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat di Kantor Camat Kota Barat meliputi faktor internal dan eksternal. Solusi untuk meminimalkan hambatan pelayanan masyarakat adalah solusi jangka pendek dan jangka panjang, tetapi sosialisasikan komunitas pencari layanan di berbagai media dan berikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi.”

Kemudian hal tersebut didukung dari hasil wawancara dengan Ibu Rahniar M. Kaluku, S.Ap selaku pegawai pemerintah kecamatan kota barat yang menyatakan bahwa:

“Kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Camat Kota Barat adalah yang utama, tetapi tetap mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan yang tentunya telah diketahui oleh masyarakat. Ketersedian tenaga dan teknologi yang dimiliki oleh Kantor Kanto Camat Kota Barat, pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Ini berarti bahwa efektivitas sebagai salah satu kriteria fungsi pelayanan dan kinerja pegawai di Kantor Camat Kota Barat sudah berjalan dengan maksimal”

Dari pernyataan di atas, jelas bahwa Kantor Camat Kota Barat yang juga pegawau harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pegawai harus mampu bertindak secara profesional sesuai dengan pekerjaan dan tanggung jawabnya, terutama dalam melayani masyarakat. Masyarakat yang datang ke kantor kecamatan untuk menerima pelayanan harus mendapatkan kualitas pelayanan yang prima. Hal ini sesuai dengan apa yang kemukakan

Dwiyanto (2011:77) bahwa pelayanan publik memerlukan standar pelayanan yang memungkinkan pencari pelayanan melihat prosedur pelayanan apa yang dilakukan oleh birokrat publik. Selain itu, pelayanan yang diberikan selalu berkaitan dengan prinsip service excellence yang tercermin dari transparansi, akuntabilitas, adanya persamaan hak yaitu pelayanan yang tidak diskriminatif.

Camat telah memenuhi kewajiban dan fungsinya sebagai pengawas dengan mengkomunikasikan secara jelas kebijakan pelayanannya kepada masyarakat luas. Seluruh staf dan karyawan harus menjalankan tugasnya sesuai dengan kebijakan yang ada. Dengan informasi dari camat, semua pegawai mengerti apa yang harus dilakukan sebagai pemberi layanan di masyarakat. Seluruh pegawai dan pengelola kuasi distrik sebagai pengawas sudah mengetahui tujuan yang ingin dicapai untuk mengurangi penyimpangan dalam pelaksanaan peraturan yang telah ditetapkan..

4.2.2 Aspek Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor yang sangat penting dalam mengimplementasikan suatu kebijakan agar dapat dijalankan secara efektif. Sumber daya tersebut dapat berupa bakat, kemampuan pelaksana, dan fasilitas. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di atas kertas sebagai dokumen. Komponen sumber daya ini berisi tentang kemampuan pelaksana dalam menjalankan program pengabdian kepada masyarakat di Kecamatan Kota Barat.

Kompetensi para pegawai pelayan Publik di Kantor Camat Kota Barat hasil wawancara dengan Bapak Abd. Karim Panu, S.Pd selaku camat di Kantor Camat Kota Barat yang menyatakan bahwa :

“Para pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Camat Kota Barat dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Peningkatan kualitas dan kompetensi

sebelum terjun secara langsung terlebih dahulu menjalani pelatihan sesuai dengan program pelatihan agar pegawai nantinya dapat menjawab tantangan dari program tersebut. Bahkan untuk pelatihan tersebut pemerintah daerah telah menyediakan anggaran pelatihan. Memang tidak semua pegawai mendapatkan pelatihan tersebut, hanya beberapa pegawai saja yang terlibat secara langsung dalam pelatihan program tersebut.”

Kemudian hal tersebut didukung dari hasil wawancara dengan Ibu Rahniar M. Kaluku, S.Ap selaku pegawai pemerintah kecamatan kota barat yang menyatakan bahwa:

“Tingkat rata-rata pelatihan terakhir untuk staf dan karyawan Kantor Kecamatan Kota Barat adalah memiliki staf yang cukup, kompeten dan kompeten, tetapi tanpa fasilitas pendukung seperti sarana dan prasarana, akuntabilitas kebijakan, dan transparansi tidak berhasil.”

Bapak H. Faizal Gani, S.Sos sekalu sekertaris camat juga menambahkan mengenai sarana dan prasarana yang ada di kantor Camat Kota Barat.

“Fasilitas umum diperlukan untuk menyediakan layanan publik, tetapi fasilitas yang ada di Kantor Camat Kota Barat sudah memadai. Selain itu, Kantor Camat Kota Barat memiliki staf dengan kemampuan layanan yang luar biasa, meskipun jumlah karyawan masih terbatas. Dapat disimpulkan bahwa personel yang ada di Kantor Camat Kota Barat sudah cukup untuk melayani masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan tersebut“

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Iqbal Datau selaku masyarakat kelurahan molosifat kecamatan Kota Barat menyatakan bahwa:

“Petugas pelayanan sudah sangat baik dalam cara menerima pengguna layanan dan ketepatan waktu dalam memberikan kebutuhan pengguna layanan”

4.2.3 Aspek Sikap

Sikap adalah watak dan watak seorang hamba, seperti pengabdian, kejujuran, dan demokrasi. Jika dia sudah memiliki kecenderungan yang baik, dia akan mampu menjalankan politik sesuai keinginan pembuat kebijakan.

Komitmen seluruh pegawai Kantor Kecamatan Kota Barat terhadap pelaksanaan program pelayanan publik merupakan keputusan yang harus dicapai. Para pelaksana kebijakan harus memiliki sikap ini karena mereka dapat mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan melalui komitmen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Abd. Karim Panu, S.Pd selaku camat di Kantor Camat Kota Barat mengenai komitmen dalam menjalankan tugas agar kebutuhan pelayanan terpenuhi di Kantor Camat Kota Barat menyatakan bahwa:

“Komitmen seluruh pegawai Kantor Camat Kota Barat terhadap pelaksanaan program pelayanan publik merupakan keputusan yang harus dicapai. Para pelaksana kebijakan harus memiliki sikap ini karena mereka dapat mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan melalui komitmen”

Disamping komitmen, kejujuran adalah hal terpenting yang harus dimiliki para pembuat kebijakan, dan kejujuran adalah cara untuk terbuka tentang apa adanya atau tidak. Keterbukaan PNS terletak pada penyediaan informasi kepada publik yang sebenarnya terkait dengan pelayanan yang ada di Kantor Camat Kota

Barat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rahniar M. Kaluku, S.Ap selaku pegawai pemerintah kecamatan kota barat menyatakan bahwa:

“Informasi prosedur pelayan yang ditambahkan ke Kantor Camat Kota Barat dapat dipahami karena informasi yang diberikan umumnya cukup jelas.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Apriansyah Abdul selaku masyarakat kelurahan Pilolodaa kecamatan Kota Barat menyatakan bahwa:

“Respon yang diberikan petugas kepada pengguna layanan sebenarnya baik, ramah dan sopan. Akan tetapi petugas sering terbawa emosi atau tidak sabar karena kami sebagai pengguna layanan sering kekurangan syarat-syarat yang kami bawa”

Demokrasi berarti memberikan kebebasan kepada orang lain untuk berpendapat dan menerima saran dan kritik. Kualitas-kualitas tersebut harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan agar kebijakan yang diambil sesuai dengan aspirasi masyarakat. Karakter demokrasi ini juga harus dimiliki oleh pegawai negeri sipil sebagai pelaksana program politik. Dengan adanya pendapat dan upaya masyarakat, maka Kantor Camat Kota Barat siap merangkul upaya masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. yang ada di Kantor Camat Kota Barat.

Kemudian Bapak Abd. Karim Panu, S.Pd selaku camat di Kantor Camat Kota Barat menambahkan tentang sikap bawahannya dalam melaksanakan tugasnya:

“Pegawai bekerja dengan sungguh-sungguh dan selalu merespon dengan baik instruksi dari atasannya. Ingatlah bahwa atasan selalu memberikan instruksi kepada bawahannya sehingga mereka dapat membantu mereka dalam melakukan tugas yang diberikan kepada mereka.”

Terdapat hal yang perlu diperhatikan dalam melihat disposisi dari kebijakan yakni pengangkatan pegawai honorer dan insentif yang diberikan. Berikut pernyataan Bapak H. Faizal Gani, S.Sos selaku sekertaris camat menyatakan bahwa:

“Kantor Camat Kota Barat menerima lamaran untuk pekerja tidak tetap yang tampaknya mampu memegang posisi teknis tertentu. Sikap terhadap implementasi terlihat dalam aktivitas sehari-hari pegawai dalam melaksanakan tugasnya”

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa komitmen, integritas, dan karakter demokratis pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan kebijakan adalah baik. Orang merasa mereka jelas dan memahami informasi yang diberikan. Selain itu, kantor Camat Kota Barat menerima kritik dan saran dari masyarakat umum.

4.2.4 Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi adalah struktur organisasi, diagram, pembagian kerja, dan hierarki dalam suatu organisasi yang penting untuk melakukan tugas secara lebih teratur: Birokrasi ini dianggap sebagai sistem kewenangan yang disederhanakan oleh berbagai jenis peraturan untuk mengatur pekerjaan orang banyak. Dalam pelaksanaannya, birokrasi memiliki prosedur atau aturan yang tetap, dan rantai komando berjalan dari "atas" ke "bawah" dalam bentuk hierarki

hak istimewa.

Susunan tugas dan fungsi implementasi kebijakan dijelaskan berdasarkan struktur birokrasi. Dalam struktur birokrasi seperti itu, jumlah pelayanan pengelolaan kependudukan besar, sehingga target pelayanan yang diberikan kepada pemerintah daerah semakin dipersempit, dan pelayanan yang diperlukan sejalan dengan niat pemerintah daerah, sehingga memudahkan pemerintah daerah untuk menerima layanan meningkatkan. Diatur oleh struktur organisasi yang ada, implementasi di Dinas dipadukan untuk mempercepat penyampaian layanan kepada masyarakat.

Memiliki tugas yang rinci dan prosedur pelayanan yang baik dalam suatu organisasi tidak sepenuhnya menjamin bahwa tujuan organisasi akan tercapai jika tidak dilaksanakan dengan baik.. Berikut pernyataan Bapak Abd. Karim Panu, S.Pd selaku camat di Kantor Camat Kota Barat:

“Selama ini masyarakat dapat menangani segala hal yang berhubungan dengan pelayanan untuk mempermudah pekerjaan kita, sehingga segala bentuk kegiatan dapat dilakukan dengan baik di kantor.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Apriansyah Abdul selaku masyarakat kelurahan Pilolodaa Kecamatan Kota Barat memberikan pernyataan bahwa:

“Pelayanan saya rasa sudah lumayan baik, untuk tempat pelayanan sudah ada ruang tunggu untuk kami, untuk pendingin ruangan saya rasa kurang”

Berdasarkan hal tersebut maka struktur birokrasi dilihat dari segi struktur organisasi pelaksanaan/tugas, standar operasional prosedur (SOP), mekanisme prosedur pelayanan, dan standar waktu penyelesaian pelaksanaan program

pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat dalam kondisi baik dan mengikuti petunjuk pelaksanaan.

4.3 Ketepatan Waktu

Menurut Chariri dan Ghozali (2016) Ketepatan waktu didefinisikan sebagai penggunaan informasi oleh pembuat keputusan sebelum kehilangan kemampuan atau kemampuannya untuk membuat keputusan. Informasi harus tersedia sebelum pengambil keputusan kehilangan kemampuannya untuk mempengaruhi keputusan. Sedangkan Menurut Mahendra Arief (2010) ketepatan waktu adalah “waktu pelayanan jasa dalam memenuhi pemesanan barang dan jasa.

Hilmi dan Ali (2012) mendefinisikan ketepatan waktu dalam dua acara, yaitu:

- a. Ketepatan waktu didefinisikan sebagai keterlambatan waktu pelaporan dari tanggal laporan keuangan sampai tanggal melaporkan;
- b. Ketepatan waktu ditentukan dengan ketepatan waktu pelaporan relatif atas tanggal pelaporan yang diharapkan.

Ketepatan waktu berarti pelaksanaan suatu pelayanan di masyarakat dapat diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Berikut pernyataan Bapak Abd. Karim Panu, S.Pd selaku camat di Kantor Camat Kota Barat menyatakan bahwa:

“Petugas sudah memberikan kemudahan terhadap masyarakat dalam mengurus kepentingannya, dengan menyampaikan atau menginformasikan syarat-syarat yang sesuai dengan alur persyaratan yang mereka urus sesuai dengan keperluannya masing-masing. Sepanjang persyaratan lengkap yang dibawa oleh pengguna layanan maka proses pelayanan akan mudah atau lancar. Sehingga

proses pelayanan akan lebih cepat selesai sesuai waktu yang diharapkan oleh masyarakat.”

Kemudian Bapak H. Faizal Gani, S.Sos selaku sekertaris camat juga memberikan pernyataan bahwa:

“Untuk respon petugas sudah kami lakukan dengan baik. Apabila ada pengguna layanan yang datang kami langsung menanyakan kebutuhan atau keperluan pengguna layanan tersebut. Untuk pelayanan tepat waktu itu tergantung dari keperluan pengguna layanannya, semisal mengenai pembuatan KTP, itu tergantung blangko yang tersedia dari pemerintah habis jadi kami harus menunggu blangko tersedia, sehingga ketepatan waktu itu tidak bisa tepat. Kalau unutuk legalisir kami yakin bisa tepat waktu”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rahniar M. Kaluku, S.Ap selaku pegawai pemerintah kecamatan kota barat menyatakan bahwa:

“Di sini kami memberikan jaminan tepat waktu, walaupun kadang terjadi ketidak sesuaian dengan ketepatan waktu dengan keterbatasan SDM dan SDAnya.. Sebisa mungkin kami melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, walaupun sering terjadi ketidak tepatan waktu dalam proses pelayanan. Contohnya pembuatan KTP, yang seharusnya bisa jadi 3-4 hari karena tidak tersedianya blangko data dari pemerintah maka pengguna layanan akan menunggu sampai berbulan-bulan”

Hal tersebut didukung dari hasil wawancara kepada Bapak Iqbal Datau selaku masyarakat kelurahan molosifat kecamatan Kota Barat menyatakan bahwa:

“Petugas memberikan jaminan tepat waktu. Akan tetapi sering terjadi ketidak tepatan waktu karena pelayanan yang diberikan oleh petugas langsung

dikerjakan hari itu juga. Namun, ada pengurusan berkas yang membutuhkan waktu lebih seperti dalam pembuatan KTP petugas sudah memberitahukan bahwa prosesnya akan lama karena blangkonya belum ada mungkin sampai hitungan bulan”

Kemudian Bapak Apriansyah Abdul selaku masyarakat kelurahan Piloloda Kecamatan Kota Barat menyatakan bahwa:

“Semua pelayanan yang diberikan oleh pengguna layanan bisa selesai dengan tepat waktu dan semua keperluan pengguna layanan selesai dengan tepat waktu”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan di Kantor Camat Kota Barat sudah tepat waktu dan memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Camat Kota Barat, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi good governance dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo pada umumnya sudah efektif dilihat dari empat aspek penting dari proses implementasi akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik.

1. Aspek Komunikasi, Camat telah memenuhi kewajiban dan fungsinya sebagai pengawas dengan mengkomunikasikan secara jelas kebijakan pelayanannya kepada masyarakat luas. Seluruh staf dan pegawai harus menjalankan tugasnya sesuai dengan kebijakan yang ada. Dengan informasi dari camat, semua pegawai mengerti apa yang harus dilakukan sebagai pemberi layanan di masyarakat. Seluruh pegawai dan pengelola kuasi distrik sebagai pengawas sudah mengetahui tujuan yang ingin dicapai untuk mengurangi penyimpangan dalam pelaksanaan peraturan yang telah ditetapkan.
2. Aspek Sumber daya, dilihat dari jumlah pengurus, informasi/pengetahuan pengurus, dan sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat, jumlah tenaga pelayanan masih terbatas, namun semuanya baik dan sesuai.
3. Aspek Sikap, pegawai memiliki komitmen yang baik, integritas dan kepribadian yang demokratis dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan pedoman. Orang merasa mereka jelas dan memahami informasi yang diberikan. Selain itu, Kantor Camat Kota Barat menerima kritik dan saran dari masyarakat umum.

4. Struktur Birokrasi, birokrasi dilihat dari segi struktur organisasi pelaksanaan/tugas, standar operasional prosedur (SOP), mekanisme prosedur pelayanan, dan standar waktu penyelesaian pelaksanaan program pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat dalam kondisi baik dan mengikuti petunjuk pelaksanaan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas beberapa saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini :

- a. Mengingat Kantor Camat Kota Barat merupakan Instansi pemerintah tingkat terendah. Pegawai sebagai instansi pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat harus semaksimal mungkin memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan tetap berpegang pada prinsip pelaksanaan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik.
- b. Memberikan motivasi dan semangat kepada penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini pegawai Kantor Camat Kota Barat, dalam pelaksanaan akuntabilitas dan transparansi.
- c. Untuk mengukur tingkat pelaksanaan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat harus melakukan pengukuran dengan menggunakan Indeks Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- d. Pelayanan publik harus beroperasi secara terus menerus dan berkelanjutan serta beradaptasi dengan perubahan dan perubahan kerangka kerja. Membuat forum yang dapat mengintegrasikan perangkat desa dengan masyarakat

sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses berbagai informasi terkait kegiatan sosial dan memungkinkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan melalui forum.

- e. Pelayanan publik harus beroperasi secara terus menerus dan berkelanjutan serta beradaptasi dengan perubahan dan perubahan kerangka kerja. Membuat forum yang dapat mengintegrasikan perangkat desa dengan masyarakat sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses berbagai informasi terkait kegiatan sosial dan memungkinkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan melalui forum..

DAFTAR PUSTAKA

- Arifani C, Salle A, dan Rante A. 2018. *PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA ANGGARAN BERBASIS VALUE FOR MONEY*. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 13(1), 68-82
- Arikuntoro, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian saatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ariyani O P. 2020. *Inovasi Pelayanan Publik Surabaya*. Surabaya. JPSI (*Journal of Public Sector Inovation*), 5(1), 23-30
- Dwiyanto, Agus, 2011, *Manajemen Pelayanan Publik* : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif, Gajah Mada University Press : Yogyakarta
- Gunawan I. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Handoyo E. 2012. *Kebijaksanaan Publik*. Semarang: Widya Karya
- Herlina E. 2020. *Implementasi Prinsip Transparansi sebagai salah satu prinsip-prinsip Good Corporate Governance dalam pasar modal*. *JURNAL PEMULIAAN HUKUM*. 1(1)
- Istikomah D dan Asrori A. 2019. *Pengaruh literasi terhadap kepercayaan muzaki pada lembaga pengelolah zakat dengan akuntabilitas & transparansi sebagai variabel intervening*. *Economi education Analisis:jurnal* 8(1). 95-109
- Jamal S P A, Sulaiman S, dan Fitriyani D. 2020. *Transparasi upah melalui e-wage outsourcing workers dalam rangka penguatan UU Ketenaga kerjaan*. *Jurnal legislatif* 22-36
- Julia R dan Abdullah S. 2020. *Transparansi dalam pengelolaan dana desa (studi di camat sukakarya kota sabang)*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntasi*, 5(2). 213-221

Kementerian Perdayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Lumbatobing A. 2021. *Pengaruh Pemberdayaan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayan Publik di Kantor Camat Medan Tuntungan*. Jurnal Ilmu Sosial & Politik. 1(1). 25-39

Moleong L J. 2012. *Metodologi Penlitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mukarom Z dan Lakmana W. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV.Pustaka Setia

Nafida L N dan Anisa N. 2017. *Akuntabilitas dan transparansi pengelolaan dana alokasi desa di Desa Pao-pao Camat Tanete Riau Kabupaten Baru*. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan 4(2)

Nana S 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Ngakil I dan Kaukab M E. 2020. *Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Desa di Kabupaten Wonosobo*. Jurnal Ekonomi Managemen, Akuntasi dan teknologi (JEMATek) 3(2) 92-107

PERATURAN UUDRI Tahun 1945. UU No. 43/1999/Pokok-pokok Kepegawaian

Purwanti U 2020. *Transparansi pengelolaan dana desa di desa melilian camat gelumbang kabupaten muara enim*.Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijaksanaan (JIASK). 3(2).79-90

Rahmadana M F, Mawati A T, Siagian N, Perangin M A, Refalino J, Tojiri M dan Bahri S. 2020. *Pelayanan Publik Yayasan Kita Menulis*

Ramdani A. 2017. *Konsep umum pelaksanaan kebijaksanaan publik*. Jurnal Publik. 11(1), 1-12

Sabeni H dan Setiamandani ED 2020. *Pengelolaan pengaduan masyarakat dama upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik*. Sarjana Thesis. UTT

- Susanto, J. (2016). Etika Komunikasi Islami. *Waraqat: Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman*, 1(1), 24-24.
- Siti M N 2017. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. JIPSI UNIKOM/6
- Sugiyono 2013. *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono 2014. *Metode penelitian pendidikan kualitatif, kuantitatif, & R dan D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono 2017. *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, & R dan D*. Bandung: Alfabeta
- Wahab S A 2010. *Pengantar Analisis Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Rineka Cipta
- Wicaksono K W 2015. Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik. JKAP,19(1). 17-

26

BIODATA MAHASISWA

Nama : NurHidayat Pateda

NIM : S2118024

Tempat/Tgl Lahir : Gorontalo, 02 April 2000

Alamat : jl.Uzman Isa Kel. Pilolodaa

Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik/ Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

No.Hp : 081356375680

Judul Skripsi : Penerapan Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kota Barat Kota gorontalo



Nama Orang Tua:

Ayah : Jusuf Pateda

Ibu : Yulita kodoati



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : 192/FISIP-UNISAN/S-BP/VIII/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darmawaty Abd. Razak, S.I.P., M.AP
NIDN : 0924076701
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Nurhidayat Pateda
NIM : S2118024
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Penerapan Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil **Similarity** sebesar **18%**, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujiankan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Dekan,

Dr. Arman, S.Sos., M.Si
NIDN.

Gorontalo, 15 Agustus 2022
Tim Verifikasi,

Darmawaty Abd. Razak, S.I.P., M.AP
NIDN.

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 4191/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/VII/2022

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Camat Kota Barat

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Nurhidayat Pateda

NIM : S2118024

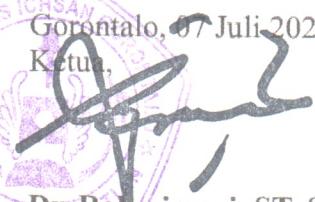
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : KANTOR KECAMATAN KOTA BARAT KOTA GORONTALO

Judul Penelitian : PENERAPAN AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI DAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KOTA BARAT KOTA GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 07 Juli 2022
Ketua,

Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
NIDN 0929117202

+



PEMERINTAH KOTA GORONTALO
KANTOR CAMAT KOTA BARAT
Jalan Raja Eyato Nomor III Telp. (0435) 822215

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 800/Sekret/KB/22VIII/2022

Memperhatikan surat dari Universitas Ichsan Gorontalo tentang Perihal Permohonan Izin

Pengambilan Data, maka dengan ini Camat Kota Barat menerangkan kepada :

Nama : NURHIDAYAT PATEDA

Nim : S2118024

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial,Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul Penelitian : **"PENERAPAN AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI
DAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KOTA
BARAT".**

Bahwa yang bersangkutan benar – benar telah melaksanakan Penelitian di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan seperlunya.

Mengetahui

CAMAT KOTA BARAT



PAPER NAME	AUTHOR
SKRIPSI_S2118024_NURHIDAYAT PATE DA_PENERAPAN AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN P UBLIK D	S2118024 NURHIDAYAT PATEDA
WORD COUNT	CHARACTER COUNT
10882 Words	74773 Characters
PAGE COUNT	FILE SIZE
52 Pages	235.1KB
SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Aug 6, 2022 3:22 PM GMT+8	Aug 6, 2022 3:25 PM GMT+8

● 18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 18% Internet database
- Crossref database
- 0% Submitted Works database
- 1% Publications database
- Crossref Posted Content database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Small Matches (Less than 25 words)

● 18% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 18% Internet database
- Crossref database
- 0% Submitted Works database
- 1% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

Rank	Source	Category	Similarity (%)
1	repository.uhn.ac.id	Internet	7%
2	repositori.usu.ac.id	Internet	4%
3	eprints.uny.ac.id	Internet	2%
4	repository.ummat.ac.id	Internet	1%
5	repositori.stiamak.ac.id	Internet	<1%
6	journal.uin-alauddin.ac.id	Internet	<1%
7	core.ac.uk	Internet	<1%
8	rijalakbar.id	Internet	<1%

9	repository.uinjkt.ac.id	<1%
	Internet	
10	repository.unhas.ac.id	<1%
	Internet	
11	eprints.undip.ac.id	<1%
	Internet	
12	lib.unnes.ac.id	<1%
	Internet	
13	text-id.123dok.com	<1%
	Internet	
14	Dhita Widya Putri, Adinda Marhietta, Mochammad Ibrahim Zainal. "Pel...	<1%
	Crossref	