

**AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PELAYANAN  
PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)  
Studi pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang  
Kabupaten Dairi**

**TESIS**

*Oleh:*

**Jhonnikolas Silalahi  
NPM. 161801074**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN**

**2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/20/19

Access From (repository.uma.ac.id)

**AKUNTABILITAS dan TRANSPARANSI PELAYANAN  
PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)  
Studi pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang  
Kabupaten Dairi**

**TESIS**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi  
Publik Pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area - Medan**

*Oleh:*

**JHONNIKOLAS SILALAH  
NPM. 161801074**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN**

**2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/20/19

Access From (repository.uma.ac.id)

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Studi Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi**

**N a m a : Jhonnikolas Silalahi**

**N P M : 161801074**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**



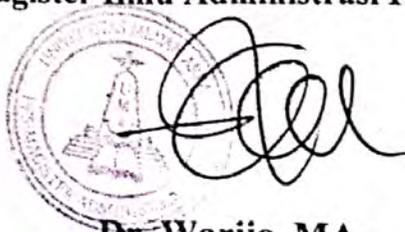
**Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA**

**Pembimbing II**



**Dr. Warjio, MA**

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Warjio, MA**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 12/20/19

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)

**Telah diuji pada Tanggal 18 Mei 2018**

**N a m a : Jhonnikolas Silalahi**

**N P M : 161801074**



### **Panitia Penguji Tesis**

**Ketua Sidang : Dr. Isnaini, SH, M.Hum**  
**Sekretaris : Drs. Usman Tarigan, MS**  
**Pembimbing I : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA**  
**Pembimbing II : Dr. Warjio, MA**  
**Penguji Tamu : Dr. Abdul Kadir, M.Si**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/20/19

Access From (repository.uma.ac.id)

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Mei 2018

Yang menyatakan,

METERAI  
TEMPEL

TGL. 6FF89AFF10035998Z

6000  
ENAM RIBU RUPIAH

  
Jhonnibolas Silalahi

## ABSTRAK

### **AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) Studi Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi**

**Nama** : Jhonnikolas Silalahi  
**NPM** : 161801074  
**Program Studi** : Magister Ilmu Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA  
**Pembimbing II** : Dr. Warjio, MA

Salah satu masalah pelayanan publik yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah menyangkut masalah akuntabilitas dan transparansi birokrasi dalam pelayanan perizinan mendirikan bangunan di Kabupaten Dairi. Pelayanan ini merupakan salah satu penopang dan pendukung dalam penyelenggaraan Otonomi Daerah, dalam hal ini ada pemasukan keuangan daerah dari sektor perizinan mendirikan bangunan. Persoalan yang timbul saat ini adalah sulitnya mengurus Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Dairi membuat masyarakat yang hendak mendirikan bangunan banyak melanggar aturan yang ada. KepMenPAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik, dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas sebagai bagian dari prinsip good governance. Penelitian ini bertujuan untuk akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Sampel diambil secara *aksidental sampling*, yang berjumlah 30 orang. Analisis data dengan analisis statistik deskriptif dengan menggunakan tabel frekwensi atau tabel tunggal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Akuntabilitas dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi dapat dikatakan sudah terwujud dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator yang ada dalam akuntabilitas yang semuanya mendapat nilai yang berada pada kategori baik. Indikator akuntabilitas kinerja pelayanan publik dinilai sudah baik karena pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi mampu dan memahami tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Transparansi dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi pun sudah dapat dikatakan terlaksana dengan baik. Hal ini dapat ditinjau dari setiap indikator yang ada antara lain indikator manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik yang sudah cukup baik. Walaupun setiap kebijakan yang ada belum dipublikasikan secara maksimal kepada masyarakat, namun masyarakat dapat mengaksesnya dan mencari informasi tersebut kepada kepala kelurahan dan desa masing-masing.

**Kata Kunci:** Good governance, pelayanan publik, akuntabilitas, transparansi.

## ABSTRACT

### **ACCOUNTABILITY AND TRANSPARENCY OF PUBLIC SERVICE IN IMPLEMENTATION OF BUILDING PERMIT SERVICE (IMB) Study at Public Works Department and Spatial Planning of Dairi Regency**

**Nam e** : **Jhonnikolas Silalahi**  
**NPM** : **161801074**  
**Study Program** : **Master of Science in Public Administration**  
**Supervisor I** : **Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA**  
**Supervisor II** : **Dr. Warjio, MA**

*One of the public service issues that became the focus of this research was about the accountability and transparency of the bureaucracy in building permitting services in Dairi Regency. This service is one of the supports and supporters in the implementation of Regional Autonomy, in this case there is regional financial revenue from the building permitting sector. The problems that arise at this time is the difficulty of taking care of Building Permit in Dairi District make people who want to build a lot of buildings violate the existing rules. KepMenPAN No.26 / KEP / M.PAN / 2/2004 on Technical Guidelines for Transparency and Accountability in Public Service Implementation, serves as a guide for public service providers in implementing transparency and accountability as part of good governance principles. This study aims to accountability and transparency of public services in the management of Building Permit in Public Works Department and Spatial Planning of Dairi Regency and the factors that influence it. Samples were taken by means of sampling, which amounted to 30 people. Data analysis with descriptive statistical analysis by using table frequency or single table. The results of this study indicate that Accountability in Building Permit Services in Public Works and Spatial Planning Dairi Regency can be said to have been realized properly. This can be seen from the indicators that exist in accountability that all got a value that is in either category. Indicators of accountability for the performance of public services are considered good because employees in the Public Works and Spatial Planning Dairi able and understand their main duties and functions respectively. Transparency in Building Permit Services in Public Works and Spatial Planning of Dairi Regency has been well executed. This can be seen from any existing indicators such as management indicators and the provision of public services that are good enough. Although any existing policies have not been fully publicized to the public, however, the public can access them and seek such information to the head of kelurahan and desa respectively.*

*Keywords: Good governance, public service, accountability, transparency .*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Studi pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi” Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan M.Eng M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof.Dr.Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Prof.Dr. Marlon Sihombing, MA, sebagai Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan yang cukup berarti dan semangat dalam penyelesaian studi.
4. Bapak Dr. Warjio, MA, Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Medan Area, sekaligus sebagai Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan yang cukup berarti dan semangat dalam penyelesaian studi.
5. Pimpinan beserta seluruh staf, Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi atas informasi yang diberikan kepada penulis guna penyelesaian tesis ini.
6. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar khususnya program studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan

bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.

7. Terimakasih pula kepada Istriku tercinta Riance Debora dan anak-anaku tersayang Mayoli Seftyvani SE, Rini Anggi Yosefin, Pande Sudi Oasis sertasemua pihak yang telah memberikan bantuan serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi dorongan dan semangat serta do`a demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, Mei 2018

**Penulis**

**(Jhonnikolas Silalahi)**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTARTABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Hasil Penelitian .....	6
1.5. Kerangka Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Good Governance .....	11
2.2. Pelayanan Publik .....	16
2.3. Akuntabilitas dan Transparansi .....	20
2.3.1. Akuntabilitas Pelayanan Publik .....	20
2.3.2. Transparansi Pelayanan Publik .....	30
2.4. Peranan Pemerintah Dalam Pelayanan Publik.....	35
2.5. Penelitian Terdahulu.....	37
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
3.2. Metode Penelitian .....	41
3.3. Populasi dan Sampel.....	41
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.5. Definisi Konsep .....	42
3.6. Teknik Analisis Data .....	45
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	46
4.1.1. Gambaran Umum Kabupaten Dairi .....	46
4.1.2. Profil Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang .....	57
4.2. Hasil Penelitian.....	68
4.2.1. Karakteristik Responden .....	68
4.2.2. Variabel Penelitian .....	72
4.3. Pembahasan .....	95

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan..... 112  
5.2. Saran - Saran ..... 115

**DAFTAR PUSTAKA ..... 117**

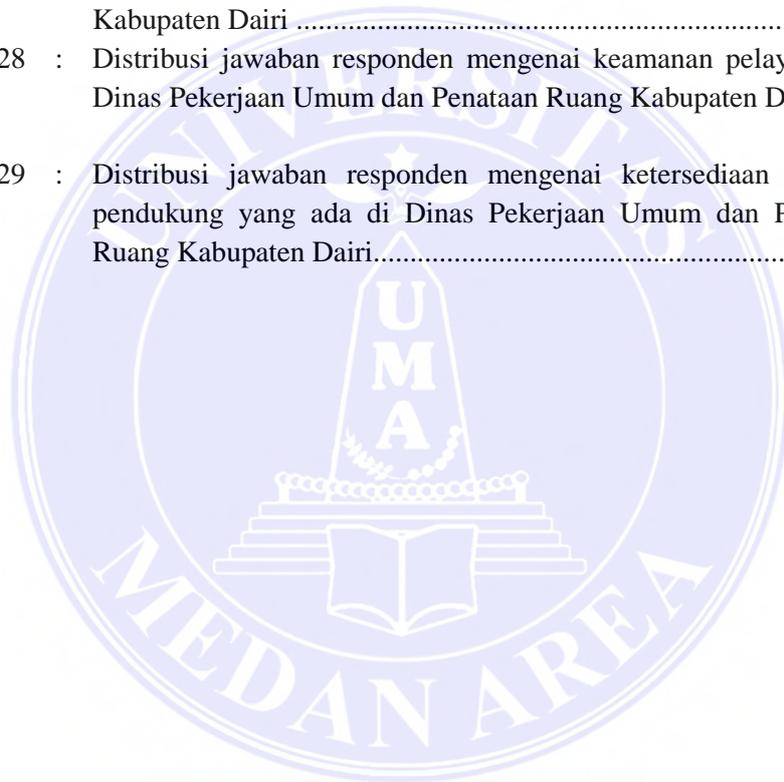
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Daftar Kecamatan Di Kabupaten Dairi .....	47
Tabel 2 : Luas Kabupaten Dairi Berdasarkan Pengguna Lahan.....	48
Tabel 3 : Luas Lahan Sawah Dan Lahan Kering Menurut Kecamatan Dan Penggunaannya .....	49
Tabel 4 : Penduduk Menurut Kelompok Umur Dan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 5 : Jumlah Sekolah Dan Siswa Di Kabupaten Dairi .....	54
Tabel 6 : Pembangunan Sarana Prasarana Pendidikan .....	55
Tabel 7 : Pertumbuhan Sektor-Sektor Ekonomi Di Kabupaten Dairi.....	56
Tabel 8 : Pejabat Menurut Eselon.....	60
Tabel 9 : Pejabat Menurut Tingkat Pendidikan dan Pangkat/ Golongan ...	61
Tabel 10 : Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia .....	68
Tabel 11 : Identitas Responden Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin....	69
Tabel 12 : Identitas Responden Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	70
Tabel 13 : Identitas Responden Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan .....	71
Tabel 14 : Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kemudahan Prosedur Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di DPUPR Kabupaten Dairi .....	72
Tabel 15 : Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya .....	74
Tabel 16 : Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kedisiplinan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di DPUPR Kabupaten Dairi .....	75
Tabel 17 : Distribusi Jawaban Responden Mengenai Tanggung Jawab Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di DPUPR Kabupaten Dairi.....	77
Tabel 18 : Distribusi Jawaban Responden Mengenai Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi.....	78
Tabel 19 : Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kesopanan Dan Keramahan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan .....	80
Tabel 20 : Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayar Dengan Biaya Yang Telah Ditetapkan .....	81
Tabel 21 : Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kewajaran Biaya Dalam Mendapatkan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi.....	83
Tabel 22 : Distribusi Jawaban Responden Mengenai Standar Pelayanan Yang Diberikan Dalam Hal Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di DPUPR Kabupaten Dairi.....	84
Tabel 23 : Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kemampuan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di	

	DPUPR Kabupaten Dairi .....	85
Tabel 24	: Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi .....	86
Tabel 25	: Distribusi Jawaban Responden Mengenai Keterbukaan Informasi Yang Dapat Diterima Oleh Masyarakat di DPUPR Kabupaten Dairi .....	87
Tabel 26	: Distribusi Jawaban Responden Mengenai Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan .....	89
Tabel 27	: Distribusi jawaban responden mengenai kenyamanan di Lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi .....	90
Tabel 28	: Distribusi jawaban responden mengenai keamanan pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi .	91
Tabel 29	: Distribusi jawaban responden mengenai ketersediaan fasilitas pendukung yang ada di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi.....	92



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

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

Tanggung jawab (*accountability*), kepekaan pejabat dalam memahami dan menanggapi kebutuhan publik dan mudah mendapatkan informasi antara yang memerintah dan yang diperintah merupakan kriteria yang paling tepat untuk mengukur administrasi publik yang demokratis. Pemerintah harus mampu memperluas alternatif penyedia pelayanan publik serta menunjang informasi atau menetapkan standar yang dapat menjamin adanya akuntabilitas yang baik di dalam

pelayanan publik. Kemudian juga terdapat konsep self accountability yang pada dasarnya merupakan proses akuntabilitas internal yang sangat bergantung kepada penghayatan mengenai nilai-nilai moral atau etika para pejabat birokrat yang melaksanakan tugas pelayanan publik. Sikap dan perilaku birokrasi yang tidak responsif, struktur, dan prosedur yang tidak adaptif dan masih prosedural, memperburuk kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi dan menimbulkan resistensi masyarakat terhadap kebijakan publik. Oleh karena itu, maka dibutuhkan suatu tanggung jawab (*accountability*) terhadap pelayanan publik yang mampu merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dalam UU 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah akan semakin banyak aktivitas pelayanan yang harus ditangani Daerah. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia akan melahirkan tuntutan terhadap manajemen peningkatan pelayanan publik yang berkualitas. Faktor yang menyebabkan kurang berhasilnya upaya pengembangan sumberdaya manusia berbasis kompetensi ini adalah karena rendahnya budaya belajar dan praktik pengembangan yang tidak mengaitkan antara aktivitas perencanaan hasil, pelatihan, penilaian, dan pengembangan kompetensi berorientasi pekerjaan. Pada kenyataan bahwa gelagat birokrasi pemerintahan saat ini masih belum merespons dengan menunjukkan kinerja yang sepadan dengan adanya tuntutan tersebut. Kinerja pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan saat ini menunjukkan adanya, antara lain; aparat birokrasi lebih menampilkan diri sebagai majikan; aparat pelayanan lebih berorientasi pada status quo dari pada peningkatan

pelayanan; aparat pelayanan lebih mementingkan prosedur dari pada substansi; aparat pelayanan lebih mementingkan diri sendiri dari pada masyarakat yang harus dilayani. Kajian menganalisis bagaimana aspek akuntabilitas pelayanan publik berasumsi bahwa jika pelayanan publik hanya persoalan managerial semata (perspektif *new public management*) atau bersifat apolitik maka hasil pelayanan publik belum tentu sesuai dengan keinginan masyarakat. Akan tetapi jika, pelayanan publik merupakan hasil proses politik yang demokratis (perspektif *good governance*) maka hasil pelayanan publik sesuai dengan keinginan masyarakat. Salah satu masalah pelayanan publik yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah menyangkut masalah akuntabilitas birokrasi dalam pelayanan perizinan mendirikan bangunan di Kabupaten Dairi. Pelayanan ini merupakan salah satu penopang dan pendukung dalam penyelenggaraan Otonomi Daerah, dalam hal ini ada pemasukan keuangan daerah dari sektor perizinan mendirikan bangunan.

Persoalan yang timbul saat ini adalah sulitnya mengurus izin IMB, sulitnya mengurus Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Dairi membuat masyarakat yang hendak mendirikan bangunan banyak melanggar aturan yang ada. Pada realitanya banyak masyarakat yang membuat bangunan terlebih dahulu sedangkan mengurus Izin belakangan. Hal inilah yang sering dijumpai dilapangan. Sulitnya mengurus Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Dairi membuat pihak-pihak yang hendak mendirikan bangunan di Kabupaten Dairi banyak melanggar aturan yang ada. Pada prakteknya banyak masyarakat yang membuat bangunan terlebih dahulu, sedangkan mengurus izin belakangan. Hal inilah yang sering dijumpai dilapangan. Berdasarkan

konfirmasi dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi menyatakan bahwa pelanggaran yang di data selama ini, terbanyak di Kecamatan Sidikalang sebanyak 60 Bangunan, selanjutnya disusul oleh Kecamatan Tigalingga sebanyak 18 bangunan. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan di bidang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Dairi bisa dikatakan belum optimal, ini juga menjelaskan bahwa desentralisasi yang berjalan selama ini di Indonesia khususnya di Kabupaten Dairi belum optimal. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, dan tidak transparan, kurang informatif, dan kurang akomodatif, sehingga tidak menjamin kepastian, serta masih banyak praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum terlaksananya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berangkat dari permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Studi Kasus: Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi”.

## 1.2. Perumusan Masalah

Yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah adanya kesenjangan (gap) antara harapan masyarakat mengenai pelayanan publik yang semakin berkualitas dengan pelaksanaan pelayanan publik dalam birokrasi pemerintah daerah yang kurang efisien. Kondisi eksisting pelaksanaan pelayanan publik dalam birokrasi Pemerintah Kabupaten Dairi, ternyata disebabkan antara lain oleh kesenjangan kinerja (*performance gap*); misalnya produktivitas kerja, biaya dan waktu layanan. Selain itu pula, ternyata perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan masih terkesan kurang ramah. Dengan demikian organisasi birokrasi pemerintah daerah semakin kurang kondusif terhadap tuntutan para pengguna jasa publik.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi ?
- b. Faktor-faktor apa yang menjadi hambatan dalam penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi ?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

- a. Untuk menganalisis akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi.
- b. Untuk menganalisis faktor-faktor yang hambatan dalam penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi.

### 1.4. Manfaat Hasil Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Secara akademis; hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan di bidang administrasi publik, khususnya mengenai kajian manajemen pelayanan publik.
- b. Secara praktis; hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Dairi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## 1.5. Kerangka Penelitian

Lembaga Administrasi Negara (2000) memberikan pengertian *good governance* yang hampir sama dengan Bank Indonesia yaitu bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat. Dari kesembilan prinsip-prinsip *good governance* yang telah dikemukakan di atas, peneliti menganggap bahwa prinsip akuntabilitas dan transparansi merupakan prinsip yang paling penting untuk diterapkan terutama dalam lingkungan terendah dalam struktur pemerintahan yakni di tingkat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kabupaten Dairi. Maka selanjutnya akan dibahas secara rinci tentang kedua prinsip tersebut.

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam KepMenPAN No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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

Pertanggungjawaban (akuntabilitas) pelayanan publik meliputi:

- 1) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik
- 2) Akuntabilitas biaya pelayanan publik
- 3) Akuntabilitas produk pelayanan publik

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.

Transparansi dan akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan, 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.

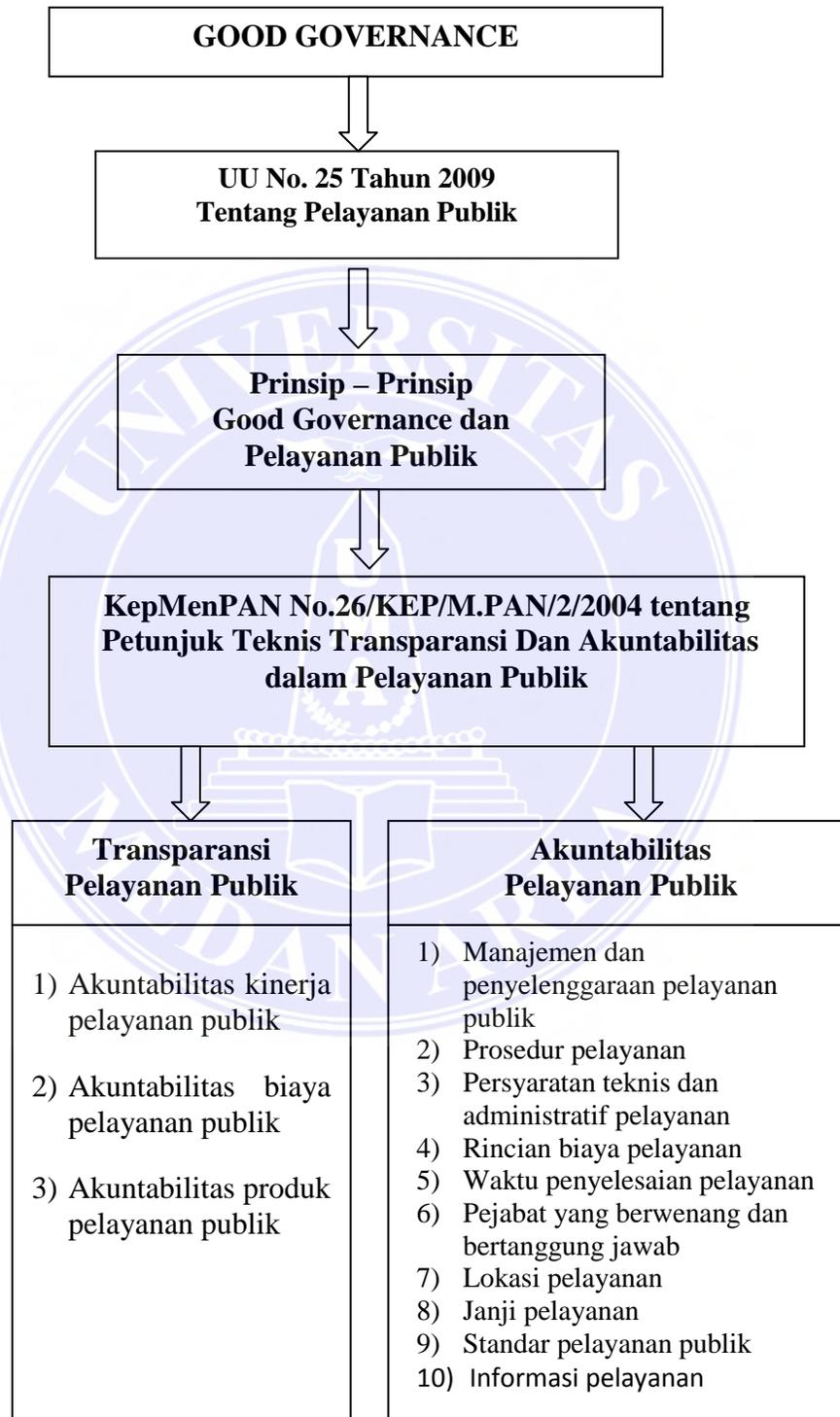
Dalam KepMenPAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan pengertian transparansi penyelenggaraan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan ataupun pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi:

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik
2. Prosedur pelayanan
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan
4. Rincian biaya pelayanan
5. Waktu penyelesaian pelayanan
6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab
7. Lokasi pelayanan
8. Janji pelayanan
9. Standar pelayanan publik
10. Informasi pelayanan

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian sebagai berikut :

**Gambar 1 : Kerangka Penelitian**



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Good Governance

##### 2.1.1 Konsep Good Governance

Istilah *good governance* berasal dari induk bahasa Eropa, Latin, yaitu *gubernare* yang diserap oleh Bahasa Inggris menjadi *govern*, yang berarti *steer* (menyetir, mengendalikan), *direct* (mengarahkan), atau *rule* (memerintah).

*Governance* merupakan kata sifat dari *govern*, yang diartikan sebagai *the action of manner of governing* yang berarti tindakan (melaksanakan) tata cara pengendalian. Pada tahun 1590 kata ini dipahami sebagai *state of being governed*, berkembang menjadi *mode of living* (1600), kemudian menjadi *the office, function, or power of governing* (1643), berkembang menjadi *method of management, system of regulation* (1660), dan kemudian dibakukan menjadi *the action or manner governing* (Nugroho, 2004: 204).

Pengertian *good governance* menurut Mardiasmo (1999:18) adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik. Lebih lanjut menurut Bank Dunia yang dikutip Wahab (2002:34) menyebut *good governance* yaitu suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif,

menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewirausahaan. Selain itu Bank Indonesia juga mensinonimkan *good governance* sebagai suatu hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta, dan masyarakat (Effendi,1996:47).

Lembaga Administrasi Negara (2000) memberikan pengertian *good governance* yang hampir sama dengan Bank Indonesia yaitu bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat.

Ada sebagian kalangan mengartikan *good governance* sebagai kinerja suatu lembaga, misalnya kinerja pemerintahan suatu negara, perusahaan atau organisasi masyarakat yang memenuhi prasyarat-prasyarat tertentu. Sebagian kalangan lain ada yang mengartikan *good governance* sebagai penerjemahan konkret demokrasi dengan meniscayakan adanya *civic culture* sebagai penopang sustanaibilitas demokrasi itu sendiri.

Sedangkan *United Nations Development Program* (UNDP) dalam dokumen kebijakannya yang berjudul “*Governance for Sustainable Human Development*”, (1997) mendefenisikan pemerintahan (*governance*) sebagai “*Governance is the exercise of economic, political, and administrative authority to manage a country’s affair at all levels and means by which states promote social cohesion, integration, and ensure the well being of their population*”. Yang berarti pemerintahan adalah pelaksanaan kewenangan/ kekuasaan di bidang ekonomi, politik, dan administratif

untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas, kohensivitas sosial dalam masyarakat.

Dengan demikian, pada dasarnya unsur-unsur dalam pemerintahan (*governance stakeholders*) dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu:

- 1) Negara/Pemerintahan: Konsepsi pemerintahan pada dasarnya adalah kegiatan kenegaraan, tetapi lebih jauh dari itu melibatkan pula sektor swasta dan kelembagaan masyarakat madani.
- 2) Sektor swasta: Pelaku sektor swasta mencakup perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi dalam sistem pasar, seperti: industri pengolahan perdagangan, perbankan dan koperasi, termasuk kegiatan sektor informal.
- 3) Masyarakat Madani: Kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada diantara atau ditengah-tengah antara pemerintah dan perseorangan, yang mencakup baik perseorangan maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik, dan ekonomi.

Maka dapat disimpulkan *good governance* adalah pengelolaan tata pemerintahan yang baik, meliputi tata pemerintahan yang berwawasan ke depan (*visi*), bersifat terbuka (*transparansi*), cepat tanggap, akuntabel (akuntabilitas), berdasarkan profesionalitas dan kompetensi, menggunakan struktur dan sumber daya secara efisien dan efektif, terdesentralisasi, demokratis dan berorientasi pada konsensus, mendorong kepada peningkatan partisipasi masyarakat, mendorong kemitraan dengan swasta dan masyarakat, menjunjung supremasi hukum, memiliki komitmen kepada

pengurangan kesenjangan, memiliki komitmen kepada pasar, dan memiliki komitmen pada lingkungan hidup. Keberhasilan penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik sangat ditentukan oleh keterlibatan dan sinergi tiga aktor utama dari *good governance* ini yakni aparatur pemerintah, masyarakat atau publik, dan keterlibatan pihak swasta.

### 2.1.2 Prinsip-prinsip *Good Governance*

Gambir Bhatta (1996) mengungkapkan bahwa “unsur utama *governance*”, yaitu: akuntabilitas (*accountability*), transparansi (*transparency*) keterbukaan (*openness*), dan aturan hukum (*rule of law*) ditambah dengan kompetensi manajemen (*management competence*) dan hak-hak azasi manusia (*human right*).

Kemudian UNDP melalui Lembaga Administrasi Negara yang dikutip Tangkilisan (2005:115) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi:

- 1) Partisipasi (*Participation*): Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan, memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.
- 2) Akuntabilitas (*Accountability*): Para pengambil keputusan dalam sektor publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggung jawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum), sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholders*).

- 3) Aturan Hukum (*Rule of Law*): Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak azasi manusia.
- 4) Transparansi (*Transparency*): Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.
- 5) Daya Tanggap (*Responsiveness*): Setiap intuisi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (stakeholders).
- 6) Beorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*): Pemerintahan yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.
- 7) Berkeadilan (*Equity*): Pemerintahan yang baik akan memberikan kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
- 8) Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*): Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dengan berbagai sumber-sumber yang tersedia.
- 9) Visi Strategis (*Strategic Vision*): Para pimpinan dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan

untuk pembangunan tersebut. Prinsip-prinsip tersebut merupakan suatu karakteristik yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan *good governance* yang berkaitan dengan pengendalian, yakni pengendalian suatu pemerintahan yang baik agar mencapai hasil yang dikehendaki stakeholders.

## 2.2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah: “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di lain pihak, Thoha (1991:39) memberi pengertian tentang pelayanan masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Sedangkan yang dimaksud dengan hakekat pelayanan umum adalah:

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasilguna.
- 3) Mendorong tumbuh kembangnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
- 4) Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

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.

Maka dapat dirumuskan yang menjadi unsur yang terkandung dalam pelayanan publik yaitu:

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
2. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
3. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
4. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Agar pelayanan publik berkualitas, sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik.

Secara umum stakeholders menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah diberlakukannya otonomi daerah; namun, dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, dan kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) masih jauh dari yang diharapkan dan masih memiliki berbagai kelemahan. Berkaitan dengan hal-hal tersebut, memang sangat disadari bahwa pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan, antara lain:

1. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

3. Kurang *accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
5. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
6. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental

dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Terkait dengan itu, berbagai pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut masih menimbulkan persoalan (Suprijadi, 2004). Beberapa kelemahan mendasar antara lain: pertama, adalah kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kedua, pelayanan pemerintah tidak mengenal “*bottom line*” artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut. Ketiga, berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah eksternalitas, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa internalities. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya.

### **2.3 Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik**

Dari kesembilan prinsip-prinsip *good governance* yang telah dikemukakan di atas, peneliti menganggap bahwa prinsip akuntabilitas dan transparansi merupakan prinsip yang paling penting untuk diterapkan terutama dalam lingkungan terendah dalam struktur pemerintahan yakni di tingkat DPUPR Kabupaten Dairi. Maka selanjutnya akan dibahas secara rinci tentang kedua prinsip tersebut.

#### **2.3.1. Konsep Akuntabilitas**

Akuntabilitas berasal dari istilah dalam bahasa Inggris yaitu *accountability*, yang berarti pertanggungjawaban atau keadaan untuk di pertanggungjawabkan atau

keadaan untuk di minta pertanggungjawaban (Salim,1991). Akuntabilitas (*accountability*) menurut Suherman yaitu berfungsinya seluruh komponen penggerak jalannya kegiatan perusahaan sesuai dengan tugas dan kewenangannya masing-masing. Akuntabilitas merupakan salah satu pilar good government yang merupakan pertanggung jawaban pemerintah daerah dalam mengambil suatu keputusan untuk kepentingan publik, dalam hal ini sebagaimana pertanggung jawaban pemerintah daerah terhadap pelayanan publik yang di berikan. Akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah (agent) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (principal) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

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

Akuntabilitas adalah hal yang sangat penting untuk menjamin nilai-nilai seperti efisien, efektifitas, reliabilitas dan predektibilitas dari administrasi publik. Suatu akuntabilitas tidak abstrak tapi kongkret dan harus ditentukan oleh hukum melalui seperangkat prosedur yang sangat spesifik mengenai masalah apa saja yang harus dipertanggungjawabkan. Akuntabilitas berkaitan dengan seberapa baik prosedur hukum yang diikuti untuk membentuk keputusan administrasi publik yang harus dihormati oleh para pegawai sipil dan otoritas publik.” Menurut Lenvine, dalam Dwiyanto (2005:147) mendefenisikan akuntabilitas adalah :“Akuntabilitas sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders.”

Dari beberapa pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa akuntabilitas publik dapat diartikan sebagai kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber- sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawabannya. Akuntabilitas terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat dan mengukur perinsip-prinsip pemerintahan, hukum, keterbukaan, transparansi, keberpihakan dan kesamaan hak dihadapan hukum telah diimplementasikan dalam rangka pemenuhan hak-hak publik.

Menurut Samuel Paul ( dalam Tjahya Supriatna, 2001 : 103 ) akuntabilitas dapat dibedakan atas : democratic accountability, profesional accountability, and legal accountability.

*a. Democratic Accountability*

Akuntabilitas demokratis merupakan gabungan antara administrative dan politic accountability. Menggambarkan pemerintah yang akuntabel atas kinerja dan semua kegiatannya kepada pemimpin politik. Pada negara-negara demokratis , menteri pada parlemen. Penyelenggaraan pelayanan publik akuntabel kepada menteri/pimpinan instansi masing-masing..

*b. Profesional Accountability*

Dalam akuntabilitas profesional, pada umumnya para pakar, profesional dan teknokrat melaksanakan tugas-tugasnya berdasarkan norma-norma dan standar profesinya untuk menentukan public interest atau kepentingan masyarakat.

*c. Legal Accountability*

Berdasarkan berdasarkan katagori akuntabilitas legal ( hukum ), pelaksana ketentuan hukum disesuaikan dengan kepentingan public goods dan public service yang merupakan tuntutan(*demand*) masyarakat (*customer* ). Dengan akuntabilitas hukum, setiap petugas pelayanan publik dapat diajukan ke pengadilan apabila mereka gagal dan bersalah dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana diharapkan masyarakat. Kesalahan dan kegagalan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat akan terlihat pada laporan akuntabilitas legal. Finner dalam Joko Widodo

mejelaskan akuntabilitas sebagai konsep yang berkenaan dengan standar eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan birokrasi. Pengendalian dari luar (*eksternal control*) menjadi sumber akuntabilitas sebagai penilai objektif yang akan menentukan accountable atau tidaknya sebuah birokrasi.

Terdapat beberapa ciri pemerintahan yang accountable yaitu :

- a. Mampu menyajikan informasi penyelenggaraan pemerintah secara terbuka, cepat, dan tepat kepada masyarakat.
- b. Mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi publik
- c. Mampu menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap kebijakan publik secara proposional.
- d. Mampu memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses pembangunan dan pemerintahan.
- e. Adanya sasaran bagi publik untuk menilai kinerja (performance) pemerintah.

Dengan pertanggungjawaban publik, masyarakat dapat menilai derajat pencapaian pelaksanaan program/kegiatan pemerintah. Akuntabilitas publik akan tercapai jika pengawasan yang dilakukan oleh dewan dan masyarakat berjalan secara efektif. Untuk menciptakan akuntabilitas kepada publik diperlukan partisipasi pimpinan instansi dan warga masyarakat dalam penyusunan dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga akuntabilitas publik yang tinggi akan memperkuat fungsi pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat

### 2.3.2 Akuntabilitas Pelayanan Publik

Dalam KepMenPAN No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/ pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ada 3 hal yang menjadi dimensi akuntabilitas, antara lain akuntabilitas politik yang biasanya dihubungkan dengan proses dan mandat pemilu, akuntabilitas finansial yang fokus utamanya adalah pelaporan yang akurat dan tepat waktu tentang penggunaan dana publik, dan akuntabilitas administratif yang pada umumnya berkaitan dengan pelayanan publik dalam kerangka kerja otoritas dan sumber daya yang tersedia.

Polidano (1998) lebih lanjut mengidentifikasi 3 elemen utama akuntabilitas, yaitu adanya kekuasaan untuk mendapatkan persetujuan awal sebelum sebuah keputusan dibuat, akuntabilitas peran yang merujuk pada kemampuan seorang pejabat untuk menjalankan peran kuncinya, dan peninjauan ulang secara retrospektif yang mengacu pada analisis operasi suatu departemen.

Berbagai dimensi dan elemen utama dari akuntabilitas ini akan sangat membantu penerapan akuntabilitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Lenvine (dalam Dwiyanto, 2005:147) mendefenisikan akuntabilitas sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders*. Akuntabilitas bermakna pertanggungjawaban

dengan menciptakan pengawasan melalui distribusi kekuasaan pada berbagai lembaga pemerintah sehingga mengurangi penumpukan kekuasaan sekaligus menciptakan kondisi saling mengawasi (*check and balances system*).

Pertanggungjawaban (akuntabilitas) pelayanan publik meliputi:

1) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik

- a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi; tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.
- b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.
- d. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
- e. Masyarakat dapat melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.

- f. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- 2) Akuntabilitas biaya pelayanan publik
- a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
  - b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari Pejabat yang berwenang.
- 3) Akuntabilitas produk pelayanan publik
- a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.
  - b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  - c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

Dalam KepMenPAN No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ada 3 hal yang menjadi dimensi akuntabilitas, antara lain akuntabilitas politik yang biasanya dihubungkan dengan proses dan mandat pemilu, akuntabilitas finansial yang fokus utamanya adalah pelaporan yang akurat dan tepat waktu tentang penggunaan dana publik, dan akuntabilitas administratif yang pada umumnya berkaitan dengan pelayanan publik dalam kerangka kerja otoritas dan sumber daya yang tersedia.

Polidano (1998) lebih lanjut mengidentifikasi 3 elemen utama akuntabilitas, yaitu adanya kekuasaan untuk mendapatkan persetujuan awal sebelum sebuah keputusan dibuat, akuntabilitas peran yang merujuk pada kemampuan seorang pejabat untuk menjalankan peran kuncinya, dan peninjauan ulang secara retrospektif yang mengacu pada analisis operasi suatu departemen.

Berbagai dimensi dan elemen utama dari akuntabilitas ini akan sangat membantu penerapan akuntabilitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Lenvine (dalam Dwiyanto, 2005:147) mendefenisikan akuntabilitas sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders*. Akuntabilitas bermakna pertanggungjawaban dengan menciptakan pengawasan melalui distribusi kekuasaan pada berbagai lembaga pemerintah sehingga mengurangi penumpukan kekuasaan sekaligus menciptakan kondisi saling mengawasi (*check and balances system*).

Pertanggungjawaban (akuntabilitas) pelayanan publik meliputi:

- 1) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik

- a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi; tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.
  - b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
  - c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.
  - d. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
  - e. Masyarakat dapat melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
  - f. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- 2) Akuntabilitas biaya pelayanan publik
- a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

- b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari Pejabat yang berwenang.
- 3) Akuntabilitas produk pelayanan public
- a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggung jawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.
  - b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  - c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

### 2.3.2 Transparansi

Dalam KepMenPAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan pengertian transparansi penyelenggaraan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan ataupun pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

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 di informasikan 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.

## 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/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.

## 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. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan

seyogianya 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 selesainya 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).

#### 6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas.

#### 7. Lokasi pelayanan

Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan

prarasana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika).

#### 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, 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 realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi 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 dan 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.

Transparansi dan akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan, 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.

#### 2.4. Peran Pemerintah dalam Pelayanan Publik

Peran Pemerintah atau dengan kata lainnya birokrasi memiliki peranan, kedudukan, dan fungsi yang sangat signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang tidak dapat digantikan fungsinya oleh lembaga-lembaga lainnya. Birokrasi ini tidak hanya menyangkut kepada birokrat tetapi akan sangat terkait dengan organisasi dan manajemen pengelolaan pemerintahan, pembangunan dan publik.

Dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa, prioritas pembangunan bidang penyelenggaraan negara diarahkan pada upaya peningkatan kinerja birokrasi agar birokrasi mampu menciptakan kondisi yang kondusif bagi terpenuhinya kebutuhan masyarakat; meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat; dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan di lingkungan aparatur pemerintahan. Suatu layanan publik harus dapat memenuhi harapan publik.

Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang "netral" dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintahan negara, ternyata dalam praktiknya banyak menghadapi rintangan. Padahal di tengah rintangan itu, masyarakat sangat merindukan pelayanan publik yang baik, dalam arti proporsional dengan kepentingan, yaitu birokrasi yang berorientasi kepada penciptaan keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan tanggung jawab (*accountability*) yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Terlebih jika diingat bahwa pegawai negeri sebagai aparat birokrasi, sebagai aparatur negara dan abdi negara, juga merupakan abdi masyarakat. Sehingga kepada kepentingan masyarakatlah aparat birokrasi harus mengabdikan diri. Aparat birokrasi memang sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan

kepada masyarakat. Prinsip pemerintah yang memberikan pelayanan kepada publik harus benar-benar dilaksanakan bukanlah citra yang menjadi dilayani oleh masyarakat.

Suatu pemerintahan akan berjalan dengan baik apabila dikontrol oleh kekuatan-kekuatan politik atau organisasi massa. Namun, bila kekuatan-kekuatan politik dan organisasi massa tersebut kurang mampu menjalankan fungsi-fungsi artikulasi dan agregasi kepentingan masyarakat, apalagi bila tidak ditunjang dengan adanya proses pengambilan keputusan (*rule making*) dan pengontrolan pelaksanaan keputusan yang baik, maka hal ini bisa mengakibatkan kekuasaan birokrasi menjadi semakin besar. Bila kekuasaan birokrasi lebih besar, akan memungkinkan aparat birokrasi dapat dengan leluasa mengendalikan lingkungan luar birokrasi, sehingga dapat mengokohkan kedudukannya dalam tatanan organisasi pemerintahan negara. Penyalahgunaan kekuasaan tersebut dapat mengakibatkan pemerintah gagal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan gagal merealisasikan program-program yang telah diputuskan. Keadaan demikian cepat atau lambat akan memungkinkan terjadinya penyalahgunaan kekuasaan (*abuse of power*) yang dilakukan oleh aparat birokrasi.

Dalam situasi demikian, maka aparat birokrasi, mengakibatkan menyusutnya *sense of responsibility*. Menyusutnya rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan inilah yang diduga menjadi pangkal tolak kurang sigapnya aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kejadian-kejadian tersebut lebih disebabkan karena paradigma pemerintahan yang masih belum mengalami perubahan mendasar. Paradigma lama tersebut ditandai dengan perilaku aparatur negara di lingkungan birokrasi yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani bukannya untuk melayani. Padahal pemerintah seharusnya melayani bukan dilayani. Seharusnya, dalam era demokratisasi dan desentralisasi saat ini, seluruh perangkat birokrasi, perlu menyadari bahwa pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku "melayani, bukan dilayani", "mendorong, bukan menghambat", "mempermudah, bukan mempersulit", "sederhana, bukan berbelit-belit", dan "terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang".

## 2.5. Penelitian Terdahulu

- 1) Maryeta Ernesta Ndiki (2017), dengan judul penelitian : *Transparansi Dan Akuntabilitas Pemerintah Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima..* Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan yang di berikan oleh Badan Penanaman Modal (BPM) Kota Batu khususnya pada Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), pada dasarnya sudah transparan. Namun hal ini belum diikuti dengan akuntabilitas. Dimana BPM Kota Batu dalam memberikan pelayanan belum melaksanakan akuntabilitas secara baik dalam pelayanan. Dan hambatan yang ada di BPM Kota Batu mempengaruhi pelaksanaan pelayanan perijinan dimana sarana operasional (kendaraan) yang ada kurang memadai sehingga menghambat proses

penyelesaian pelayanan, dan juga kurang partisipasi masyarakat untuk mengurus dan menyadari akan manfaat dari IMB, selain itu, jumlah pegawai yang ada cukup banyak tetapi terkesan beban kerjanya sedikit, jumlah pegawai yang banyak ini juga tidak didukung dengan ketersediaan ruangan. Serta dalam pemberian pelayanan masih terkesan diskriminasi atau adanya perbedaan. Dengan ada hambatan- hambatan tersebut pelayanan prima yang diharapkan dan didambakan oleh masyarakat belum dapat terwujud.

- 2) Muhammad Resky A. Gau (2017) , dengan judul penelitian : Analisis Penerapan Prinsip Transparansi Dan Aturan Hukum Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa transparansi dan aturan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan IMB di kota Makassar yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar belum sepenuhnya maksimal dalam memberikan pelayanan. Hal ini berdasarkan bahwa Acuan pelayanan belum berorientasi sepenuhnya kepada pengguna jasa . Hal ini, dilihat dari lamanya waktu penyelesaian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang sering mengalami keterlambatan dan tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan, kemudahan pelayanan masih bersifat diskriminasi, dan prioritas kepentingan pengguna jasa belum sepenuhnya di prioritaskan. Namun, di lain sisi masyarakat pengguna jasa berpendapat bahwa pemenuhan kepentingan pengguna jasa

setidaknya telah mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun –tahun sebelumnya. Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Makassar yaitu kurangnya komunikasi yang terjalin antara dinas terkait dengan masyarakat dan masih kurangnya pemahaman masyarakat terkait prosedur pengurusan imb.

- 3) Baharuddin (2017), dengan judul penelitian : Akuntabilitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan di Kota Makassar. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Akuntabilitas pelayanan perizinan mendirikan bangunan di kota Makassar akan mendorong peningkatan kinerja pelayanan, sehingga penerimaan PAD dari retribusi IMB dapat meningkat dari tahun ke tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya kesadaran masyarakat mengurus IMB disebabkan oleh kurang sosialisasi peraturanperaturan yang terkait IMB. Kurang efektif dan efisiensi pengurusan IMB disebabkan oleh kurang terampilnya petugas pelayanan menggunakan komputer pengolah data. Kondisi ini berdampak pada pengurusan IMB kukan dengan sistem pelayanan satu pintu dengan harapan pelayanan prima dapat terwujud, namun pada kenyataannya kendala oleh penerapan standar operasional prosedur yang belum maksimal, kewenangan belum fokus pada BPTPM karena sebelum IMB diterbitkan terdahulu harus ada rekomendasi dari hasil kajian teknis Dinas Tata Ruang dan Bangunan. Kualitas pelayanan sudah lebih baik dibandingkan sebelum diterapkan pelayanan satu pintu, namun masih perlu ditingkatkan dari aspek profesionalisme aparatur, sarana dan prasarana, serta

penggunaan elektronik pemerintahan secara online dalam pelayanan perizinan mendirikan bangunan. Namun disarankan, sudah saatnya dilakukan transformasi perizinan dalam bentuk elektronik administration (e-Adm) untuk memudahkan mendapatkan informasi, mudah interaksi secara terbuka antara petugas pelayanan dengan masyarakat pengguna, secara online juga akan menghindari pungutan liar, suap dan gratifikasi.

- 4) Jefrisen (2016), dengan judul penelitian : Studi Tentang Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Kutai Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Agar pelayanan bisa efektif maka kemampuan aparatur pemerintah itu sangat berperan penting dalam hal tersebut. Baik buruknya kemampuan aparatur pemerintah dapat kita lihat dari berbagai macam pandangan baik itu dari segi pendidikan, jenjang pelatihan jabatan ataupun lain sebagainya. Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di KP2TSP Kabupaten Kutai Barat yang menjadi kendala bagi aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan IMB dengan efektif di KP2TSP Kabupaten Kutai Barat yaitu dengan masih terbatasnya sarana dan prasarana yang mana belum tersedianya secara maksimal khususnya penggunaan komputer, lemari arsip, dan kendaraan operasional. Dalam penelitian ini penulis menemukan sedikit hambatan lain bagi pegawai KP2TSP Kabupaten Kutai Barat dalam memberikan pelayanan secara efektif kepada masyarakat, khususnya dalam pemberian IMB selain sarana dan prasarana serta koordinasi yang baik terhadap instansi lain yang terkait.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Tempat dan waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi. Penelitian lapangan dilaksanakan selama 2 (dua) bulan Februari – Maret 2018.

#### 3.2. Metode Penelitian

Metode/ Bentuk penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penyelidikan dengan cara menggambarkan, menukarkan dan menafsirkan keadaan subyek satu obyek penelitian sebagaimana adanya berdasarkan data dan fakta yang ditemukan, sehingga dapat diungkapkan fenomena – fenomena yang teramati, baik berupa situasi, hubungan yang terjadi, proses atau kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam penelitian ini akan diungkapkan mengenai pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi.

#### 3.3. Populasi dan Sampel

Secara umum, populasi diartikan sebagai seluruh anggota kelompok yang sudah ditentukan karakteristiknya dengan jelas, baik itu kelompok orang, objek, atau kejadian. Populasi dalam penelitian adalah seluruh masyarakat yang berurusan dengan pelayanan pada kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi.

Mengingat banyaknya jumlah populasi, maka dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan *aksidental sampling* yaitu pengambilan sampel

yang dilakukan pada saat masyarakat berurusan pada kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi selama kurun waktu 2 (dua) bulan Februari – Maret 2018. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 30 orang

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian data yang akan dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik Pengumpulan Data Primer dilakukan dengan cara:

- a. Melalui penyebaran kuesioner.
- b. Melalui Teknik Wawancara (Interview) yaitu mengadakan wawancara dengan pegawai/ pejabat terkait khususnya mereka yang secara langsung memberikan pelayanan pada kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi.

Sedangkan pengumpulan Data Sekunder dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data melalui satu teknik riset Perpustakaan (library research) untuk melengkapi data primer yang telah penulis dapatkan dari riset, maka penulis juga mengambil data sekunder dari berbagai sumber antara lain buku-buku, literature, bahkan kuliah dan majalah-majalah yang berhubungan dengan objek penelitian.

### **3.5. Definisi Konsep**

Konsep merupakan istilah dan defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak suatu kejadian, kelompok, atau individu yang menjadi pusat penelitian ilmu sosial (Singarimbun, 1983:33). Berdasarkan pengertian tersebut, maka penulis mengemukakan defenisi dari beberapa konsep yang digunakan, yaitu:

1. Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Akuntabilitas berarti para pengambil keputusan dalam sektor publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum), sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholders*).

Yang menjadi indikator dalam mengukur akuntabilitas antara lain:

- a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik, dilihat berdasarkan proses yang meliputi; tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan), dan kedisiplinan. Harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka.
- b. Akuntabilitas biaya pelayanan publik, dipungut sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
- c. Akuntabilitas produk pelayanan publik, persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan. Selain itu prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

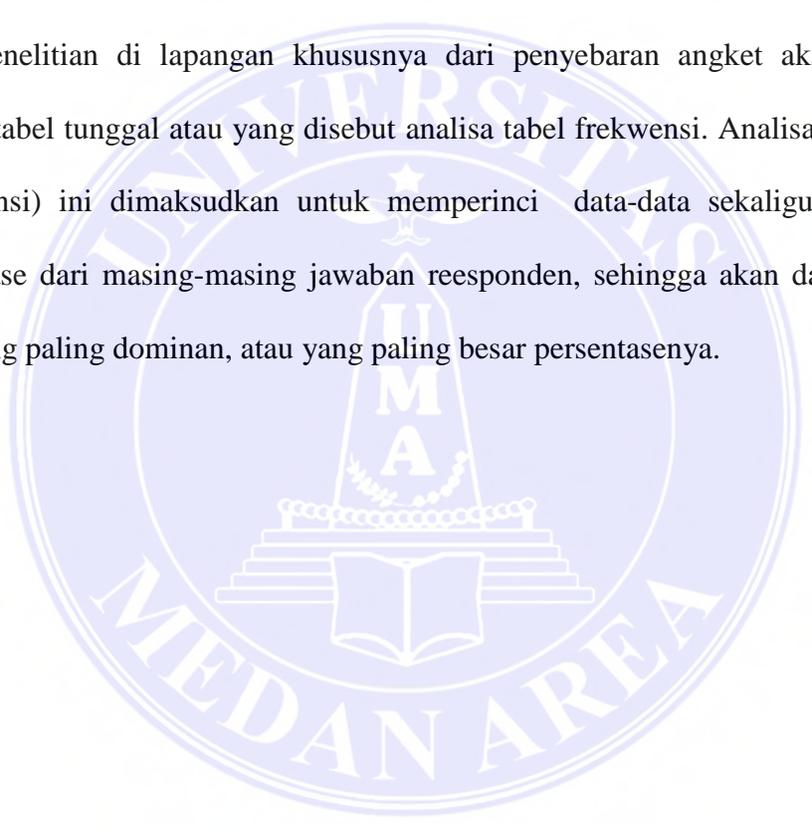
3. Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi. Transparansi merupakan prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan dan kegiatan lainnya, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan, dan pelaksanaan 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 menjadi indikator untuk mengukur transparansi ini antara lain:

- a. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Prosedur pelayanan
- c. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan
- d. Rincian biaya pelayanan
- e. Waktu penyelesaian pelayanan
- f. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab
- g. Lokasi pelayanan
- h. Janji pelayanan
- i. Standar pelayanan publik
- j. Informasi pelayanan

### 3.6. Teknik analisis Data

Dalam penelitian ini dilakukan teknik analisa data yaitu metode deskriptif, yaitu suatu metode dimana data yang diperoleh disusun kemudian diinterpretasikan sehingga memberikan keterangan terhadap permasalahan yang diteliti dengan menggunakan tabel tunggal. Untuk menganalisa data-data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di lapangan khususnya dari penyebaran angket akan digunakan analisa tabel tunggal atau yang disebut analisa tabel frekwensi. Analisa tabel tunggal (frekwensi) ini dimaksudkan untuk memperinci data-data sekaligus menyajikan presentase dari masing-masing jawaban reesponden, sehingga akan dapat diketahui data yang paling dominan, atau yang paling besar persentasenya.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian-uraian yang telah penulis kemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka pada bab ini penulis akan mengambil beberapa kesimpulan dari hasil penelitian lapangan yang penulis lakukan selama ini serta memberikan saran sebagai langkah terakhir dalam penulisan hasil penelitian ini.

#### 5.1. Kesimpulan

1. Akuntabilitas dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi dapat dikatakan sudah terwujud dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator yang ada dalam akuntabilitas yang semuanya mendapat nilai yang berada pada kategori baik. Indikator akuntabilitas kinerja pelayanan publik dinilai sudah baik karena pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi mampu dan memahami tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Indikator akuntabilitas biaya pelayanan publik dapat dikatakan cukup baik karena aparatur di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi sudah menerapkan biaya yang sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Walaupun terkadang ada kutipan biaya lain di luar yang seharusnya namun hal ini tidak terlalu menjadi permasalahan. Sedangkan untuk indikator akuntabilitas produk pelayanan publik pun sudah dianggap baik oleh masyarakat

karena persyaratan, produk yang dihasilkan sesuai dengan hasil produknya yang berupa Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

2. Transparansi dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi pun sudah dapat dikatakan terlaksana dengan baik. Hal ini dapat ditinjau dari setiap indikator yang ada antara lain indikator manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik yang sudah cukup baik. Walaupun setiap kebijakan yang ada belum dipublikasikan secara maksimal kepada masyarakat, namun masyarakat dapat mengaksesnya dan mencari informasi tersebut kepada kepala kelurahan dan desa masing-masing. Kemudian indikator prosedur pelayanan dinilai masyarakat sudah baik karena pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi sekarang ini tidak lagi berbelit-belit. Untuk indikator rincian biaya pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan sudah baik karena sudah sesuai dengan yang ditetapkan oleh pemerintah. Pertanggungjawaban dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPUPR Kabupaten Dairi jelas merupakan tanggung jawab Kepala Dinas DPUPR Kabupaten Dairi. Kemudian indikator lokasi pelayanan sudah baik karena mudah dijangkau oleh warga ke DPUPR Kabupaten Dairi dan juga dijamin kemanannya serta pegawai memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang memiliki urusan di kantor DPUPR Kabupaten Dairi. Dalam hal standar pelayanan, DPUPR Kabupaten Dairi sudah dinilai baik oleh masyarakat. Indikator terakhir yaitu informasi pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat karena sudah cukup

terbuka. Masyarakat dapat melihat informasi disetiap pameran pembangunan Kabupaten Dairi

3. Hambatan itu antara lain kurangnya partisipasi aktif masyarakat dalam mengikuti berbagai kegiatan sosial yang dilaksanakan oleh pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi. Warga sekitar Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi Kabupaten Dairi cenderung pasif dalam bersosialisasi. Hal ini cukup menjadi kendala dalam penyelenggaraan pembangunan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi. Namun ini tidak sepenuhnya menjadi kesalahan warga sekitar. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi ternyata juga kurang mensosialisasikan berbagai kegiatan sosial kemasyarakatan yang terlaksana di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi. Berbagai informasi yang ada jarang sampai langsung dan merata kepada warga masyarakat. Kurangnya koordinasi antara warga dan pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi sendiri cukup menghambat kelancaran penerapan prinsip-prinsip *good governance* tersebut.

## 5.2. Saran-Saran

Saran yang dapat penulis berikan yaitu meliputi dua aspek antara lain:

1. Dari segi internal (Pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi) yaitu:
  - a. Untuk memberikan motivasi kepada para penyelenggara pelayanan publik yang dalam hal ini adalah para pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi, dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, dapat diadakan semacam perlombaan dan pemberian penghargaan (*reward*) bagi mereka yang menunjukkan prestasi kerjanya dan sanksi (*punishment*) bagi yang kinerja pelayanannya rendah. Dan hal ini dilakukan oleh Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi.
  - b. Untuk mengukur tingkat transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, hendaknya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi melakukan pengukuran melalui Indeks Keputusan Masyarakat yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25//M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
  - c. Upaya perbaikan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan, serta disesuaikan dengan perkembangan perubahan situasi dan kondisi.

d. Memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses berbagai informasi yang berkaitan dengan kegiatan sosial kemasyarakatan dan membuat suatu wadah yang dapat menyatukan aparatur DPUPR Kabupaten Dairi dengan masyarakat sehingga masyarakat dapat menyampaikan keluhannya melalui wadah tersebut.

2. Dari segi eksternal (masyarakat)

Masyarakat hendaknya berpartisipasi aktif dan turut serta dalam berbagai kegiatan yang diadakan oleh pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi. Peran serta dan partisipasi aktif masyarakat akan sangat membantu pelaksanaan pembangunan di wilayah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dairi sehingga dapat membantu dalam mewujudkan pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin. 1989. *Birokrasi* diterjemahkan oleh Rusli Karim dan Totok Daryanto. Yogyakarta : PT. Tiara Wacana.
- Alfiandri, Nilla Syahtindari & Ramadhani Setiawan, 2016. *Akuntabilitas Birokrasi Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang)*. [Http://Jurnal.Umrah.Ac.Id/Wp-Content/Uploads/Gravity\\_Forms/1-Ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2016/06/AKUNTABILITAS\\_BIROKRASI\\_PELAYANAN\\_PUBLIK-2.PDF](http://Jurnal.Umrah.Ac.Id/Wp-Content/Uploads/Gravity_Forms/1-Ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2016/06/AKUNTABILITAS_BIROKRASI_PELAYANAN_PUBLIK-2.PDF).
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baharuddin, 2015. Akuntabilitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan di Kota Makassar Jurnal *MIMBAR*, Vol. 31, No. 2 (Desember, 2015): 263-270 'Terakreditasi' SK Kemendikbud, No.040/P/2014, berlaku 18-02-2014 s.d 18-02-2019 263
- Beetham, Lance, Nurhadiantono Suyanto. 2006. *Birokrasi Kepemimpinan dan Perubahan sosial di Indonesia*, Surakarta : Hapsara.
- Denhardt, J.V., and Denhardt, R.B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Erkkila, Tero. (2007). *Governance and Accountability: A Shift in Conceptualisation*, PAQ Spring.
- Ferlie, E. et al. (1996). *The New Public Management in Action*. Washington, Oxford University Press.
- Gaspersz Vincent, 1996. *Manajemen Bisnis total "Managemen kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis total"*. Gramedia Jakarta.
- Gormley Jr., William T dan Balla, Steven J. (2004). "Bureaucracy and Democracy: Accountability and Performance," CQ Press, Washington, D.C.20037.
- Jabbara, J.G. and Dwivedi O.P (1989). *Public Service Accountability; A Comparative Perspective*. Kumarian Press, Inc.

- Kumorotomo, Wahyudi. (1999) . *Etika Administrasi Negara*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kendampuly, Jay 1998., “Service Quality to Service Loyalty ; A Relationship Which Goes Beyond Customer “*Journal of Total Quality Management*, 9, (6)
- Kristiadi. J.B. 1993. *Optimasi Sumber Daya Pembangunan Melalui Peningkatan Peran Swasta dalam Pembangunan Sektor Publik* Jakarta; Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi FISIP – UI.
- \_\_\_\_\_, 1998. *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XXI*. Bandung ; FISIP – UNPAD.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1994. *Etika Administrasi Negara*. Cetakan II. Jakarta ; PT. Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mc. Kinney, Joreme B. Dan Lawrence C. Howard, (1998). *Public Administration: Balancing Power and Accountability*, Second Edition, Praeger Westport Connecticut: London.
- David Minja, 2015. Accountability Practice In Kenya’s Public Service: Lessons To Guide Service Improvement. *International Journal of Business and Management Review* Vol.1, No.4, pp.54-63, December 2013 Published by European Centre for Research Training and Development UK (www.ea-journals.org) .
- Moleong, Lexy J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan Ketiga, PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Muhammad Resky A. Gau (2017) *Analisis Penerapan Prinsip Transparansi Dan Aturan Hukum Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Makassar*. <https://core.ac.uk/download/pdf/83871334.pdf>.
- Nasuchs, Chaizi, dkk. 2002. *Solusi Perpajakan Terlengkap Tahun 2000 : Tanya Jawab dan Ilustrasi*. Jakarta : Kerjasama Majalah Berita Pajak dengan PT. Prenhallindo.
- Ndiki, Maryeta Ernesta, 2016. Transparansi Dan Akuntabilitas Pemerintah Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* ISSN. 2442-6962 Vol. 5, No. 1 (2016) 39 [www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id)  
<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/217/247>

- Osborne, David and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government ; How The Enterpreneurial Spirit is Transforming the Public Sektor*. New York ; Penguin Book.
- Osborne, David and Peter Plastrik. 1996. *Banistring Bureaucracy; The Five Strategies For Reiventing Government*. Addison ; Wisley Publishing Company Inc.
- Prasojo, Eko. (2009). Reformasi Kedua: Melanjutkan Estafet Reformasi. Salemba Humanika, Jakarta.
- Romzek, B. (2000). *Dynamics of Public Sector Accountability in Era of Reform*. International Review of Administrative Sciences, 66.
- Romzek, B.S. dan Melvin J. Dubnick. (1987). *Accountability in the Public Sector Lesson from the Challenger Tragedy*. Public Administration Review 47 (3).
- Rochmadditi, Achmad Fachri, 2017. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Badan Penanaman Modal Dan Perijinan Kabupaten Gresik*. <http://repository.sb.ipb.ac.id/2561/4/5EK-02-Ariyanti-Ringkasaneksekutif.pdf>.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1998. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta ; LP3ES.
- Steers, Richard M. 2005. *Evektivitas Organisasi*. Diterjemahkan oleh Magdalena Jamin. Jakarta; erlangga.
- Sugiyono. 2002. Metode Penelitian Administrasi. Bandung ; Alfabeta.
- Suryawikarta, Bay. 2006. *Tanggungjawab Administrasi Negara Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan melalui Penyempurnaan Kelembagaan, Ketatalaksanaan dan Sumber Daya Manusia* Bandung ; LAN-RI Perwakilan Jawa Barat.
- Sudarsono Hardjosoekarto, dkk, 2004. *Strategi Pelayanan Prima*, Jakarta : LAN
- Thoha, Miftah. 1997. *Perseptif Perilaku Birokrasi*. Cetakan II. Jakarta ; CV. Rajawali.
- United Nations Development Program (UNDP). 1997. *Dokumen kebijakan "Governance for Sustainable Human Development"*. Jakarta.

- Wijaya, A.F. (2007). “Akuntabilitas Aparatur Pemda dalam Era Good Governance dan Otonomi Daerah.” *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, Vol VIII No.2. Maret-Agustus 2007: 537-552. FIA Universitas Brawijaya. Malang.
- Zeithmal, Valerie and Bitner, May Jo. 2006. *Service Marketing*. Mc Grow Hill International Editions.
- Zeithmal, Valerie, Barry, Leonard I., and Parasuraman A. 2004., *The Behavioral Consequences of service Quality* “*Journal of Marketing*” 60 (31-46). Service Quality “*Journal of Marketing*” 60 (31-46).
- Zeithaml, V.A., A. Parasuraman and L.L. Berry. (1990). *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.

### Peraturan Perundang-undangan

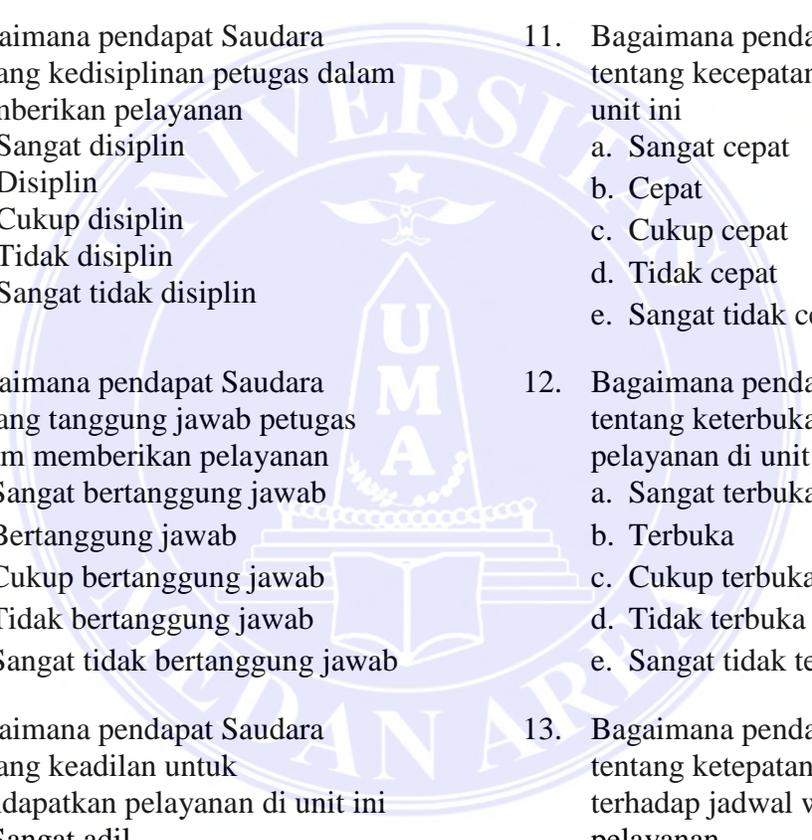
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Dairi No. 2 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Dairi No. 13 Tentang Bangunan Gedung

**LAMPIRAN****I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)***(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

Nomor Responden			Diisi Oleh Petugas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Umur	.....	tahun		<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan		<input type="text"/>		
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah	4. D1 – D3 – D4		<input type="text"/>		
	2. SLTP	5. S-1		<input type="text"/>		
	3. SLTA	6. S-2 KeAtas				
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri	4. Pejabat / Mahasiswa		<input type="text"/>		
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya				
	3. Wiraswasta/Usahawan					

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK***(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

- |  |  |
|--|--|
| <p>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Sangat mudah</p> <p>b. Mudah</p> <p>c. Cukup mudah</p> <p>d. Tidak mudah</p> <p>e. Sangat tidak mudah</p> | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang standar pelayanan yang diberikan untuk mendapatkan pelayanan</p> <p>a. Sangat baik</p> <p>b. Baik</p> <p>c. Cukup baik</p> <p>d. Tidak baik</p> <p>e. Sangat tidak baik</p> |
|--|--|

- 
2. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
- Sangat sesuai
  - Sesuai
  - Cukup sesuai
  - Tidak sesuai
  - Sangat tidak sesuai
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
- Sangat disiplin
  - Disiplin
  - Cukup disiplin
  - Tidak disiplin
  - Sangat tidak disiplin
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan
- Sangat bertanggung jawab
  - Bertanggung jawab
  - Cukup bertanggung jawab
  - Tidak bertanggung jawab
  - Sangat tidak bertanggung jawab
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini
- Sangat adil
  - Adil
  - Cukup adil
  - Tidak adil
  - Sangat tidak adil
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
- Sangat mampu
  - Mampu
  - Cukup mampu
  - Tidak mampu
  - Sangat tidak mampu
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini
- Sangat cepat
  - Cepat
  - Cukup cepat
  - Tidak cepat
  - Sangat tidak cepat
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keterbukaan informasi pelayanan di unit ini
- Sangat terbuka
  - Terbuka
  - Cukup terbuka
  - Tidak terbuka
  - Sangat tidak terbuka
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan
- Sangat tepat waktu
  - Tepat waktu
  - Cukup tepat waktu
  - Tidak tepat waktu
  - Sangat tidak tepat waktu
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan
- Sangat nyaman

- a. Sangat sopan dan ramah
  - b. Sopan dan ramah
  - c. Cukup sopan dan ramah
  - d. Tidak sopan dan ramah
  - e. Sangat tidak sopan dan ramah
- b. Nyaman
  - c. Cukup nyaman
  - d. Tidak nyaman
  - e. Sangat tidak nyaman

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
- a. sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Cukup sesuai
  - d. Tidak sesuai
  - e. Sangat tidak sesuai
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan
- a. Sangat wajar
  - b. Wajar
  - c. Cukup wajar
  - d. Tidak wajar
  - e. Sangat tidak wajar
15. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini
- a. Sangat aman
  - b. Aman
  - c. Cukup aman
  - d. Tidak aman
  - e. Sangat tidak aman
16. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan fasilitas pendukung di lingkungan unit pelayanan
- a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Cukup baik
  - d. Tidak baik
  - e. Sangat tidak baik

Dr. Isnaini, SH, M.Hum	Ketua
Drs.Usman Tarigan, MS	Sekretaris
Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA	Penguji I
Dr. Warjio, MA	Penguji II
Dr. Abdul Kadir, M.Si	Penguji Tamu

Dr. Heri Kusmanto, MA

