

**AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PELAYANAN
PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT KETERANGAN
DOMISILI USAHA**

**(Studi di Kantor Kelurahan Panipahan Kota, Kecamatan Pasir
Limau Kapas, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau)**

SKRIPSI

OLEH :

M. ROZY

188520006



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/9/22

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)21/9/22

**AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PELAYANAN
PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT KETERANGAN
DOMISILI USAHA**
**(Studi di Kantor Kelurahan Panipahan Kota, Kecamatan Pasir
Limau Kapas, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana di

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area

OLEH :

M. ROZY

188520006

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

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 21/9/22

Access From (repository.uma.ac.id)21/9/22

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha (studi di Kantor Kelurahan Panipahan Kota, Kecamatan Pasir Limau Kapas, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau)

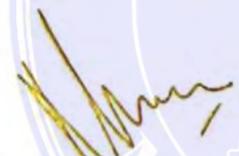
Nama : M. Rozy

NPM : 188520006

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Administrasi Publik

Disetujui Oleh :
Komisi Pembimbing

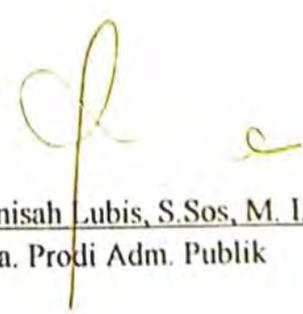

Nina Angelia, S.Sos, M.Si
Pembimbing I


Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP
Pembimbing II

Mengetahui :



Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si
Dekan


Khairunnisah Lubis, S.Sos, M. I.Pol
Ka. Prodi Adm. Publik

Tanggal Lulus : 25 Agustus 2022

HALAMAN PERNYATAAN

Penulis menyatakan bahwa Skripsi yang disusun dan dibuat ini dinyatakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana yang merupakan hasil karya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi ini yang Penulis kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah.

Penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang Penulis peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 15 April 2022



M. Rozy
188520006

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Rozy
NPM : 188520006
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul “Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha (studi di Kantor Kelurahan Panipahan Kota, Kecamatan Pasis Limau Kapas, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau)”. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Medan, 15 April 2022



M. Rozy
188520006

ABSTRAK

Permasalahan di Kantor Kelurahan Panipahan Kota adalah ketika pegawai yang bekerja disana tidak memenuhi tanggung jawabnya sebagai seorang aparatur negara. Mereka tidak memperdulikan persyaratan dalam mengurus surat keterangan domisili usaha. Dengan permasalahan tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian ini dengan tujuan melihat Akuntabilitas dan Tranpransi di Kantor Kelurahan Panipahan Kota serta melihat apa saja hambatannya. Teori Ratminto dan Winarsih adalah teori yang digunakan peneliti untuk melihat segala aspek Akuntabilitas dan Transparansinya. Adapun Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan tipe deskriptif dan mengumpulkan datanya dengan cara observasi, dokumentasi, serta wawancara kepada informan penelitian. Akuntabilitas di Kantor Kelurahan Panipahan Kota belum tercipta dengan baik dimana Akuntabilitas kinerja dan Akuntabilitas Produk yang masih bermasalah. Transparansi di Kantor Kelurahan Panipahan Kota juga belum sepenuhnya tercipta dengan baik dimana Transparansi manajemen pelaksana, prosedur, tanggung jawab pejabat, janji pelayanan, standar pelayanan, dan informasi pelayanan yang masih sangat kurang terbuka. Kesulitan untuk mencapai Akuntabilitas dan Transparansi tersebut karena Kantor Kelurahan Panipahan Kota memiliki beberapa hambatan diantaranya Kurangnya tanggung jawab pegawai, kurangnya sarana dan prasarana, serta baik lurah dan pegawai tidak memiliki inisiatif untuk melengkapi kebutuhan Kantor yang seharusnya ada disetiap instansi pemerintahan.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The problem at the Panipahan Kota Kelurahan Office is that employees who work there should not be considered the responsibility of a state apparatus. They do not care about the requirements in managing a business domicile certificate. With these problems, researchers are interested in conducting this research with the aim of looking at Accountability and Transparency at the Panipahan Kota Kelurahan Office and seeing what the obstacles are. Ratminto and Winarsih's theory is a theory used by researchers to look at all aspects of Accountability and Transparency. The method used in this study is a qualitative method with descriptive type and collects data by means of observation, documentation, and interviews with research informants. Accountability at the Panipahan Kota Kelurahan Office has not been created properly where Performance Accountability and Product Accountability are still problematic. Transparency in the Panipahan Kota Sub-district Office has also not been fully realized properly where the transparency of management implementation, procedures, official responsibilities, service promises, standard services, and information services are still very less open. To achieve Accountability and Transparency, the Panipahan Kota Kelurahan Office has several obstacles, including the lack of employee responsibilities, lack of facilities and infrastructure, and both the lurah and employees do not have the initiative to complete the needs of the office that should exist in every government agency.

Keywords : Accountability, Transparency, Public Service

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Lengkap M. Rozy dilahirkan pada tanggal 15 Juni 1999 disalah satu kota terpencil di Riau yakni di Panipahan, Kecamatan Pasir Limau Kapas, Kabupaten Rokan Hilir terletak di Provinsi Riau. Penulis merupakan anak ke Tiga dari Enam bersaudara.

Riwayat pendidikan penulis dari SD sampai SMA di Panipahan itu sendiri, Penulis merupakan tamatan SDN 001 Panipahan Pasir Limau Kapas pada tahun 2011, dan Kemudian melanjutkan sekolah di Madrasah yakni MTS Tarbiyah Islamiyah di Panipahan Pasir Limau Kapas dan penulis Lulus MTS Tarbiyah Islamiyah pada tahun 2014, penulis melanjutkan pendidikannya di SMAN Pasir Limau Kapas juga terletak di Panipahan dan penulis lulus dari SMA pada tahun 2017. Penulis sempat kerja 1 tahun dan tidak langsung melanjutkan Pendidikan di tingkat Universitas. Alhamdulillah pada tahun 2018 Penulis diberi kesempatan mengenyam pendidikan di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di salah satu Universitas Swasta terbaik di medan yakni Universitas Medan Area.

Penulis di awal-awal Kuliah di Universitas Medan Area sempat aktif di organisasi PMII, namun tidak berjalan lama kondisi dunia yang dilanda Covid membuat banyak kegiatan lumpuh tidak terkecuali pendidikan yang menjadi dikorbankan. Sejak itu Penulis lebih banyak melakukan aktivitas perkuliahan dari rumah yakni belajar melalui online baik *zoom*, *cloudx*, *classroom* dan lainnya. Namun apapun itu penulis selalu bersemangat untuk kuliah dan tetap mengikuti perkuliahan hingga akhir dan Alhamdulillah menyelesaikan Skripsi ini berkat usaha dan doa kedua orang tua penulis.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya. Atas izin Allah Penulis diberikan Kesehatan maupun Kesempatan hingga Skripsi ini dapat Penulis selesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus dipenuhi mahasiswa untuk meraih gelar Sarjana (S-1) di Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Medan Area.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan Skripsi ini, namun lebih dari itu penulis juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik dari segi isi maupun penulisannya. Tapi dengan dukungan dari berbagai pihak penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha (studi di Kantor Kelurahan Panipahan Kota, Kecamatan Pasir Limau Kapas, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau)”**

Penulis mengucapkan banyak sekali Terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada orang tua saya, Ayahanda Azrai, dan Ibunda Darliah. Walaupun kata terimakasih tidak akan pernah cukup untuk membalas apa yang telah Orang tua Saya Perjuangkan. Kesulitan yang saya alami selama menulis dan menyusun Skripsi ini seperti sulitnya memikirkan Judul, sulitnya mencari bahan jurnal dan buku, sulitnya mencari informasi, sulitnya berpikir, sampai sering kali tidak tidur malam hanya mengetik di Laptop untuk mengerjakan skripsi ini. Semua kesulitan tersebut saya tidak mengalami beban sedikitpun bilamana teringat Perjuangan Ayahanda Saya mencari rezeki untuk mengkuliahkan saya ditambah dikuatkan oleh Doa Ibunda yang selalu ia beri untuk anaknya ini. Satu pencapaian saya

menyelesaikan Skripsi ini tidak akan pernah bisa tanpa kedua sosok orang tua saya.

Terimakasih juga penulis sampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan Penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung yaitu kepada :

1. Yang terhormat Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeersitas Medan Area
2. Yang terhormat Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M. I.Pol, Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
3. Yang terhormat Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si, selaku dosen Pembimbing 1, atas bimbingan, arahan, dan motivasi yang diberikan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini
4. Yang terhormat Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP, selaku dosen pembimbing 2, atas bimbingan, arahan, dan motivasi yang diberikan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini
5. Yang terhormat Pak Fahrul Azmi, S.Sos, MAP selaku Sekretaris, atas bimbingan, arahan, dan motivasi yang diberikan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini
6. Yang terhormat seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmunya kepada penulis
7. Yang terhormat segenap Pegawai Negeri yang Bertugas di Kantor Kelurahan Panipahan Kota, Karena mau memberi informasi yang

berhubungan dengan urusan pengerjaan Skripsi yang sekiranya sangat membantu penulis dalam menyelesaikan Penelitian ini.

8. Terimakasih banyak juga penulis ucapkan kepada teman-teman yakni Rispatiningsih, Rosnita, Dewi, Lala, Lesro, Nurul July, Ayu wandira, Ayu utami, yang mana mereka sering penulis tanya mengenai Skripsi ini dan mereka dengan senang hati mau menanggapi dan memberi arahan sehingga penulis sangat terbantu akan hal tersebut. Terimakasih ya kawan.
- Kemudian sahabat saya bernama Ficky dan Arly saya juga mengucapkan banyak terimakasih. Ficky baik seminar hasil dan sidang dia memberikan saya pinjaman Laptop untuk saya juga selalu hadir dan menampingi saya mulai dari sempro hingga sidang. Terimakasih banyak Boy. Sahabat saya Arly juga orang yang baik meminjami saya jas dan sepatu ketika saya sidang dan ia juga selalu hadir dari sempro hingga sidang bahkan saya sering nebang pulang ke kos naik motor dia. Terimakasih banyak wak.
- Tidak lupa teman saya Gifar, Nanda, Lia, Regia, Yessy, Silvi, Andre, mereka selalu hadir sebagai pembanding dan teman diskusi saya. Terimakasih ya kawan.

Seperti kata pepatah yang mengatakan *“tak ada gading yang tak retak”* begitu juga Skripsi yang penulis kerjakan ini yang masih banyak kekurangan dari sisi yang tidak penulis ketahui, baik kesalahan dalam materi isinya maupun teknik dan cara penulisannya. Oleh karena, penulis mohon maaf atas segalanya, dan siap menerima kritik maupun saran yang kiranya membangun dari pembaca.

Akhir kata yang dapat penulis katakan adalah semoga Skripsi yang dikerjakan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 15 April 2022



M. Rozy
188520006

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Praktis	9
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konsep Pelayanan Publik	10
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	10
2.1.2 Standar Pelayanan	12
2.1.3 Faktor Pendukung Pelayanan	13
2.2 Konsep Akuntabilitas	15
2.2.1 Pengertian Akuntabilitas	15
2.2.2 Aspek Mengukur Akuntabilitas	17
2.3 Konsep Transparansi	18
2.3.1 Pengertian Transparansi	18
2.3.2 Aspek Mengukur Transparansi	20
2.4 Penelitian Terdahulu.....	23

2.5 Kerangka Berpikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis dan Tipe Penelitian	29
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.3 Informan Penelitian	30
3.3.1 Informan Kunci	31
3.3.2 Informan Utama	31
3.3.3 Informan Pendukung	32
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.4.1 Data primer	33
3.4.2 Data sekunder	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data primer	34
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data sekunder	34
3.6 Teknik Analisis Data	35
3.6.1 Reduksi data.....	35
3.6.2 Penyajian data.....	36
3.6.3 Penarikan kesimpulan	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	37
4.1.1 Sejarah dan Lokasi Kantor Kelurahan Panipahan Kota	37
4.1.2 Kependudukan Kantor Kelurahan Panipahan Kota	38
4.1.3 Visi dan Misi Kantor Kelurahan Panipahan Kota.....	39
4.1.4 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Panipahan Kota	40
4.1.5 Tugas dan Tanggung Jawab Kantor Kelurahan Panipahan Kota	41

4.2 Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota.....	45
4.2.1 Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik.....	45
4.2.2 Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik	50
4.2.3 Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik	52
4.3 Transparansi Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota.....	54
4.3.1 Manajemen dan Pelaksana Pelayanan.....	55
4.3.2 Prosedur Pelayanan	57
4.3.3 Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan	59
4.3.4 Rincian Biaya Pelayanan.....	62
4.3.5 Waktu Pelayanan	65
4.3.6 Tanggung Jawab Pejabat yang Bertugas	67
4.3.7 Keterbukaan Personal Petugas.....	70
4.3.8 Lokasi Pelayanan	72
4.3.9 Janji Pelayanan	76
4.3.10 Standar Pelayanan	78
4.3.11 Informasi Pelayanan.....	80
4.4 Hambatan Terciptanya Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota.....	83
4.4.1 Tanggung Jawab Pegawai Yang Kurang.....	83
4.4.2 Kurangnya Sarana dan Prasarana.....	84
4.4.3 Pihak Kantor Kelurahan Panipahan Kota yang Cenderung Tidak Peduli	84
BAB V PENUTUP	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	87

DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN	93



DAFTAR TABEL

2.5 Penelitian Terdahulu	24
3.2 Waktu Penelitian.....	30
3.3 Informan Penelitian.....	32
4.1 Jumlah Penduduk Wilayah Kelurahan Panipahan Kota.....	40



DAFTAR BAGAN

2.6 Kerangka Berpikir.....	28
4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Panipahan Kota.....	42



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik jika diartikan adalah pelayanan dari pemerintah yang diberikan kepada masyarakat banyak. Pelayanan tersebut umumnya dilaksanakan pemerintah melalui berbagai instansi yang terletak mulai dari pusat atau kota sampai ke daerah-daerah kecil yang ada di Indonesia. Pelayanan yang diberikan pemerintah tersebut bukan tanpa tujuan melainkan sebagai wujud dalam melaksanakan ketentuan sesuai perundang-undangan. Segala yang terlibat dalam pelayanan pemerintah tentu menjadi ujung tombak bagi birokrasi pemerintahan Indonesia. Semua elemen baik masyarakat dan pemerintah, mereka sama-sama mempunyai hak serta urusan terkait dari perbaikan suatu kinerja pelayanan publik. Kinerja para pelayanan publik dianggap tidak mencerminkan birokrasi yang baik inilah menjadikan alasan kuat untuk segera berbenah. Seperti *stakeholders* yang masih banyak harus diperbaiki baik warga, sektor usaha maupun pemerintah. (Maryam, 2016).

Pelayanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat tentu tidak akan terlepas dengan yang namanya Akuntabilitas, dimana Akuntabilitas merupakan tanggung jawab aparatur yang bekerja di setiap instansi pemerintahan. Masalah tanggung jawab yang sering kita temui sekarang seperti tingkat kedisiplinan pegawai yang kurang, tidak ramah dalam melayani masyarakat, serta pelayanan yang dibedakan kepada setiap lapisan masyarakat. Segala hal tersebut merupakan bagian dari citra birokrasi pemerintahan. Karena apa yang dikerjakan aparatur

akuntabilitaslah yang perlu diperhatikan baik tanggung jawabnya kepada publik maupun tanggung jawabnya kepada instansi tempatnya bekerja. Dengan adanya akuntabilitas ini diharapkan aparat yang bekerja di instansi mampu menyajikan data informasi yang sebenarnya serta menyadari adanya tanggung jawab yang mereka pegang dan tanggung jawab tempatnya bekerja. Akuntabilitas sendiri mempunyai bentuk operasional dan tanggung jawab yang saling berkaitan antara keduanya. Aparat birokrasi yang melayani masyarakat diharapkan mampu menciptakan suasana lingkungan yang nyaman dan penuh tanggung jawab seperti halnya bisa jujur, ramah, dan profesional sesuai dengan kapasitasnya sebagai pelayanan publik. Kemudian terdapat dua model penerapan akuntabilitas yang harus dijalankan. Pertama, pemerintah yang bertanggung jawab penuh terhadap pelayanan,. Kedua adalah dari sudut pandang masyarakat yang dilayani oleh pemerintah, dalam hal ini masyarakat juga mempunyai hak meminta pertanggungjawaban pemerintah apabila pelayanan diberikan tidak sesuai dan diluar yang seharusnya. (Maani, 2009)

Pelayanan yang diharapkan masyarakat tentu adalah pelayanan yang bersifat terbuka. Terbuka atau transparansi merupakan konsep dimana keadaan terbuka baik aspeknya maupun prosesnya. Keadaan ini harus menjamin keterbukaan tersebut dibarengi dengan kemudahan untuk mengaksesnya. Hal ini sangat berguna diketahui oleh masyarakat dan *stackholder* yang membutuhkan. Perlu diketahui juga segala aspek yang terbuka tersebut ialah terbukanya besarnya biaya surat menyurat, waktu yang dibutuhkan, bagaimana pelayanannya serta hak dan tanggung jawab baik aparatur maupun pengguna pelayanan harus terbuka hingga bisa diakses dan diketahui oleh publik, baru bisa dikatakan suatu

pelayanan tersebut sudah memenuhi nilai transparan yang baik. Namun, jika pelayanan tersebut masih ada yang tertutup atau bahkan semuanya hampir tertutup dan tidak boleh diketahui orang lain selain aparatur disana maka dapat dipastikan bahwa pelayanan tersebut tidak memenuhi nilai transparansi. Konsep yang sederhana untuk sebuah kata transparan dalam hal pelayanan publik adalah dengan mengetahui apa yang sebenarnya dilakukan pemerintah dan juga dapat mengetahui apa yang diterima publik yang dilayani pemerintah. Tentu hubungan keduanya ini sangat penting untuk melihat sejauh mana pelayanan publik yang dilaksanakan tersebut sudah bisa dikatakan transparan. Mengenai transparansi ini dalam instruksi presiden RI Tahun di 2003 yang dibahas Kebijakan Ekonomi hendak dan sesudah berakhirnya program yang bekerjasama dengan lembaga IMF memberikan intruksi kepada Aparatur Negara agar mampu dan menaikkan angka Transparansi dalam melayani masyarakat. Dimana terdapat tiga poin penting yang ditekankan didalam instruksi tersebut yakni terkait transparansi kepastian prosedur, waktu yang dibutuhkan dan biaya dalam melayani masyarakat.

Penyelenggara pelayanan publik yang banyak ditemui sekarang masih jauh dari harapan terutama jika bicara tentang pemenuhan hak dasar kita sebagai masyarakat. Hak dasar tersebut adalah hak kenyamanan, perlakuan baik, informatif, akomodatif serta kemudahan pelayanan. Segala hal yang yang menjadi poin penting tersebut masih banyak yang belum bisa dicapai, apalagi para aparatur tidak memenuhi prosedur yang ada untuk menjalankan tugasnya dengan baik. Prilaku aparatur yang tidak memerhatikan aspek ke profesionalitasan dan tanggung jawab yang dia pikul merupakan masalah yang harus dibenahi jangan sampai anggapan yang menjadi masalah umum di indonesia ini seperti kesusahan

prosedur dan bertele-telanya pelayanan dijadikan sebuah landasan untuk tidak terlalu memberatkan masyarakat dalam hal pengurusan surat keterangan domisili usaha yang ditemui penulis. Buruknya kinerja ini menjadi tanda-tanda belum diterapkannya aspek transparansi dan akuntabilitas dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik yang baik, karna apapun yang dilakukan aparatur pemerintahan ini harus bisa dipertanggung jawabkan sesuai dengan kapasitasnya. Permasalahan ini tidak perlu dipungkiri bahkan sudah menjadi kebiasaan di beberapa instansi. Masalah yang terdapat di Kantor Kelurahan Panipahan Kota juga menyangkut Akuntabilitas dan Transparansinya, seperti pegawai yang tidak profesional, kondisi kantor yang tidak memadai, ditambah dengan banyak sekali kurangnya sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Panipahan Kota membuat kinerja pegawai menjadi terhambat dalam melayani masyarakat yang hendak mengurus surat keterangan domisili usaha.

Pemerintah bukan diam tidak memberikan solusi tentang permasalahan ini dan salah satu yang paling terlihat adalah upaya pemerintah untuk melakukan desentralisasi atau perluasan kewenangan. Perluasan kewenangan ini diharapkan mampu menjadi angin segar bagi Indonesia terlebih kepada masyarakat yang meyakini ini akan berhasil dan berharap menciptakan pelayanan yang efisien karena dibagi-bagi tidak memfokuskan pada pembangunan pusat. Dengan desentralisasi juga setiap daerah dipaksa mampu memberikan pelayanan yang prima karena ruang lingkup pelayanannya tidak seperti sebelum didesentralisasikan hanya berpatokan dipusat. Namun apadaya aparat di daerah pun masih belum bisa menciptakan pelayanan yang diharapkan. Masalah yang kompleks dan terjadi walau sudah dilakukan desentralisasi menjadi tantangan

tersendiri bagi Indonesia mengingat negara kita ini adalah negara berkembang dan luas yang butuh perjuangan dari awal untuk merubah tatanan yang sudah tercipta.

Solusi yang paling tepat adalah dengan membuat suatu kebijakan yang berfokus pada pemantauan pelayanan dan pemantauan tersebut dilakukan dengan tujuan menciptakan aparaturnya takut akan sanksi yang siap diberikan. Karena jika diperhatikan permasalahan pelayanan publik di Indonesia hampir semuanya kesalahan dari individu aparaturnya itu sendiri, permasalahan tersebut tidak dibarengi dengan pemantauan dan sanksi yang tegas, tentu inilah yang menyebabkan semakin banyaknya pelayanan publik di daerah-daerah yang tidak profesional. Kesalahan tersebut jika dibarengi dengan sanksi yang tegas tentu akan membuat efek jera dan pelajaran bagi yang belum melakukannya. Karena percuma banyaknya aturan yang ditetapkan, sistem yang dirubah, namun jika pemerintah tidak melakukan pemantauan dan sanksi kepada pihak yang melakukan kesalahan itu sama saja jalan ditempat. Sudah saatnya Indonesia terbebas dari permasalahan ini, permasalahan yang menyangkut pelayanan publik yang tidak profesional karena baik buruknya sistem birokrasi itu dilihat dari pelayanan publik yang terjadi dilapangan.

Kantor Kelurahan Panipahan Kota masih banyak mengalami permasalahan yang bisa dikatakan menyangkut Akuntabilitas dan Transparansi pelayanan publik ditandai dengan aparaturnya Kelurahan Panipahan Kota cenderung tidak profesional dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Sebelum melakukan penelitian Peneliti pernah melaksanakan KKL di Kantor Kelurahan Panipahan Kota tentu hal tersebut membuat peneliti merasa sudah paham tentang permasalahan di Kantor ini dan merasa tertantang meneliti permasalahan tersebut untuk diangkat dijadikan

sebuah Penelitian Ilmiah. Di Kantor Kelurahan Panipahan Kota masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Domisili Usaha diberikan kemudahan oleh pegawai yang bekerja disana. Berdasarkan Pra Penelitian terlihat masyarakat yang tidak melengkapi persyaratanpun bisa mengurus surat tersebut. Hal tersebut juga di dukung oleh wawancara dengan salah satu masyarakat yang bernama Adi yang mengatakan dia melihat masyarakat yang tidak memiliki syarat lengkap bisa mengurus surat keterangan domisili usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota. Ketentuan syaratnya seperti KK, KTP, surat dari RT setempat, dan foto bukti usaha. Namun terjadi dilapangan masyarakat yang hanya bermodalkan KK atau bahkan KTP saja bisa mengurus surat ini. Untuk itu penelitian mengenai Transparansi dan Akuntabilitas di Kelurahan Panipahan Kota ini menjadi tantangan sendiri untuk dilakukan penelitian. Adanya permasalahan ini membuat penulis yang berpikir tentang isu yang sangat kental tentang berbelit dalam pengurusan dijadikan acuan agar memberi ruang lebih dan cenderung bebas kepada masyarakat melanggar prosedur yang ada. Namun, selain itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat jika dilihat dari sisi keharmonisan antara aparatur dan masyarakat nampak begitu humanis terbukti dengan keramah tamahan para aparturnya.

Banyaknya masyarakat yang mengurus surat keterangan domisili usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota bukan tanpa alasan. Hal tersebut terjadi peningkatan semenjak banyaknya bantuan dari pemerintah terhadap masyarakat yang mempunyai usaha kecil dimasa pandemi covid-19. Bantuan tersebut adalah bantuan UMKM dari pemerintah. Namun, untuk mendapatkan bantuan tersebut masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan pemerintah salah

satu persyaratannya adalah masyarakat harus mempunyai Surat Keterangan Domisili Usaha yang dikeluarkan oleh Kelurahan setempat. Tentu dengan itu banyak masyarakat sekitar yang datang di Kantor Kelurahan Panipahan Kota untuk mengurus surat ini. Banyaknya masyarakat yang datang membuat pegawai Kelurahan Panipahan Kota tidak memberikan pelayanan sesuai standar dan ketentuan yang telah ditetapkan ditandai dengan sepelanya pegawai tentang persyaratan diberikan. Sehingga membuat penulis tertarik meneliti hal ini terkait Akuntabilitas dan Transparansi di Kantor Kelurahan Panipahan Kota.

Permasalahan yang ditemui berdasarkan pra penelitian di Kantor Kelurahan Panipahan Kota terlihat dari aparatur yang bekerja disana seakan tidak profesional dalam tugasnya, pelayanan yang terjadi ditempat penelitian cenderung suka sama suka antara masyarakat dan pegawai disana seperti persyaratan membuat surat-menyurat yang sejatinya sudah ditetapkan seringkali tidak dilakukan oleh masyarakat. Ketidakprofesionalan pegawai ini membuat masyarakat terbiasa membuat surat di instansi tersebut datang dengan syarat seadanya atau bahkan hanya bermodalkan NIK saja masyarakat sudah bisa mendapat surat yang diinginkan. Masalah ini akan sangat bersinggungan dengan akuntabilitas atau tanggung jawab para pegawainya. Tanggung jawab yang harusnya diemban para aparatur ini malah membuat pelayanan suka sama suka dan tidak melihat prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Pra Penelitian terkait masalah Akuntabilitas dan Transparansi yang ditemui membuat penulis tertarik dan sangat tertantang untuk membahas dan menetapkan judul yang sebelumnya juga sudah disetujui oleh dosen pembimbing yakni **“Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Pengurusan**

Surat Keterangan Domisili Usaha (studi di Kantor Kelurahan Panipahan Kota, Kecamatan Pasir Limau Kapas, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah dibahas dilatar belakang penelitian diatas, mulai dai masalah yang umum sampai kekhusus dan tempat lokasi penelitian maka perumusan masalah penulis buat adalah :

1. Bagaimana Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota?
2. Apa hambatan Kantor Kelurahan Panipahan Kota dalam menerapkan Akuntabilitas dan Transparansi di Kantornya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menerangkan apa yang sebelumnya menjadi perumusan masalah dan tujuan ini tentu menjadi acuan agar menjadi poin penting dalam melakukan penelitian ini. Adapun tujuan Penulisan penulis buat dalam melakukan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota

2. Serta juga ingin mengetahui apa saja yang menjadi penghambat bagi Kantor Kelurahan Panipahan Kota dalam menerapkan Akuntabilitas dan Trasparansi di Kantornya

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam ruang lingkup Administrasi Publik dan menambah wawasan serta pengetahuan tentang Instansi Kelurahan.

1.4.2 Manfaat Teoritis

1. Bagi Penulis Skripsi ini dapat meningkatkan kemampuan berpikir dalam membuat satu karya tulis ilmiah serta dapat meningkatkan wawasan penulis dalam mencari dan membaca jurnal, buku, maupun refrensi lain yang sangat penting bagi penulis dikemudian hari
2. Bagi Civitas Akademi bisa dijadikan Sebagai refrensi kerangka ilmiah dan rujukan evaluasi bagi penelitian berikutnya
3. Bagi Kantor Kelurahan Panipahan Kota hasil penelitian ini diharapkan mampu dijadikan Sebagai masukan untuk meningkatkan Akuntabilitas dan Transparansi pelayanannya serta dijadikan refrensi tentang aapa saja yang perlu dibenahi di Kantor Kelurahan Panipahan Kota.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik jika diartikan adalah suatu kegiatan yang ditujukan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan dan hal inipun juga harus sejalan dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat negara kita. Kemudian dalam bicara pelayanan tentu akan ada penyelenggara pelayanan tersebut yakni aparatur negara yang dibuat berlandaskan undang-undang dalam kegiatan proses pelayanan publik.

(Mahmudi, 2010) mengatakan “Pelayanan publik merupakan seluruh rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara kegiatan pelayanan publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan publik dan dalam pelaksanaannya telah diatur diperundang-undangan” (Kamaruddin Sellang, 2016)

Menurut Mahmudi ini dalam proses pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan beberapa poin penting, diantaranya (Kamaruddin Sellang, 2016) :

1. **Transparansi**, yakni sebuah proses pelayanan harus terbuka dan informasi yang diperlukan agar mudah diakses bagi orang yang membutuhkan
2. **Akuntabilitas**, yakni sebuah rasa tanggung jawab yang harus dilakukan dalam sebuah pelayanan dan dengan ketentuan yang telah berlaku
3. **Kondisional**, ini merupakan suatu hal yang harus diperhatikan baik dari yang memberi pelayanan maupun yang menerima pelayanan harus sama-sama mengerti agar tercipta pelayanan yang efektif dan efisien

4. Partisipatif, yakni sebuah gairah untuk membangkitkan rasa dukungan dan ikut serta masyarakat dalam hal ini adalah dalam penyelenggara pelayanan untuk sama-sama mengerti dan mendengarkan harapan masyarakat
5. Tidak diskriminatif, ini menyangkut bahwa aparatur pelayanan tidak boleh mementingkan satu pihak baik dari suku, ras, maupun agama dalam standar pelayanan karena biasanya ini terjadi dengan aparatur yang tidak paham dan mengerti posisinya sebagai pelayanan masyarakat
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni baik pelayanan maupun yang dilayani itu masyarakat harus selalu memenuhi hak dan kewajiban pihak keduanya.

Menurut Fitzsimons di (Syafie, 2016) dia mengatakan “*customer satisfaction with service quality can be definrd perception of received with expectation of service desired*” artinya adalah bahwa dalam pelayanan rasa puas masyarakat dari pemberi pelayanan ataupun bilamana jika kita membandingkan pandangan baik pelayanan yang diterima maupun pelayanan yang diberikan bisa diterima sesuai dengan yang sudah diharapkan (Kamaruddin Sellang, 2016). Faktor utama menurut pendapat Fitzsimons adalah melihat dari sisi kedua belah pihak yakni masyarakat dan pemerintah jika pemerintah mau masyarakat menilai baik pemerintah maka pemerintah harus memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Sebaliknya, jika pemerintah tidak mampu memberikan pelayanan yang telah diharapkan masyarakat maka pemerintah dapat dikatakan gagal dalam memberi pelayanan.

2.1.2 Standar Pelayanan

Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang “Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan Standar Pelayanan” pada bagian Bab II Point A berbunyi “Standar pelayanan merupakan salah satu tolak ukur yang digunakan untuk pedoman pelaksanaan pelayanan dan sebagai acuan penilai kualitas pelayanan untuk digunakan sebagai kewajiban janji penyelenggara kepada publik dalam menciptakan pelayanan yang prima”

Selanjutnya Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang “Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan Standar Pelayanan” pada bagian Bab II Point B dikatakan “untuk menyusun, membuat serta sampai menetapkan standar pelayanan harus melihat prinsip :

1. Sederhana, ini bermaksud tidak mempersulit masyarakat dengan memberikan pelayanan yang mudah dipahami dan menggunakan prosedur yang jelas
2. Konsistensi, pelayanan yang harus selalu dibawah ketetapan dengan memperhatikan waktu, prosedur, syarat, dan biaya yang murah
3. Partisipatif, poin pentingnya adalah komitmen dan kesepakatan harus sejalan
4. Akuntabel, ini menyangkut dalam standar pelayanan yang dilaksanakan perlu adanya rasa tanggung jawab yang tidak berubah bagi pihak yang bersangkutan
5. Berkesinambungan, yakni standar pelayanan yang baik harus bisa menyesuaikan sesuai dengan perubahan kebijakan dan meningkatkan kualitas pelayanan

6. Transparansi, yakni pelayanan yang baik mampu membuat sistem untuk hal yang perlu diberikan informasinya kepada pihak yang berkepentingan
7. Keadilan, ini menyangkut dengan harus merata dan sama pelayanan yang diberikan dan bisa menjangkau semua kalangan masyarakat baik dilihat dari segi usia, lokasi, ekonomi, serta geografis

2.1.3 Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tujuan pelayanan baik dan sesuai yang diharapkan tentu harus memiliki faktor pendukung dalam melaksanakan pelayanan tersebut, dan faktor juga menjadi acuan dan gambaran bagaimana pelayanan yang diberikan itu sudah memiliki faktor tersebut atau tidak.

Menurut pendapat (Moenir, 2010) ada enam poin penting yang menjadi faktor pendukung dalam pelayanan, diantaranya (Kamaruddin Sellang, 2016):

1. Kesadaran, ini berarti kesadaran bukan dari masyarakat namun kesadaran yang harus dimiliki pejabat, aparatur, ataupun seseorang dan petugas yang memiliki tanggung jawab didalam pelayanan. Kesadaran ini meliputi tentang apa tugasnya sebagai aparatur dan harus dilakukan dan tidak harus dilakukan secara profesional dibidangnya
2. Aturan, aturan ini menjadi landasan aparatur yang bekerja dibidangnya dan dengan adanya aturan yang ditetapkan memungkinkan apa saja yang dikerjakan petugas bisa dipertanggung jawabkan
3. Organisasi yang baik, merupakan alat bagi aparatur dalam melaksanakan pelayanan ke publik

4. Pendapatan, ini merupakan gaji yang diterima petugas dan aparatur bisa memenuhi kehidupannya dan dengan itu diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal
5. Sarana, dengan adanya sarana yang baik dan lengkap tentu menjadikan petugas dan aparatur semangat dan mampu memaksimalkan kualitas pelayanan secara efektif dan efisien
6. Keterampilan petugas, ini merupakan faktor yang menentukan dari kelima faktor lain tadi. Karena jika semua faktor tadi dipenuhi dan ditambah dengan keterampilan petugas dalam melayani publik juga baik maka pelayanan yang diharapkan juga akan terjadi.

Menurut Moenir ini jika dipahami tentang apa yang dijelaskan melalui enam faktor pendukung pelayanan mencakup luas karena bukan hanya menyangkut dari individu dari aparatur itu sendiri namun meluas kearah aturan, pendapatan, dan organisasi. Dapat disimpulkan pendapat ini lebih luas dan ruang lingkup yang menjadikan faktor pendukungnya pun lebih lengkap.

Menurut Parasuraman dalam (Tijptono, 1997) pula ada lima faktor penukung yang terkait dalam kualitas pelayanan yang diberiakn kepada masyarakat, yaitu (Kamaruddin Sellang, 2016):

1. Bukti langsung (*tangibles*), ini menyangkut fasilitas sarana pelayanan dan pegawai yang siap melayani pelayanan itu sendiri dan keduanya harus ada bukti secara langsung untuk siap memberikan pelayanan
2. Keandalan (*realibility*), pelayanan harus memberikan sebisa mungkin memberikan pelayanan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan masyarakat

3. Daya tanggap (*responsiveness*), memberikaan pelayanan yang tanggap sesuai dengan keinginan masyarakat
4. Jaminan (*assurance*), semua para petugas dan aparatur harus memiliki jiwa yang bisa menjamin terhadap apa yang dilakukan dan tidak memiliki keragu-raguan
5. Empati (*empathy*), ini termasuk kedalam hubungan para petugas dan aparatur kepada masyarakat yang ingin dilayani

Pandangan pasuraman ini faktor pendukung pelayanan publik itu sendiri lebih kearah yang terkait dari kecakapan, kehandalan, dan profesionalitas individu petugas yang melayani masyarakat. Berbeda dengan moenir yang mencakup bukan hanya individu tapi juga dibahas diluar dari itu. Dari perbedaan tersebut sangat jelas bahwa kedua elemen tersebut baik kecakapan individu maupun diluar itu sama-sama penting untuk pelayanan publik. Karena pendukung pelayanan publik ini akan sangat berpengaruh terhadap kinerja aparatur pelayanan itu sendiri. Bayangkan dengan kecakapan individu didukung dengan faktor lain diluar itu seperti sarana dan lainnya dapat dipastikan pelayanan akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan

2.2 Konsep Akuntabilitas

2.2.1 Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas publik merupakan standar ukuran untuk menilai aktivitas pelayanan apakah pelayanan itu sudah baik sesuai nilai dan norma atau apakah belum. Akuntabilitas ini juga merupakan tanggung jawab yang menjadi kewajiban bagi para penyelenggara pelayanan. Tanggung jawab disini bukan hanya tanggung

jawab yang dilakukan individu namun juga instansi terkait, karena kedua hal tersebut jika dipandang dari sudut akuntabilitas dimana baik individu dan instansi mampu memenuhi tanggung jawabnya dan tanggung jawab tersebut menjadi amanah yang harus dipenuhi. Amanah merupakan tanggung jawab seorang individu aparatur yang bekerja di instansi. Amanah seorang aparatur dijelaskan dibuku (Kusumasari, Dwiputrianti, & Allo, 2015) tentang nilai-nilai publik. Nilai-nilai publik itu sendiri seperti:

1. Aparatur harus mampu mengatasi masalah yang terjadi seperti konflik yang terjadi antara kepentingan publik, kelompok, maupun pribadi. Aparatur harus bisa mengatasi masalah demikian dengan tepat dan benar
2. Mempunyai rasa tanggung jawab dan sadar bahwa dia adalah seorang aparatur dan harus sebisa mungkin agar terhindar dari keterlibatannya dari politik praktis
3. Kemudian aparatur mampu melayani masyarakat tidak memandang dari faktor tertentu baik dari agama, suku, gender, dan lainnya. Harus mampu menyamaratakan pelayanan yang baik dan adil
4. Terakhir adalah mampu konsisten terhadap apa yang telah dilaksanakan dengan baik dan mampu untuk tetap terus bisa diandalkan setiap saat.

Menurut (Indra, 2010) “akuntabilitas merupakan suatu dasar kewajiban yang menyangkut suatu tanggung jawab baik itu tanggung jawab kinerja, kinerja, maupun perilaku seseorang atas kewajibannya dan mampu bertanggungjawab kepada orang yang memiliki hak dan kewenangan bilamana meminta keterangan beserta tanggungjawabnya sebagai pelayanan publik” (Purnomo & Putri, 2018).

2.2.2 Aspek Mengukur Akuntabilitas

Akuntabilitas pelayanan publik yang merupakan pertanggungjawaban aparatur pemerintahan kepada masyarakat yang merupakan penerima pelayanan. Mengukur akuntabilitas pelayanan publik yang dilihat dari bentuk pertanggung jawabannya sendiri ada beberapa poin yang dilihat menurut Ratminto dan Winarsih (Melinda, Asrinaldi, & Valentina, 2019) diantaranya adalah:

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik
 - a. Kinerja pelayanan publik ini dilihat dari proses yang terjadi dipelayanan diantaranya: tingkat profesionalitas petugas yang bekerja, dan adanya sebuah kedisiplinan, serta lengkap atau tidaknya sarana dan prasarana dalam mendukung proses pelayanan.
 - b. Akuntabilitas dan tanggung jawab aparatur yang bekerja harus sebisa mungkin sesuai dengan standar pelayanan publik yang sebelumnya sudah ditetapkan
 - c. Kemudian standar pelayanan tersebut juga dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada masyarakat maupun kepada kepala instansi pemerintahan. Apabila standar yang dilaksanakan belum sesuai, harus sesegera mungkin diperbaiki
 - d. Jika terjadi kesalahan dalam akuntabilitas kinerja publik hendaknya diberikan imbalan kepada masyarakat
 - e. Masyarakat juga bisa ikut melakukan analisis melihat kinerja aparatur dalam melayani namun harus sesuai dengan mekanisme yang berlaku
 - f. Dibuatkan mekanisme pertanggungjawabkan jika terdapat kerugian di pelayanan publik, dan bila ada pengaduan publik tidak mendapat respon sesuai waktu dengan waktu yang telah ditetapkan.

2. Akuntabilitas biaya pelayanan publik
 - a. Besarnya biaya pelayanan harus sejalan dengan peraturan perundang-undangan
 - b. Kemudian jika terdapat aduan masyarakat bersangkutan dengan ketidakcocokan biaya pelayanan, harus ditangani oleh aparatur atau petugas yang sebelumnya ditunjuk berdasarkan Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang
3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik
 - a. Persyaratan teknis maupun administrasi harus jelas dan mampu dipertanggungjawabkan baik dari sisi kualitas maupun keabsahan produk pelayanan
 - b. Prosedur dan mekanisme kerja harus bisa dibuat sesederhana mungkin dan dilakukan dengan dengan kaidah yang sudah diterapkan
 - c. Produk pelayanan harus bisa tepat dan benar serta juga sah

2.3 Konsep Transparansi

2.3.1 Pengertian Transparansi

Transparansi masih menjadi salah satu tantangan yang nyata yang dihadapi Indonesia. Keterbukaan yang menjadi salah satu dari poin penting yang masih belum diimplementasikan dengan nyata secara menyeluruh di semua pelayanan yang ada di Indonesia. Penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah perlu membuat satu kebijakan yang memerhatikan hal yang perlu dipublikasikan seperti persyaratan pelayanan, biaya yang diperlukan, waktu yang digunakan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban yang menjadi hal

yang perlu keterbukaan dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Masih banyak bahkan penyelenggara pelayanan yang mempunyai unsur keterbukaan ini sehingga pelayanan yang diberikan diambil kesempatan mengenai biaya yang dirahasiakan sehingga biaya yang rahasia menjadi keuntungan sendiri bagi aparatur yang bertugas terlebih jika masyarakat yang mendapati pelayanan dengan persyaratan yang berbelit-belit sehingga dengan ditutupi biaya pelayanan mampu menjadi celah untuk dipergunakan dengan jaminan pelayanan yang cepat dan tepat.

Keputusan dari Menpan Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 mengenai Teknis Transparansi dan Akuntabilitas untuk mengadakan pelayanan publik, menjelaskan untuk melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat harus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Hal yang perlu ditingkatkan disini seperti prosedur, persyaratan, waktu yang diperlukan, besarnya biaya, janji, *motto* pelayanan yang diberikan, serta standar pelayanan dan juga mengenai aparatur yang bertugas mengenai kewenangannya serta tanggung jawabnya dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Peraturan ini jelas memberikan gambaran bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya karena hal tersebut merupakan keinginan serta harapan masyarakat kepada pemerintah melalui penyelenggara pelayanan yang diberikan. (Mita Widyastuti, 2009)

Menurut pendapat (Haryatmoko, 2011) “transparansi jika diartikan adalah suatu tanggung jawab dari penyelenggara pelayanan dengan tanggung jawabnya memberi informasi yang relevan, dan mampu memberikan hasil kerjanya kepada pihak yang membutuhkan seperti auditor, *legislator*, dan tentu saja kepada

masyarakat secara terang-terangan karena hal tersebut harus dipublikasikan”
(Purnomo & Putri, 2018)

2.3.2 Aspek Mengukur Transparansi

Transparansi yang merupakan keterbukaan didalam pelayanan publik juga diharapkan terdapat disetiap instansi-instansi pemerintahan. Adapun ada beberapa poin menurut (Winarsih, 2005) dikutip dari (Dedek Kusnadi, 2011) yang menjadikan transparansi baik dan terlaksana meliputi hal berikut seperti:

1. Manajemen dan pelaksana pelayanan publik

Keterbukaan yang meliputi manajemen dan penyelenggara pelayanan publik baik kebijakannya, dalam melaksanakannya, perencanaannya, dan pengawasannya harus lebih mudah diakses ke publik serta keterbukaan dalam menginformasikannya

2. Prosedur Pelayanan

Pelayanan yang baik dan transparan tentu memiliki keterbukaan terhadap prosedurnya dengan cara membuat bagan alir pelayanan serta prosedur yang harus sesederhana mungkin dan tidak berbelit-belit bagi masyarakat

3. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan

Ini menyangkut masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik harus memenuhi persyaratan yang telah dibuat dan ditetapkan, persyaratan tersebut harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Persyaratan yang diberikan kepada masyarakat harus diinformasikan dengan jelas dan baiknya persyaratan tersebut dipampang diloket pelayanan.

4. Rincian biaya pelayanan

Keterbukaan biaya pelayanan merupakan menjadi standar transparansi pelayanan. Tata cara pembayaran maupun besarnya nominal biaya yang telah ditetapkan oleh pejabat yang bersangkutan tentunya berdasarkan peraturan perundangan-undangan. Rincian biaya pelayanan ini juga harus diinformasikan secara jelas kepada masyarakat melalui tulisan yang ditempelkan di loket pelayanan. Tujuannya sangat jelas supaya jumlah biaya tidak terjadi pertemuan pribadi antara pejabat dan masyarakat yang memerlukan pelayanan. Karena sudah banyak terjadi besarnya biaya pelayanan dirahasiakan supaya pejabat yang bertugas bisa bernain dalam hal ini dengan imingan pelayanan yang cepat dan tepat

5. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan merupakan berapa lama waktu yang diperlukan untuk memenuhi permintaan masyarakat. Berapa lama pelayanannya ini mulai dari sudah lengkap syarat yang diperlukan sampai selesainya proses pelayanan. Instansi yang bersangkutan harus bisa memberikan kepastian waktu pelayanan kepada masyarakat dan dengan menulis berapa lama waktu pelayanan di loket pelayanan. Kemudian instansi yang bersangkutan harus melayani masyarakat sesuai dengan nomor urut permintaan pelayanan, karena banyak kejadian tidak teraturnya hal ini menyebabkan masyarakat yang datang lebih dulu sering dilewati dengan orang yang datang belakangan. Kejelasan dan keterbukaan inilah yang juga perlu diperhatikan

6. Tanggung jawab pejabat yang bertugas

Pejabat yang bertugas melayani masyarakat harus siap sedia memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dan siap dan bertanggung jawab atas segala keluhan dari masyarakat dan menyelesaikannya

7. Keterbukaan personal petugas

Hal ini menyangkut bagaimana petugas melayani secara terbuka dan tidak terbebani agar memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan ini juga menyangkut sisi psikologis petugas dan masyarakat yang dimana petugas berusaha mengubah keluhan masyarakat menjadi senyuman, dan juga rasa sopan, aman, dan nyaman juga diberikan

8. Lokasi pelayanan

Lokasi yang strategis dan lokasi tersebut diketahui seluruh masyarakat sekitarnya juga menjadi hal penting. Selain itu sarana dan prasarana terlebih telekomunikasi dan informatika juga harus dilengkapi sebagai penunjang pelayanan yang diberikan.

9. Janji pelayanan

Janji pelayanan ini berarti komitmen tertulis unit kerja. Janji tersebut hendaknya tertulis jelas di instansi terkait. Janji pelayanan ini pula bisa berupa motto pelayanan yang menyusun kata-kata positif bertujuan memberikan semangat pelayanan yang prima baik dan efektif. *Motto* pelayanan yang ditulis dan ditempel di kantor instansi tentu akan memberi semangat kepada aparatur sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan.

10. Standar pelayanan

Semua instansi yang bertugas melayani masyarakat hendaknya menulis, menyusun serta mempublikasi standar pelayanannya tersebut kepada masyarakat dengan tujuan memberikan jaminan atas apa yang mereka buat dan layani kepada masyarakat

11. Informasi pelayanan

Terakhir adalah semua yang dibahas tadi baik *motto* pelayanan, lokasi, persyaratan, waktu yang diperlukan, janji, serta prosedur pelayanan dapat diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat. Menginformasikan hal ini bisa melalui media cetak seperti brosur maupun melalui media elektronik seperti website, email, medsos, dan internet lainnya dengan tujuan informasi tersebut bisa sampai kepada masyarakat dengan efisien dan efektif.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan penulis di kantor kelurahan panipahan kota ini juga memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan fokus permasalahan yang dibahas serta ruang lingkup yang sama seperti judul penulis yakni “Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha (studi di Kantor Kelurahan Panipahan Kota, Kecamatan Pasir Limau Kapas, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau)”. Penelitian terdahulu ini juga digunakan penulis sebagai sumbangsih pemikiran agar apa yang penulis teliti mengenai fokus penelitian yang sama bisa tepat sasaran dan benar sesuai yang seharusnya diteliti.

Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sukmawati (2016) Jurusan ilmu administrasi negara fakultass ilmu sosial dan politik universitas hasanuddin	Akuntabilitas Proses Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Makasar	Skripsi	Penelitian ini berlokasi di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTM). Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini membahas tentang akuntabilitasnya dan yang dimana hasilnya bahwa tidak sepenuhnya akuntabel baik prosedur, biaya, dan waktu pelayanannya ditambah dengan tidak jelasnya informasi pelayanan. Terlebih pada biaya pelayanan tidak sesuai dengan SOP dan waktu pelayanannya pun belum terlaksana tepat waktu. Namun, yang menjadi hal positif disini adalah pegawai yang bekerja responsif dan memiliki jiwa melayani yang ramah dan sopan. Perbedaan yang terlihat dengan penelitian penulis adalah bahwa penelitian ini hanya membahas aspek akuntabilitasnya.
2	Irsan Azis (2020) Jurusan administrasi negara fakultass ilmu sosial dan politik universitas muhammadiyah makassar	Transparansi Informasi Pelayanan Surat Izin Usaha Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banteng	Skripsi	Penelitian ini berlokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bantaeng. Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitiannya sendiri yakni yang menyangkut keterbukaan seperti keterbukaan manajemen dan penyelenggara belum bisa dikatakan baik karena terdapat ketidaktahuan masyarakat sekitar terhadap kebijakan, proses perencanaannya. Kemudian yang kurang baik juga dalam

				hal keterbukaan proses, ini terlihat dari pihak kantor yang belum terbuka dengan hal yang berhubungan standar dan tata cara perizinan usaha dikantor tersebut. Selibhnya pegawai dikantor tersebut sudah melaukan tanggung jawab dengan baik, mengenai kenyamanan masyarakat yang datang dikantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banteang. Perbedaan yang terlihat dengan penelitian penulis adalah bahwa penelitian ini hanya membahas aspek transparansinya.
3	Ayu Sari dan Muh. Ruslan lain (2020) Mahasiswa Universitas Patimura Ambon dan Mahasiswa Universitas Muhamadiyah Sorong	Analisis Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Lethitu Kabupaten Maluku Tengah	Jurnal	Penelitian ini dilakukan oleh dua orang mahasiswa yang melakukan analisis tentang transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik yang berlokasi dikantor kecamatan leihitu kabupaten maluku tengah. Peneliti menggunakan teknik analisis dan mereka mengumpulkan data-datanya melalui wawancara, obsevasi, dan domuntasi, dan perlu diketahui informan penelitian ini diambil sebanyak 12 orang yang dijadikan bahan untuk dan data untuk melakukan penelitian. Hasil penelitian yang peneliti lakukan bahwa pelaksanaan baik akuntabilitas pelayanan publik dan transparansi pelayanan publik dikantor kecamatan leihitu sudah baik walau terdapat beberapa masalah yang terjadi, namun secara keseluruhan kondisi kantor dan faktor yang menjadi pokok yang diteliti sudah cukup baik.

2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah model *konseptual* yang memberikan gambaran sebuah teori bisa dihubungkan dengan identifikasi masalah yang telah ditemukan. Maka dari itu untuk mengetahui akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam pengurusan surat keterangan domsili usaha di kantor kelurahan panipahan kota dapat melihatnya melalui rumusan masalah yang telah penulis buat dan masalah tersebut akan dikaitkan dengan kerangka pikir menggunakan teori yang sesuai. Tentu dengan adanya gambaran ini bisa melihat gambaran kerangka pikir yang sesuai baik mulai dari rumusan masalah, judul, dan teori yang digunakan saling berkaitan.

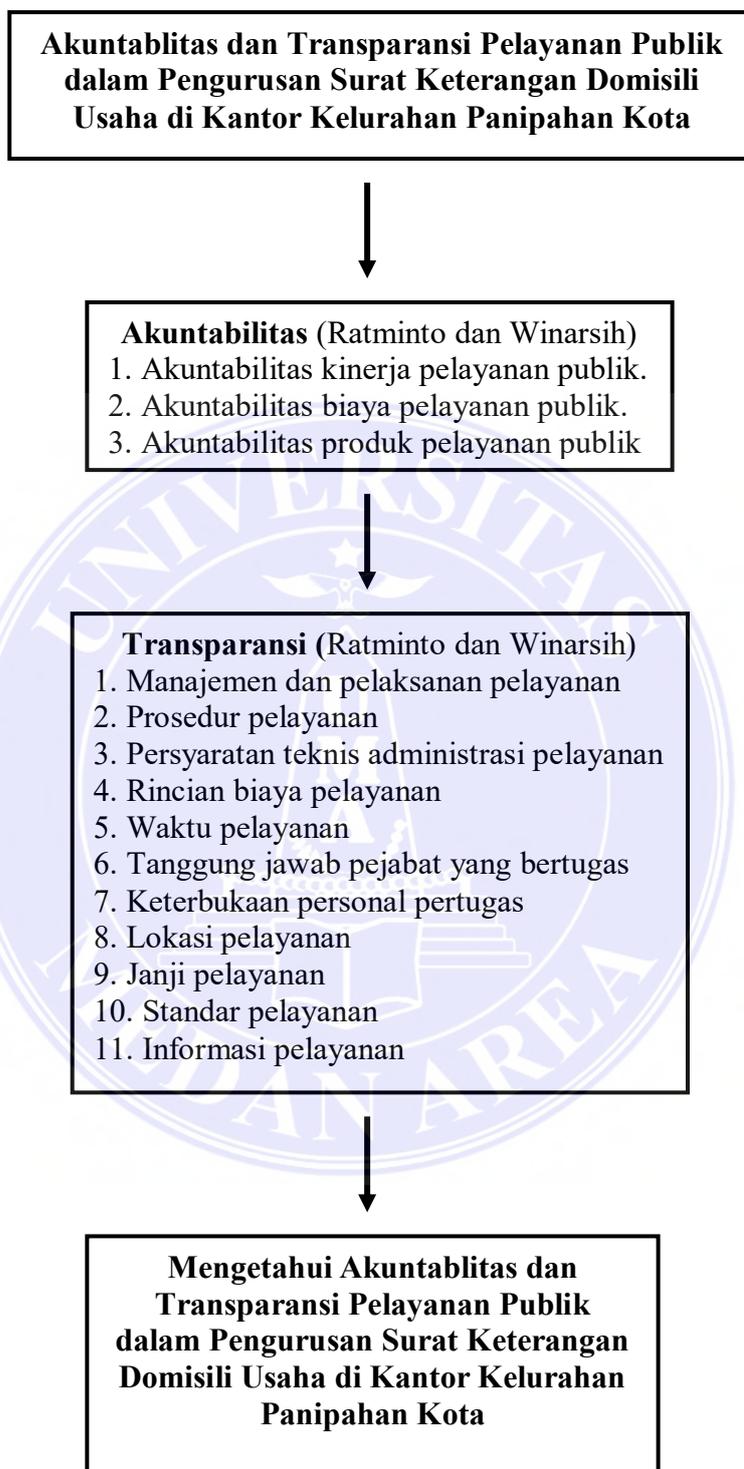
Mengukur aspek akuntabilitas dan transparansinya sendiri penulis menggunakan teori Ratminto dan Winarsih. Dimana untuk mengukur akuntabilitasnya digunakan tiga indikator yakni akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik, serta akuntabilitas produk pelayanan publik (Melinda, Asrinaldi, & Valentina, 2019). Kemudian untuk transparansinya masih sama menggunakan teori Ratminto dan Winarsih yakni digunakan sebelas indikator seperti manajemen dan pelaksanaan pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, rincian biaya pelayanan, waktu pelayanan, tanggung jawab pejabat yang bertugas, keterbukaan personal pertugas, lokasi pelayanan, janji pelayanan, standar pelayanan, dan informasi pelayanan (Dedek Kusnadi, 2011).

Teori yang digunakan penulis tersebut akan sangat berperan dalam penelitian ini karena dengan teorilah yang digunakan sebagai acuan untuk

menjawab masalah dan melihat akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam mengurus surat keterangan domisili usaha di kantor kelurahan panipahan kota. Peneliti juga membuat gambar kerangka berpikir dalam bentuk bagan, berikut merupakan bagan kerangka berpikir tersebut :



Bagan 2.6 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif yang dimana pendekatan kualitatif ini memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi kualitatif harus memfokuskan melihat masalah itu dari prosesnya dan maknanya dengan menjelaskan suatu yang terjadi. Kemudian untuk tipe penelitian ini penulis memakai tipe penelitian deskriptif yaitu dengan peneliti menggambarkan kenyataan dari apa yang amati dan dilihat di Kelurahan. Dengan metode penelitian ini dapat dilakukan dengan variabel tunggal dengan artian tidak membandingkan atau menghubungkan dengan variabel lain (Adhi Kusumastuti, 2019). Kemudian dengan itu penelitian ini dapat disimpulkan menggunakan penelitian jenis deskriptif kualitatif yang masuk kedalam penelitian kualitatif.

Penelitian deskriptif kualitatif ini membuat penulis akan melakukan wawancara dan observasi secara langsung dengan harapan untuk mengetahui jawaban dari apa yang menjadi permasalahan penelitian terkait gambaran tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Mengurus Surat Keterangan Domisili Usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Berlokasikan di Kantor Kelurahan Panipahan Kota yang terletak di Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau. Pemilihan lokasi penelitian ini pada dasarnya merupakan keinginan penulis yang beralasan

dekat dengan rumah penulis dan akses izin yang mudah untuk melakukan penelitian dan juga penulis pernah melakukan KKL di Kantor Kelurahan Panipahan Kota ini sehingga seluk beluk sebelum melakukan penelitian inipun penulis sudah banyak mengetahui tentang apa yang menjadi masalah yang akan diteliti sehingga penulis melakukan penelitian dengan efektif dan efisien. Adapun untuk waktu penelitian yang dilakukan penulis itu dimulai dari Oktober 2021 s/d Mei 2022.

Tabel 3.2 Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Oktober 2021	Januari 2021	Februari 2021	Juni 2022	Juli 2022	Agustus 2022
1	Pengajuan Judul						
2	Bimbingan Proposal						
3	Seminar Proposal						
4	Data / Penelitian						
5	Seminar Hasil						
6	Pebaikan Skripsi						
7	Sidang akhir						

3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian ini adalah subyek penelitian yang diharapkan untuk dapat memberi informasi tentang permasalahan yang dilakukan penelitian.

Informan sendiri dibagi menjadi tiga poin dikutip dari (Heryana, 2018) yakni :

3.3.1 Informan Kunci

Informan kunci ini merupakan orang yang informasinya menjadi kunci untuk melihat masalah yang diteliti yakni Akuntabilitas dan Transparansi di Kantor Kelurahan Panipahan Kota secara keseluruhan. Dengan alasan itu untuk memulai mencari tau masalah lebih dalam seorang peneliti harus terlebih dahulu menanyakan kepada informan kunci sebelum kepada informan lainnya serta informan kunci ini tau dan memahami tentang informan utama. Pemilihan informan kunci ini biasanya dilakukan jika yang diteliti disuatu instansi itu biasanya yang menjadi informan kunci adalah pimpinan organisasi tersebut. Penelitian ini yang dilakukan oleh penulis yang berada di Kantor Kelurahan Panipahan Kota sendiri yang menjadi informan kunci itu adalah satu orang yakni Lurah Panipahan Kota. Pak Julyandri selaku Lurah menjadi kunci informasi terkait Akuntabilitas dan Transparansi dari sudut pandang Lurah sendiri hakikatnya dijadikan sebagai bahan dalam melakukan penelitian.

3.3.2 Informan Utama

Informan utama adalah orang yang tau akan secara teknis dan detail masalah yang akan diteliti untuk itu informan utama merupakan orang bisa dikatakan menjadi peran utama yang memberikan informasi kepada peneliti dan dia terlibat secara langsung dalam pokok permasalahan. Penelitian ini yang dilakukan oleh penulis yang berada di Kantor Kelurahan Panipahan Kota sendiri yang menjadi informan utama itu adalah satu orang yakni Pegawai Panipahan Kota. Pak Efendi selaku pegawai di Kantor Kelurahan Panipahan Kota akan menjadi aktor utama dalam sebuah penelitian untuk melihat gambaran

Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisi Usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota.

3.3.3 Informan Pendukung

Informan pendukung sangat penting data darinya dimana dijadikan sebagai bahan tambahan untuk sebuah penelitian. Informasi yang diberikan oleh informan pendukung sangat berguna untuk sebuah penelitian karena informan tambahanlah yang memberikan informasi diluar informasi didalam pihak internal instansi. Penelitian ini yang dilakukan oleh penulis yang berada di Kantor Kelurahan Panipahan Kota sendiri yang menjadi informan pendukung terdiri dari Masyarakat yang mendapatkan pelayanan dalam mengurus surat keterangan domisili usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota yakni Kiting, Mulyadi, Adi, Pendi, Maris, Desi, Yani, Cima. Karena informasi yang didapatkan dari Masyarakat bisa dijadikan informasi dari sisi masyarakat sebagai bahan utama untuk melihat Akuntabilitas dan Transparansi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Panipahan Kota.

Tabel 3.3 Informan Penelitian

NO	Nama	Jabatan	Tipe	Jumlah
1	Julyandri, Amk	Lurah	Informan Kunci	1
2	Efendi	Pegawai	Informan Utama	1
3	Pendi Maris Adi Ani Julyanti Desi Ida Cima	Masyarakat Masyarakat Masyarakat Masyarakat Masyarakat Masyarakat Masyarakat Masyarakat	Informan Pendukung Informan Pendukung Informan Pendukung Informan Pendukung Informan Pendukung Informan Pendukung Informan Pendukung Informan Pendukung	8
Total Jumlah				10

3.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan hal yang sangat penting untuk peneliti, karena dari data yang diperoleh dapat dijadikan penelitian. Berbagai jenis dan sumber data yang tepat juga akan sangat mempengaruhi kualitas dan ketepatan penelitian. Seberapa menarik dan hebatnya kualitas penelitian jika tidak memiliki sumber data itu sama saja tidak memiliki arti. Penelitian ini dilakukan penulis mengambil dua jenis macam sumber data yakni sumber data primer dan sekunder. Adapun pengertian kedua sumber data tersebut sebagai berikut (Dr. Farida Nugraha, 2014):

3.4.1 Data primer

Sumber data primer ini merupakan sumber data yang asli dan data bersifat aktual dan data ini menjadi sumber data utama yang didapat peneliti secara langsung dari sumbernya dilapangan. Data ini didapatkan biasanya dari narasumber dan informan yang ada dilapangan

3.4.2 Data sekunder

Sumber data sekunder ini kebalikan dari data primer tadi yakni data ini data yang didapat secara tidak langsung, namun didapatkan dari sumber lain seperti data yang didapat dari buku, foto, dokumen, atau literatur lain yang berhubungan dengan konteks masalah yang diteliti.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan informasi yang diperlukan penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Teknik berikut merupakan teknik

pengumpulan data baik data primer maupun data sekunder. Berikut merupakan teknik tersebut :

3.5.1 Teknik Pengumpulan Data primer

Data ini dapat penulis kumpulkan melalui kegiatan mencari dan menanyakan langsung dilapangan tempat penelitian. Adapun teknik pengumpulannya adalah:

1. Observasi, teknik ini dilakukan penulis melihat dan mengamati di tempat instansi secara langsung pada objek yang akan diteliti dalam hal ini di Kantor Kelurahan Panipahan Kota. Mengamati fenomena dan kejadian yang akhirnya dijadikan suatu data untuk mendukung penelitian.
2. Wawancara, teknik ini merupakan teknik yang sangat relevan untuk mendapatkan langsung informasi yang dibutuhkan peneliti. Dalam teknik ini penulis harus menanyakan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan apa yang menjadikan pokok penelitian, dan pertanyaan yang dilayangkan secara langsung atau tatap muka dan terbuka agar informasi yang diperoleh lebih jelas dan terarah. Penulis melakukan wawancara dengan informan kunci, informan utama, dan informan pendukung di Kantor Kelurahan Panipahan Kota.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data sekunder

Data ini diperoleh peneliti dari mengumpulkan dan mencarikan informasi yang berkaitan dengan bahan untuk mendukung penelitian, adapun tekniknya adalah:

1. Dokumentasi, teknik ini dilakukan dengan mengutip beberapa catatan-catatan atau dokumen yang terdapat ditempat lokasi penelitian. Seperti

halnya mengutip dan mengambil tentang sejarah, struktur, fungsi, serta visi misi Kantor Kelurahan Panipahan Kota

2. Kepustakaan, teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan bahan yang mendukung atau berkaitan dengan masalah penelitian. Seperti data dari buku, internet, jurnal, dan lainnya yang dijadikan sebagai bahan tambahan untuk proses penelitian di Kantor Kelurahan Panipahan Kota.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah salah satu langkah yang sangat penting didalam penelitian karena data yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan lainya tidak bisa langsung dijadikan dan dimasukan sebuah data yang valid dalam penelitian. Data yang diperoleh perlu dianalisis sesuai dengan kaidah ilmiah yang telah berlaku sebelumnya. Tujuannya supaya data yang diperoleh kemudian dianalisis dan disajikan dapat sesuai dengan persoalan yang diharapkan. Adapun teknik analisis data yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian ini adalah metode analisis data interkatif yang dicetuskan oleh *Miles dan Huberman* (Saleh, 2017). Menurut mereka analisis data menggunakan tiga tahap yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berikut penjelasan ketiga tahap tersebut:

3.6.1 Reduksi data

Pada tahap ini peneliti memilih, memilah, atau merangkum data serta mengambil dan membuang hal yang dianggap tidak penting dan menyusun data sedemikian rupa agar lebih rapi dan mudah dipahami. Karena pada saat pengumpulan data yang sangat banyak dan tidak teratur seringkali membuat

bingung akan banyaknya data yang diperoleh. Untuk itu tujuan mereduksi data ini adalah untuk memberikan kemudahan bagi para peneliti yang akan melakukan analisis data berikutnya. Kemudian dalam mereduksi atau memilih data ini penulis dapat melakukannya dengan menggunakan alat bantu seperti buku dan pulpen, laptop, dan lainnya. Reduksi data ini juga merupakan sesuatu yang membutuhkan kelihaihan dan kepintaran peneliti dalam melakukannya, untuk itu dalam mereduksi data bisa dibantu oleh orang yang dianggap berpengalaman dalam hal tersebut agar lebih memudahkan bagi peneliti.

3.6.2 Penyajian data

Setelah peneliti melakukan reduksi data langkah ini dilakukan penyajian data yang telah direduksi sebelumnya. Penyajian data ini dalam penelitian kualitatif bisa berupa bagan, hubungan antar kategori, dan yang paling sering digunakan adalah menyajikan data dengan format teks yang diceritakan bersifat narasi. Tujuan adanya penyajian data ini adalah untuk lebih memudahkan dalam memahami tentang apa yang terjadi

3.6.3 Penarikan kesimpulan

Ini merupakan proses akhir dari teknik analisis data. Pada tahap ini peneliti harus menarik satu kesimpulan dari data-data yang telah didapatkan. Kesimpulan bisa ditarik dengan membuat kesimpulan sementara jika bukti yang didapat dirasa tidak begitu kuat. Kesimpulan kredibel bisa dibuat jika semua yang diharapkan telah dapat dan didukung dengan data-data yang kuat. Dengan adanya penarikan kesimpulan ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang menjadi dasar penelitian.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berlandaskan dari berbagai informasi yang didapat dari berbagai informan penelitian dan hasil observasi yang dilakukan, menggunakan Teori Ratminto dan Winarsih Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam pengurusan surat keterangan domisili usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota belum sepenuhnya tercipta dengan baik. Akuntabilitas kinerja yang tidak profesional dan juga Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Panipahan Kota juga bermasalah dimana persyaratan dalam membuat surat keterangan domisili usaha sering tidak dipatuhi masyarakat dan tetap diterima oleh pegawai Kelurahan Panipahan Kota. Kemudian transparansi di Kantor Kelurahan Panipahan Kota juga tidak sepenuhnya tercipta dalam melayani masyarakat yang mengurus surat keterangan domisili usaha. Keterbukaan manajemen yang kurang, Prosedur Pelayanan yang tidak terdapat di dinding Kantor, Tanggung jawab Lurah yang tidak baik dimana sering tidak masuk ke Kantor, motto pelayanan yang juga tidak ada, Standar pelayanan dan informasi pelayanan di Kantor Kelurahan Panipahan Kota juga tidak baik karena fasilitas Kantor yang kurang memadai.

Hambatan untuk menerapkan Akuntabilitas dan Transparansi pelayanan publik dalam mengurus surat keterangan domisili usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota adalah dari sisi tanggung jawab atau keprofesionalitasan pegawai yang sangat tidak baik ditambah dengan fasilitas kantor yang sangat kurang untuk memenuhi standar instansi yang baik sehingga sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan kepuasan dari masyarakat. Kedua hambatan tersebut terbukti

menyulitkan Kantor Kelurahan Panipahan Kota dalam menciptakan Akuntabilitas dan Transparansi pelayanan di Kantornya. Selain kurangnya fasilitas Kantor dan tidak ada profesionalitas pegawai Kelurahan Panipahan Kota lurah dan pegawai yang bekerja juga seakan tidak peduli dengan keadaan kantor yang terlihat tidak seperti Kantor pemerintahan pada umumnya, segala yang berhubungan dengan kelengkapan Kantor seperti visi misi, motto, prosedur, dan lain sebagainya sama sekali tidak terlihat di dinding Kantor Kelurahan Panipahan Kota. Dari ketiga permasalahan tersebut menjadi faktor penghambat bagi Kelurahan Panipahan Kota untuk mencapai Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam pengurusan surat keterangan domisili usaha.

5.2 Saran

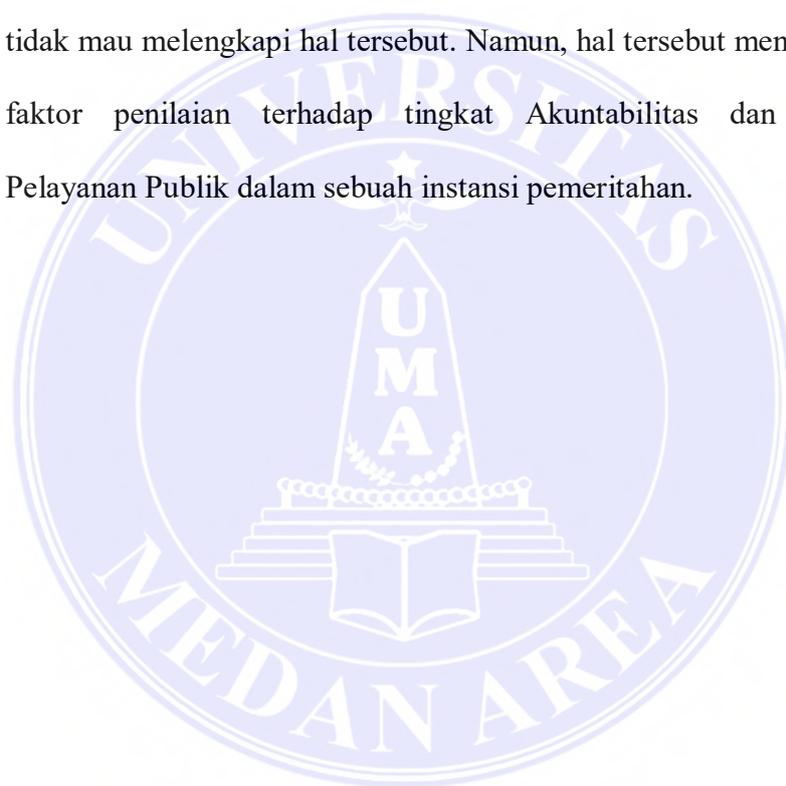
Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dan juga kesimpulan yang peneliti buat mengenai Akuntabilitas dan Transparansi pelayanan publik dalam mengurus surat keterangan domisili usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota, maka peneliti memberikan saran terkait dari permasalahan yang telah ditemui dan dibahas dalam penelitian ini. Adapun saran tersebut yaitu:

1. Pihak kantor Kelurahan Panipahan kota khususnya pegawai yang bekerja agar baiknya lebih sadar terhadap tanggung jawabnya sebagai aparatur pemerintahan karena tanggung jawab masih sangat kurang dimiliki oleh pegawai yang melayani masyarakat dalam mengurus surat keterangan domisili usaha. Karena sejatinya bukan hanya pelayanan suka sama suka namun pegawai harus memenuhi segala kewajibannya dalam melayani masyarakat. Peran Lurah disini juga harus lebih sigap dalam memantau

segala aktivitas pegawai yang bekerja di Kantornya karena jika terdapat pegawai yang tidak memenuhi Akuntabilitas pelayanan Lurah bisa saja memberikan pengetahuan dan peringatan atah bahkan memberhentikan pegawai yang bermasalah tersebut. Namun sebelum itu Lurah sendiri harus bisa memenuhi kewajibannya terlebih dahulu yang harus selalu siap sedia berada di Kantor Kelurahan Panipahan Kota sebagaimana tugasnya sebagai Lurah.

2. Pihak Kantor Kelurahan Panipahan Kota alangkah baiknya mempunyai rencana dan strategi terkait dalam melengkapi fasilitas yang ada. Karena dari sisi fasilitas kantor di kelurahan panipahan kota sangat tidak memadai dan masih banyak sekali yang kurang mulai dari kursi kurang, jam dinding tidak ada, Toilet yang tidak nyaman, komputer yang usang, mesin print yang sering bermasalah, tidak tersedianya wifi, dan masih banyak lagi. Kekurangan sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Panipahan Kota ini faktanya telah akan memberikan dampak buruk bagi kenyamanan masyarakat dan sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang bertugas. Maka dari itu sarana dan prasarana di kantor Kelurahan Panipahan Kota untuk dilengkapi, jikapun tidak bisa dilengkapi setidaknya dicukupi agar tercapainya pelayanan yang baik terkhususnya dalam melayani masyarakat dalam mengurus surat keterangan domisili usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota.
3. Pihak Kantor Kelurahan Panipahan Kota baik Lurah maupun pegawai yang bertugas harus sama-sama mempunyai inisiatif yang nyata untuk melengkapi dinding Kantor dengan segala keperluan yang harusnya

dipunyai sebuah instansi pemerintahan. Visi misi kantor, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, sampai struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting ditempelkan didinding kantor selain sebagai profesionalitas Kantor dalam melakukan pelayanan juga memudahkan masyarakat yang hendak mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Panipahan Kota. Mungkin hal semacam ini dianggap sepele oleh pihak Kantor Kelurahan Panipahan Kota sehingga mereka seolah biasa saja dan tidak mau melengkapi hal tersebut. Namun, hal tersebut menjadi salah satu faktor penilaian terhadap tingkat Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam sebuah instansi pemerintahan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Adhi Kusumastuti, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: LEMBAGA PENDIDIKAN SUKARNO PRESSINDO KOTA SEMARANG.
- Dr. Farida Nugraha, M. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Penelitian Pendidikan Bahasa.
- Haryatmoko. (2011). *Etika Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Indra. (2010). *Akuntabilitas Sektor Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Kamaruddin Sellang, S. M. (2016). *Administrasi Pelayanan Publik Antara Pelayanan Publik dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Kusumasari, B., Dwiputrianti, S., & Allo, E. L. (2015). *Akuntabilitas Modul Pendidikan Dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. Jakarta: LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA REPUBLIK INDONESIA.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UUP STIM YKPN.
- Moenir, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahardjo, M. (2010). *Antara Konsep, Proposisi, Teori, Variabel, dan Hipotesis Dalam Penelitian*. Malang: Repository uin malang.
- Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan, Bandung.

Syafiie, I. K. (2016). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tijptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Winarsih, R. d. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Jurnal :

Dedek Kusnadi, S. M. (2011). Menggagas Birokrasi Yang Transparan Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam dan Kemasyarakatan Volume 3, Nomor 1, Juni 2011* , 138-142.

Herizal, M. d. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy Volume 1, Issue 1, June 2020 (24-34)* , 31-32.

Heryana, A. (2018). Informan dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Prodi Kesehatan* , 4-6.

Maani, K. D. (2009). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Demokrasi Vol. III No. 1 Th. 2009* , 9.

Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administtasi Publik. *Jurnal Otoritas Vol. I, No. 2, Oktober 2011* , 85.

Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Vol VI No. 1 Juni 2016* , 2.

Melinda, I. Y., Asrinaldi, & Valentina, T. R. (2019). Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Purus Kota Padang. *Jurnal*

Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik (JAKPP) Volume 5 No.2, Desember 2019 , 99-100.

Mita Widyastuti, D. M. (2009). *Transparansi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jurnal Paradigma Vol X, No.2 Desember 2009 , 151-152.*

Purnomo, B. S., & Putri, C. (2018). *Akuntabilitas, Transparansi, Pengawasan, dan Kinerja Anggaran Berkonsep Value For Money. JURNAL RISET AKUNTANSI DAN KEUNGAN, 6(3), 2018,467-476 , 468.*

Peraturan Perundang-undangan :

Keputusan Menpan Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Teknis Transaparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik Instruksi Presiden RI Tahun 2003 tentang Paket Kebijakan Ekonomi Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Bab II Poin A dan B Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, dan Penetapan Standar Pelayanan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Perda No. 1 Tahun 2011

LAMPIRAN

1. Surat izin dari Universitas Medan Area ditujukan kepada Kantor Kelurahan Panipahan Kota untuk mahasiswanya Pengambilan data/riset



Nomor : 361/FIS.2/01.10/III/2022
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

11 Maret 2022

Yth,
Kepala Kelurahan Panipahan Kota Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : M. Rozy
N P M : 188520006
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Kelurahan Panipahan Kota Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau, dengan judul Skripsi "Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/embaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dr. Elnati Juliana Hasibuan, M.Si

CC : File,-



CS Dipindai dengan CamScanner

2. Surat balasan dari Kantor Kelurahan Panipahan Kota atas izin pengambilan data/riset



PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR
KECAMATAN PASIR LIMAU KAPAS
KELURAHAN PANIPAHAN KOTA
Jalan Bhakti No.091 Kelurahan Panipahan Kota, Kode Pos 28991
E-mail : kelurahanpanipahankota@gmail.com

Panipahan Kota, 19 Maret 2022

Nomor : 100/KEL-PK/2022/
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Pemberitahuan

KepadaYth :
Universitas Medan Area
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
di -
Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan Izin Pengambilan Data/Riset nomor : 361/FIS.2/01/III/2022 tanggal 11 Maret 2022 yang diajukan kepada kami oleh Mahasiswa atas nama :

Nama : M. ROZY
N P M : 188520006
Program Studi : Administrasi Publik

Berkean dengan hal tersebut diatas dengan ini kami telah memberikan izin kepada Mahasiswa tersebut diatas untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset di Kelurahan Panipahan Kota Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir.

Dan dengan ini kami menyatakan bahwa Mahasiswa tersebut diatas telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset di Kantor Kelurahan Panipahan Kota Kecamatan Pasir Limau Kapas yang dilaksanakan pada tanggal 13 maret s/d 18 maret 2022 dalam keadaan baik.

Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIC. KELURAHAN PANIPAHAN KOTA



JULYANDRI, Amk
NIP. 19800725 200801 1 012

CS Dipindai dengan CamScanner

3. Foto saat mewawancarai Lurah Panipahan Kota Pak Julyandri, Amk. Dimana Pak Julyandri, Amk merupakan orang yang paling sering diwawancara oleh peneliti karena beliaulah sebagai informan kunci yang mana informasi dari beliau hakikatnya dijadikan sebagai bahan kunci untuk mengetahui Akuntabilitas dan Transparansi dalam pengurusan surat keterangan domisili usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota. Foto ini diambil Pada hari Selasa, 22 Maret 2022, Berlokasikan di Kantor Kelurahan Panipahan Kota di Jalan Bhakti Panipahan Kota.



4. Foto saat mewawancari Pak Efendi, Pak Efendi merupakan pegawai yang aktif melayani masyarakat yang mengurus surat keterangan domisili usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota. Pak Efendi dijadikan peneliti sebagai informan utama karena pelayanan dalam mengurus surat keterangan domisili usaha Pak Efendilah peran utamanya. Dan informasi dari Pak Efendi dijadikan sebagai bahan yang sangat penting dalam melihat Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Pengurusan surat keterangan domisili usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota. Foto ini diambil Pada hari Selasa, 22 Maret 2022, Berlokasikan di Kantor Kelurahan Panipahan Kota di Jalan Bhakti Panipahan Kota.



5. Foto dengan Pak Ghani, Pak Ghani merupakan pegawai yang paling rajin di Kantor Kelurahan Panipahan Kota. Hal tersebut berdasarkan hasil pengamatan Peneliti dan didukung pendapat beberapa masyarakat sekitar yang juga mengatakan hal demikian. Foto ini diambil Pada hari Selasa, 22 Maret 2022, Berlokasikan di Kantor Kelurahan Panipahan Kota di Jalan Bhakti Panipahan Kota.



6. Foto dengan Ibuk Desy, Buk Desy ini adalah salah masyarakat yang dijadikan informan tambahan oleh peneliti dan Buk Desy adalah salah satu masyarakat yang mengakui bahwa pihak kantor Kelurahan Panipahan Kota tidak pernah meminta uang ketika mendapatkan pelayanan, dan ia juga pernah memberi uang terimakasih kepada pegawai yang melayani dalam mengurus surat keterangan domisili usaha. Foto ini diambil Pada hari Rabu, 23 Maret 2022, Berlokasikan di Kantor Kelurahan Panipahan Kota di Jalan Bhakti Panipahan Kota



7. Foto dengan Ibuk Ani, Buk Any ini adalah salah masyarakat yang dijadikan informan tambahan oleh peneliti dan Buk Any adalah satu diantara banyak masyarakat yang mengakui bahwa baik Lurah dan Pegawai di Kantor Kelurahan Panipahan Kota sangat ramah, sopan, dan baik dalam melayani masyarakat yang mengurus surat keterangan domisili usaha. Foto ini diambil Pada hari Rabu, 23 Maret 2022, Berlokasikan di Kantor Kelurahan Panipahan Kota di Jalan Bhakti Panipahan Kota.



8. Foto dengan Ibuk Julyanti, Buk Juyanti ini adalah salah masyarakat yang dijadikan informan tambahan oleh peneliti dan Buk Julianti ini yang mengakui bahwa Lokasi Kantor Kelurahan Panipahan Kota sangat strategis dan ia mengatakan bahwa Buk Desy dan tetangganya tidak ada yang tidak tau Lokasi Kantor Kelurahan Panipahan Kota karena lokasinya berada di Pinggir jalan besar. Foto ini diambil Pada hari Rabu, 23 Maret 2022, Berlokasikan di depan Rumah Buk Julianti yang berada di Gang Purnama, Panipahan Kota.



9. Foto dengan Kak Cima, Kak Cima ini adalah salah masyarakat yang dijadikan informan tambahan oleh peneliti dan Kak Cima juga yang mengatakan bahwa Kantor Kelurahan Panipahan Kota tidak pernah meminta biaya sepeserpun dalam mengurus surat keterangan domisili usaha. Selain itu Kak Cima juga memberikan tanggapannya terkait kurangnya Kursi di Kantor Kelurahan Panipahan Kota. Foto ini diambil Pada hari Rabu, 23 Maret 2022, Berlokasikan di depan Rumah Kak Cima yang berada di Gg Purnama, Panipahan Kota



10. Foto Bersama dengan pegawai Kantor Kelurahan Panipahan Kota. Foto ini diambil Pada hari Selasa, 22 Maret 2022, Berlokasikan di Kantor Kelurahan Panipahan Kota di Jalan Bhakti Panipahan Kota.



11. Foto Papan Kantor Kelurahan Panipahan Kota. Foto ini diambil Pada hari Selasa, 22 Maret 2022, Berlokasikan di depan Kantor Kelurahan Panipahan Kota di Jalan Bhakti Panipahan Kota.



12. Hasil cek Turnitin Skripsi Penulis hanya 4 Persen menjadi bukti bahwa apa yang ditulis penulis tidak merupakan plagiat dan penulis mengerjakannya dengan sungguh-sungguh.

PAPER NAME	AUTHOR
188520006-M.ROZY-AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT KETERANGAN DAN	M. Rozy

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
19054 Words	124753 Characters

PAGE COUNT	FILE SIZE
91 Pages	95.4KB

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Sep 2, 2022 1:19 AM GMT+7	Sep 2, 2022 1:25 AM GMT+7

4% Overall Similarity
The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 4% Internet database
- 0% Publications database

Excluded from Similarity Report

- Crossref database
- Submitted Works database
- Quoted material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Crossref Posted Content database
- Bibliographic material
- Cited material

Summary

Pedoman Wawancara

Daftar Pertanyaan untuk Informan Kunci, utama, dan tambahan

A. AKUNTABILITAS

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

- Bagaimana tanggapan Lurah terkait Kinerja pegawai kelurahan Panipahan Kota dari segi profesionalitas, kedisiplinan, maupun sarana dan prasarana?
- Apa alasan pegawai yang bekerja di Kantor Kelurahan Panipahan Kota tetap melayani masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan dalam mengurus surat keterangan domisili usaha?
- Bagaimana tanggapan masyarakat terkait profesionalitas, kedisiplinan, maupun sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Panipahan Kota?

2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

- Bagaimana biaya dalam mendapatkan pelayanan terutama dalam mengurus surat keterangan domisili usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota menurut Lurah maupun Pegawai?
- Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap Biaya dalam pengurusan surat keterangan domisili usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota?

3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

- Bagaimana Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Panipahan Kota baik menurut Lurah maupun Pegawai?

B. TRANSPARANSI

1. Manajemen dan Pelaksana Pelayanan

- Bagaimana tanggapan Lurah terkait manajemen dan pelaksana pelayanan di Kantor Kelurahan Panipahan Kota?
- Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap manajemen dan pelaksana pelayanan di Kantor Kelurahan Panipahan Kota?

2. Prosedur Pelayanan

- Bagaimana Prosedur Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Panipahan Kota menurut Lurah?
- Bagaimana tanggapan Masyarakat terkait prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Panipahan Kota?
- Bagaimana tanggapan dari sisi masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan seperti bagan alir yang tidak ada di Kantor Kelurahan Panipahan Kota?

3. Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan

- Bagaimana keterbukaan pihak Kantor kelurahan Panipahan Kota dalam hal teknis, administrasi dan persyaratan dalam mengurus surat keterangan domisili usaha menurut Lurah Panipahan Kota?
- Apakah masyarakat sudah tau persyaratan dalam mengurus surat keterangan domisili usaha?
- Bagaimana menurut Pegawai terhadap persyaratan dalam mengurus surat keterangan domisili usaha ini?

4. Rincian Biaya Pelayanan

- Bagaimana tanggapan Lurah terkait manajemen dan biaya pelayanan di Kantor Kelurahan Panipahan Kota?

- Bagaimana tanggapan masyarakat terkait biaya dalam mengurus surat keterangan domisili usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota?
- Kenapa masyarakat tetap membayar uang kepada pegawai padahal tidak ada ditetapkan nominal sepeserpun dalam mengurus surat keterangan domisili usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota?

5. Waktu Pelayanan

- Bagaimana tanggapan Lurah terkait waktu pelayanan di Kantor Kelurahan Panipahan Kota?
- Bagaimana pendapat pegawai yang bekerja terhadap waktu Pelayanan di Kantor Kelurahan Panipahan Kota?
- Bagaimana pendapat masyarakat terkait Waktu Pelayanan di Kantor Kelurahan Panipahan Kota dalam mengurus surat keterangan domisili usaha?

6. Tanggung Jawab Pejabat yang Bertugas

- Bagaimana pendapat Lurah terhadap tanggung jawab pejabat di Kantor Kelurahan Panipahan Kota?
- Bagaimana pendapat Pegawai terhadap tanggung jawab pejabat di Kantor Kelurahan Panipahan Kota?
- Apa tanggapan masyarakat terkait masalah tanggung pejabat di Kantor Kelurahan Panipahan Kota?

7. Keterbukaan Personal Petugas

- Bagaimana menurut pendapat Lurah terkait keterbukaan personal petugas di Kantor Kelurahan Panipahan Kota dalam melayani masyarakat yang hendak mengurus surat keterangan domisili usaha?

- Bagaimana menurut pendapat Masyarakat terkait keterbukaan personal petugas di Kantor Kelurahan Panipahan Kota dalam melayani masyarakat yang hendak mengurus surat keterangan domisili usaha?

8. Lokasi Pelayanan

- Bagaimana menurut pendapat Lurah terhadap Lokasi Pelayanan di Kantor Kelurahan Panipahan Kota?
- Apa tanggapan pegawai yang bekerja jika melihat lokasi Kantor Kelurahan Panipahan Kota, apakah hal tersebut sudah aman dan nyaman?
- Bagaimana menurut pendapat masyarakat terhadap kenyamanan di Lokasi Kantor Kelurahan Panipahan Kota?

9. Janji Pelayanan

- Bagaimana pendapat Lurah Panipahan Kota terkait Janji pelayanan seperti motto pelayanan yang tidak tersedia di Kantornya?
- Bagaimana pendapat Pegaawai Panipahan Kota terkait Janji pelayanan di Kantor Kelurahan Panipahan Kota?

10. Standar Pelayanan

- Bagaimana menurut pendapat Lurah terhadap Standar Pelayanan di Kantor Kelurahan Panipahan Kota?
- Bagaimana pendapat masyarakat terhadap Standar Pelayanan yang diberikan pegawai yang bekerja dalam melayani masyarakat dalam mengurus surat keterangan domisili usaha di Kantor Kelurahan Panipahan Kota?

11. Informasi Pelayanan

- Bagaimana pendapat Lurah Panipahan Kota terhadap informasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kantornya?
- Menurut Pendapat pegawai bagaimana cara menginformasi pelayanan kepada masyarakat Panipahan Kota?
- Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap informasi yang diberikan Kantor Kelurahan Panipahan Kota kepada masyarakat?

