

**AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KELURAHAN PURUS TAHUN 2016/2017**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik Pada Jurusan Ilmu
Politik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



**JURUSAN ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2019**

ABSTRAK

Ivoni Yona Melinda, 1410831022. Jurusan Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Dengan Judul Skripsi “Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kelurahan Purus Tahun 2016/2017”. Dibimbing Oleh: Dr. Asrinaldi M.Si dan Dr. Tengku Rika Valentina MA. Skripsi ini terdiri dari 119 halaman dengan referensi 10 Buku, 15 Jurnal, 1 Skripsi, 8 Website, 2 E-book, 2 aturan perundang-undangan serta 17 Informan Penelitian.

Akuntabilitas digunakan sebagai salah satu tolak ukur kinerja birokrasi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik. Pada tahun 2016 dari 103 kelurahan di Kota Padang Kelurahan Purus terpilih sebagai kelurahan berprestasi tingkat Kota Padang, namun masih ditemui adanya keluhan masyarakat terhadap Kelurahan Purus seperti pelayanan yang lama dan berbelit-belit. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan Akuntabilitas Pelayanan Kelurahan Purus tahun 2016/2017. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Dalam pemilihan informan penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di kelurahan Purus sudah berakuntabilitas, namun belum terlaksana secara maksimal. Hal ini dikarenakan dari tiga indikator digunakan untuk melihat akuntabilitas pelayanan publik di Kelurahan Purus dua indikator terlaksana dengan baik yaitu indikator akuntabilitas kinerja pelayanan, kinerja pelayanan administrasi yang diberikan aparatur Kelurahan Purus cukup baik dan akuntabilitas produk pelayanan sudah terlaksana dengan baik karena tidak adanya masalah dari produk pelayanan yang dihasilkan Kelurahan Purus. Untuk indikator biaya pelayanan, masih ditemui budaya saling memberi dan menerima dalam pelayanan di Kelurahan Purus yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Akuntabilitas, Akuntabilitas Pelayanan Publik



ABSTRACT

Ivoni Yona Melinda, 1410831022. Department Of Political Science, Faculty Of Social And Political Sciences, Andalas University, The Thesis Title Is "The Accountability Of Public Service in Purus Village 2016/2017". Guided By:Dr. Asrinaldi M.Si and Dr. Tengku Rika Valentina MA.This thesis consists of 119 pages with 10reference Books, 15 Journals, 1 Theses, 8 Websites, 2 E-book, 2 regulation of law,and 17 Research Informant.

The accountability used as one of the benchmarks of bureaucratic performance in public service organization context. In 2016, Purus village chosen as the best village from 13 village in Padang. But there are still found the complaints to Purus village such as long service and complicated. The purpose of this thesis is to analyze and explain the accountability of public service in Purus village at 2016/2017. This thesis use qualitative method and descriptive. The technique of data collection are interview and documentation. In the selection of research informant, the researcher used purposive sampling technique. The result of this thesis show that the accountability of public service in Purus village already accountable, but not maximal, Its because only one of three indicators to see the accountability of public service that used maximal in Purus village, is For performance service indicator in Purus village, in administration service its good enough, and accountability of product service indicator, there is no problem found from product service. For cost service, its still found take and give tradition that is not appropriate with the rules.

Keywords: Public Service, Accountability, The Accountability of Public Service

