

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang



Pelayanan publik telah menjadi isu menarik untuk selalu dibahas.¹ Pelayanan publik merupakan penyediaan terhadap barang publik, sosial, ekonomi, dan layanan infrastruktur maupun layanan administrasi oleh pemerintah kepada publik (masyarakat).² Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik adalah hasil dari niat, keputusan pemerintah dan lembaga pemerintah, dan tindakan yang dilakukan dan keputusan yang dibuat oleh orang yang dipekerjakan di lembaga pemerintah.³ Menurut Adejuwon dan Kehinde David, pelayanan publik telah menjadi salah satu fungsi utama dari sektor publik, maksudnya warga dan bisnis sama-sama mengharapkan kemudahan akses pelayanan dan informasi pemerintah melalui berbagai saluran; seperti administrasi, telekomunikasi, kesehatan, transportasi, pendidikan, akses jalan umum dan lain sebagainya.⁴ Dalam melakukan pelayanan publik pemberi layanan harus dapat mempertanggungjawabkan (akuntabilitas) pekerjaannya kepada publik. Dalam

¹Beberapa jurnal penelitian yang peneliti gunakan sebagai panduan adalah: Adejuwon dan Kehinde David tentang *The Dilemma of Accountability and Good Governance for Improved Public Service Delivery in Nigeria* (2012), Adejuwon dan Kehinde David tentang *Enhancing Public Accountability and Performance in Nigeria: Periscoping the Impediments and Exploring Imperative Measures* (2014), Wedi Radian Dasril tentang *Penerapan Prinsip Akuntabilitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Air Haji Kabupaten Pesisir Selatan* (2015), dan Kodar Udoyono tentang *E-procurement* dalam *Pengadaan Barang dan Jasa Untuk Mewujudkan Akuntabilitas di Kota Yogyakarta*

² Adejuwon, Kehinde David. *The Dilemma Of Accountability And Good Governance for Improved Public Service Delivery in Nigeria. Africa's public service delivery and performance review: cape town* 1 (2):25-45. 2012. Hal. 32. Di akses dari e-resources.perpunas.go.id pada 7 April 13.30 WIB

³ *Ibid.* Rakate dalam Adejuwon, Kehinde David. 2012. Hal 31

⁴ Sektor publik adalah dimana sektor ekonomi menyediakan berbagai layanan pemerintah kepada masyarakat, seperti di bidang pembangunan, produksi dan retribusi barang dan jasa dalam suatu negara. Rujuk Adejuwon, Kehinde David. 2012 untuk pembahasan lebih lanjut

pelayanan publik akuntabilitas pejabat publik telah dieksplorasi sebagai sarana untuk memperkuat insentif dari penyedia layanan publik untuk meningkatkan pelayanan.⁵ Akuntabilitas publik mengandaikan bahwa pejabat publik memegang kekuasaan yang didelegasikan.⁶ Akibatnya, mereka harus bertanggung jawab kepada rakyat, responsif terhadap tuntutan rakyat, menanggapi tantangan rakyat, dan mereka harus masuk akal dalam membuat keputusan tentang rakyat.⁷

Tantangan utama yang dihadapi pemerintah dimanapun dalam bidang pelayanan publik bukan hanya untuk membuat bagaimana pelayanan publik berfungsi, efektif, efisien, dan fleksibel tetapi juga bagaimana membuatnya bertanggungjawab (akuntabel) dan dapat diakses oleh rakyat, dengan tujuan membuat pelayanan publik yang dilakukan memiliki orientasi kepada hasil, dan mampu memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien dan akuntabel kepada masyarakat.⁸ Pelayanan publik adalah penentu utama kualitas hidup masyarakatnya dan juga merupakan bagian terpenting dari strategi dalam mengurangi kemiskinan.⁹ Maka dari itu, jika pelayanan publik yang diberikan menentukan kualitas dan kesejahteraan hidup masyarakat disuatu negara, maka masyarakat suatu negara bisa dikatakan sejahtera apabila

⁵ *Ibid.* Bardan dalam Adejuwon, Kehinde David.2012. Hal 27

⁶ Akuntabilitas publik adalah pemerintah dan karyawannya bertanggung jawab terhadap kinerja mereka dan kegiatan mereka terbuka untuk umum. Rujuk Adejuwon dan Kehinde David. Enhancing Public Accountability and Performance in Nigeria: Periscoping the Impediments and Exploring Imperative Measures. *Africa's Public Service Delivery and Performance Review: Cape Town* 2(2): 102-123. 2014. Diakses dari e-resources.perpunas.go.id pada 7 April pukul 13.30 WIB

⁷ Femi Omotoso. Public-Service Ethics and Accountability for Effective Service Delivery in Nigeria. *Afrika today: Bloomington* 60(3): 118-139. 2014. Hal123. Diakses dari e-resources.perpunas.go.id pada 7 April pukul 13.40 WIB

⁸ *Ibid.* Hal 119

⁹ *Op.cit.* Adejuwon, Kehinde David. 2012. Hal 26

terpenuhinya kebutuhan mereka secara merata dan berkurangnya angka kemiskinan di negara tersebut. Salah satu bentuk usaha pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat yaitu dengan memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien serta akuntabel.


Pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi Negara. Karenanya negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam hal ini menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau/dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁰

Undang-Undang tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik adalah: (1) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; (2) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan

¹⁰ Lihat dalam UU No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

UNIVERSITAS ANDALAS

asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; (3) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan; (4) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.¹¹ Tetapi pada kenyataannya, Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik di Indonesia masih dirasa kurang efektif seperti hasil penelitian oleh Restu Dedis Ahdhan (2009),¹² Yulius Sumianto, Sugeng Rusmiwari, Dody Setyawan (2013),¹³ dan Nuriyanto (2014).¹⁴



UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

¹¹ Lihat dalam pasal 2 dan 3 UU No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik

¹² Restu Dedis Ahdhan (2014) tentang Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pase, menyatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser sudah mengupayakan pelayanan publik sesuai dengan indikator-indikator penelitian yaitu asas-asas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Namun dalam pelaksanaannya belum maksimal, serta hambatan-hambatan dalam penelitian ini yaitu; kesadaran masyarakat yang masih rendah, fasilitas pendukung pelayanan yang belum memadai, serta pelayanan yang diberikan aparat masih lamban. Rujuk Restu Dedis Ahdhan. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *Ilmu Pemerintahan* 2(2):2185-2199. 2014. Diakses dari perpustakaan.unmul.ac.id pada Sabtu 12 Mei 2018 pukul 15.10 WIB

¹³ Yulius Sumianto, Sugeng Rusmiwari, Dody Setyawan (2013) tentang Implementasi Asas Pelayanan Publik di Kelurahan Tunjungsekar, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, menyatakan bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maka pelayanan yang diberikan oleh aparat di Kelurahan Tunjungsekar telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh UU tersebut. Namun masih ada faktor yang menjadi penghambat implementasi asas pelayanan publik di Kelurahan Tunjungsekar adalah adanya aparat Kelurahan yang tidak terlalu paham menggunakan Microsoft Office Word dan Microsoft Office Excel sehingga mereka sering kesulitan. Rujuk Yulius Sumianto, Sugeng Rusmiwari, Dody Setyawan. Implementasi Asas Pelayanan Publik di Kelurahan Tunjungsekar Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 2(1): 2088-7469. 2013. Diakses dari media.neliti.com pada Sabtu 12 Mei 2018 pukul 15.10 WIB

¹⁴ Nuriyanto (2014) tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?, menyatakan bahwa Secara Umum memang konsep penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sudah cukup bagus. Hanya saja dalam implementasinya masih belum ideal, karena konsep yang cukup bagus tersebut belum didukung oleh ancaman hukuman yang tepat dan patut, karena dalam prakteknya masih banyak terjadi pelayanan publik yang buruk bahkan diwarnai dengan pungutan liar (pungli) dan deskriminasi yang kerap kali terjadi. Rujuk Nuriyanto. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?. *Jurnal Konstitusi* 11(3):429-453. 2014. Diakses dari media.neliti.com pada Minggu 30 April 2018 pukul 20.00 WIB

Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan peranan birokrasi sebagai dinamisor tugas-tugas dan juga mengarahkan pelayanan masyarakat dengan penuh pengabdian, memperbaiki tata pelaksanaan pelayanan masyarakat secara lebih tertib dan teratur.¹⁵ Sudah seharusnya birokrat sebagai aparatur negara memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat karena itu merupakan bentuk pertanggungjawaban (akuntabilitas) dari aparat negara tersebut karena telah diberi amanat oleh masyarakat untuk mengatur dan melayani segala urusan kehidupan mereka. Dengan begitu pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh pemerintah dengan harapan terjadinya peningkatan yang signifikan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik, baik itu berbentuk pelayanan barang, jasa maupun pelayanan administrasi. Sehingga terbuka peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Di Indonesia pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi cenderung mengarah ke *stereotype* negatif seperti pelayanan yang berbelit-belit, tidak ramah, tidak adil, tidak transparan, mempersulit dan memperlama pelayanan, pungutan liar, suap dan sebagainya.¹⁶ Seperti hasil penelitian oleh Rina Martini, Nunik Retno, Dwi Purwandari

¹⁵ Birokrasi adalah keseluruhan organisasi pemerintah, yang menjalankan tugas-tugas negara dalam berbagai unit organisasi pemerintah dibawah Departemen dan Lembaga-lembaga Non Departemen, baik di tingkat pusat maupun di daerah seperti di tingkat Propinsi, Kabupaten, dan Kecamatan, bahkan pada tingkat Kelurahan dan Desa. Sedangkan secara umum birokrasi adalah tata kerja pemerintahan agar tujuan negara bisa tercapai secara efektif dan efisien. Sumber: Rina martini. *Birokrasi dan Politik*. UPT UNDIP Press. Semarang. 2012. Hal 10

¹⁶ *Ibid*, Hal 8

(2013),¹⁷ dan Hamirul (2017),¹⁸ Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya peneliti berasumsi, terlalu lamanya menganut sistem pelayanan terpusat (*sentralisasi*) membuat para birokrat cenderung terpaku terhadap budaya birokrat terdahulu seperti budaya *paternalistik*, dimana mereka bekerja hanya mencari keuntungan untuk mereka sendiri dan cenderung bekerja untuk para atasan mereka (budaya ABS/ asal bapak senang), mereka hanya melihatkan *professionalis* dan semangat kerja hanya kepada atasan saja, sehingga tidak melayani masyarakat sebagaimana mestinya. Selain itu banyaknya kasus KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) yang melekat di negara ini membuat buruknya kinerja pelayanan publik oleh birokrat dimata masyarakat dan dianggap tidak bertanggungjawab dan transparan kepada rakyat, seperti hasil penelitian



¹⁷ Rina Martini, Nunik Retno dan Dwi Purwandari (2013) tentang Patologi Birokrasi di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Semarang, menyatakan sebagian besar jenis patologi yang terjadi diakibatkan birokrasi itu sendiri. Budaya birokrasi sejak jaman dahulu masih belum bisa dirubah oleh birokrasi itu sendiri. Dalam melakukan tugas sehari-seharinya banyak dari birokrasi yang belum maksimal dalam menjalankannya, terutama birokrasi yang berhubungan dengan pelayanan. Perubahan paradigma masih sangat diperlukan didalam birokrasi itu sendiri. Rujuk Rina Martini, Nunik Retno dan Dwi Purwandari. Patologi Birokrasi di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Semarang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 2(2).2013. Diakses dari ejournal3.undip.ac.id pada Sabtu 12 Mei 2018 pukul 21.35 WIB

¹⁸ Hamirul (2017) tentang Patologi Birokrasi yang Dimanifestasikan dalam Perilaku Birokrat yang Bersifat Disfungsional, menyatakan patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku yang bersifat disfungsional ditemukan antara lain, tidak disiplin, berpura-pura sibuk, bersekongkol bekerjasama dengan calo, adanya arogansi dari birokrat sehingga perlu adanya peraturan yang jelas serta diterapkan adanya Reward bagi keberhasilan birokrat dan perlunya pemberian hukuman agar dapat terkontrol dan kejadian yang bersifat negatif tidak terulang. Rujuk Hamirul. Patologi Birokrasi yang Dimanifestasikan dalam Perilaku Birokrat yang Bersifat Disfungsional. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 7(1):14-18. 2017. Diakses dari journal.unismuh.ac.id pada Sabtu 12 Mei 2018 pukul 20.00 WIB



yang dilakukan oleh Kisno Hadi (2010),¹⁹ Tyas Dian Angraini (2014),²⁰ dan Nurhidayat, Muhammadiyah, Jaelan Usman(2017).²¹

Untuk terwujudnya suatu kinerja pelayanan publik oleh para birokrat yang baik, amanah dan demokratis pemerintah harus mampu melaksanakan dan mempertanggungjawabkan hasilnya kepada masyarakat sebagai penerima layanan

¹⁹ Kisno Hadi (2010) tentang Korupsi Birokrasi Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah, menyatakan korupsi dalam tubuh birokrasi pelayanan publik ini disebabkan oleh: (1) luar biasa besarnya kewenangan birokrasi sehingga semua sektor mesti ditangani oleh birokrasi dengan kewenangan yang besar itu sangat besar pula peluangnya untuk memaksa masyarakat baik secara individu maupun kelembagaan melakukan korupsi, (2) ketidakmauan atau keengganan aparat birokrasi meniadakan atau menihilkan praktik koruptif, (3) korupsi bukan dianggap sebagai kejahatan massif sehingga justru aneh bila suatu interaksi atau relasi terjadi tanpa melakukan korupsi, (4) alat kontrol seperti penegakan hukum oleh aparat penegak hukum sudah tidak lagi berfungsi, (5) kontrol dari masyarakat baik secara individu maupun kelembagaan tidak lagi berfungsi, (6) belum terbangunnya *civil society* yang kuat dalam melakukan kontrol dan pengawasan terhadap kinerja birokrat di beberapa daerah, (7) peran lembaga-lembaga pengawas dan kontrol yang dibentuk negara belum berfungsi maksimal alih-alih ikut memberantas korupsi justru banyak anggota legislatif menjadi tersangka korupsi di banyak daerah. Rujuk Kisno Hadi. Korupsi Birokrasi Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. *Jurnal penelitian politik* 7(1):51-70. 2010. Diakses pada ejournal.politik.lipi.go.id pada Minggu 13 Mei 2018 14.15 WIB

²⁰ Tyas Dian Angraini (2014) tentang Menciptakan Sistem Pelayanan Publik Yang Baik: Strategi Reformasi Birokrasi dalam Pemberantasan Korupsi, menyatakan bahwa reformasi birokrasi yang telah menjadi program andalan untuk menghadirkan birokrat-birokrat yang handal dinilai masih belum berhasil. Terbukti dengan masih banyaknya tindak pidana korupsi terutama di bidang pelayanan publik. Rendahnya komitmen pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan rentan terhadap tindakan korupsi, menurunkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan. Dikalangan korupsi birokrasi sendiri sudah mendarah daging berbagai macam perilaku yang menjadi benih dari tindakan pidana korupsi yang besar. Mental korup seakan sudah menjadi penyakit birokrasi dan susah untuk disembuhkan. Rujuk Tyas Dian Angraini. Menciptakan Sistem Pelayanan Publik Yang Baik: Strategi Reformasi Birokrasi Dalam Pemberantasan Korupsi. *Media Pembinaan Hukum Nasional* 3(3):417-432. 2014. Diakses dari rechtsvinding.bphn.go.id pada 30 April 2018 pukul 21.00 WIB

²¹ Nurhidayat, Muhammadiyah, Jaelan Usman (2017) tentang Patologi Birokrasi dalam Kualitas Pelayanan Uji Berkala Kendaraan di Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar, menyatakan masih ditemuinya dimensi Nepotisme dalam pelayanan uji berkala kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar, ini diketahui berdasarkan pelayanan yang diberikan dalam mengurus administrasi Kir uji berkala kendaraan. Dapat diketahui bahwa penyebab terjadinya patologi birokrasi dalam kualitas pelayanan PKB di UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar dilihat antara lain disebabkan oleh masih adanya pemberlakuan khusus kepada keluarga mereka yang datang mengurus buku Kir dan menyebabkan terjadinya nepotisme dalam pelayanan publik. Rujuk Nurhidayat, Muhammadiyah, Jaelan Usman. Patologi Birokrasi dalam Kualitas Pelayanan Uji Berkala Kendaraan di Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar. *Jurnal Administrasi Publik* 2(1):78-90.2017. Diakses dari journal.unismuh.ac.id pada Sabtu 12 Mei 2018 pukul 20.00 WIB

(stakeholder).²² Untuk memperbaiki kinerja birokrasi maka perlulah pelaksanaan *Good Governance* (Tata Kelola Pemerintahan yang Baik) dimana dalam menyelenggarakan pemerintah harus sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan agar terwujud pemerintahan yang bersih dan akuntabel.²³ Munculnya *good governance* merupakan tuntutan bagi perubahan kinerja pelayanan publik agar menghasilkan pelayanan publik yang berdayaguna dan berhasilguna, bersih dan bebas KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), seperti hasil penelitian oleh Sjahrudin Rasul (2009).²⁴ Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip penting dalam *Good Governance*. Akuntabilitas digunakan sebagai salah satu tolak ukur dari kinerja birokrasi dalam konteks



²² Wedi Radian Dasril. Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik Di Pemerintahan Air Haji Kabupaten Pesisir Selatan. Skripsi S1 Ilmu Politik Universitas Andalas. 2015

²³ Good governance mencakup aspek kehidupan yang luas mulai dari aspek hukum, politik, ekonomi, sosial dan terkait erat dengan tugas fungsi eksekutif, legislatif dan yudikatif (*state*) serta dengan posisi dan peran sektor dunia usaha (*private sector*), dengan masyarakat (*society*). Dengan sembilan karakteristik (menurut UNDP), yaitu *participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, equity, effectiveness & efficiency, accountability and strategic vision*. Ini merupakan syarat utama dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), prinsip ini tidak hanya berlaku terhadap instansi pemerintah saja tetapi juga terhadap sektor swasta dan organisasi masyarakat sipil lainnya. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam praktik pelayanan publik dianggap bisa memperbaiki pelayanan publik di Indonesia ini. Sumber: modul LAN&BP KP. 2000. Akuntabilitas dan *Good Governance*. Hal. 19

²⁴ Sjahrudin Rasul (2009) tentang Penerapan Good Governance di Indonesia dalam Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi, menyatakan bahwa untuk mewujudkan *good governance* dibutuhkan komitmen dan konsistensi dari semua pihak, aparatur negara, dunia usaha, dan masyarakat, dan pelaksanaannya disamping menuntut adanya koordinasi yang baik, juga persyaratan integritas, profesionalitas, etos kerja dan moral yang tinggi. Dalam rangka itu penerapan asas-asas pemerintahan yang baik seperti akuntabilitas, transparansi, dan penegakan hukum dapat membatasi kesempatan untuk melakukan korupsi sehingga upaya pemberantasan korupsi menjadi lebih efektif. Pemberantasan korupsi mesti dilaksanakan secara holistik dengan mengikut sertakan pihak-pihak yang relevan termasuk pegawai pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat serta dengan memberdayakan pendekatan *preventif* (pencegahan) dan *represif* (strategi penindakan) yang efektif serta seimbang untuk. Rujuk Sjahrudin Rasul. Penerapan Good Governance di Indonesia dalam Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi. *Mimbar hukum* 21(3): 539-553. 2009. Diakses dari media.neliti.com pada 30 April 2018 pukul 20.10 WIB

penyelenggaraan pelayanan publik.²⁵ Dalam pelayanan publik akuntabilitas berarti bahwa pemerintah dan karyawannya (birokrat) bertanggungjawab atas kegiatan/pekerjaan mereka terbuka untuk umum (publik).



Di Sumatera Barat akuntabilitas pelayanan publik telah masuk zona hijau, karena tingkat kepatuhan yang tinggi pada tahun 2017. Namun, menurut Ombudsman walaupun Sumatera Barat telah masuk di zona hijau dalam tingkat kepatuhan, namun masih butuh inovasi di masing-masing SOPD (Satuan Organisasi Perangkat Daerah) sehingga pelayanan yang dihasilkan berjalan dengan maksimal.²⁶ Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah dalam penyusunan standar pelayanan publik harus melibatkan masyarakat, sementara realitanya 78% (persen) kegiatan pemerintah belum melibatkan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan publik. Berbicara pelayanan publik tidak hanya diukur dari standar pelayanan saja namun harus memperhatikan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan melibatkan masyarakat sebagai alat ukur apakah mereka sudah terlayani dengan baik atau belum.²⁷ Berdasarkan artikel yang ditulis oleh Irwan R

²⁵ Dengan akuntabilitas diartikan bahwa suatu instansi telah menetapkan dan mempunyai visi, misi, tujuan serta sasaran, yang jelas terhadap program kerja yang telah, sedang atau akan dijalani. Dengan akuntabilitas juga akan dapat diukur bagaimana mereka menyelenggarakan/menjalankan dan memeprtahankan tanggungjawab mereka terhadap pencapaian hasil. Rujuk Wedi Radian Dasril. Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik Di Pemerintahan Air Haji Kabupaten Pesisir Selatan. Skripsi S1 Ilmu Politik Universitas Andalas. 2015. Untuk pembahasan lebih lanjut.

²⁶ Inovasi yang dimaksud adalah bagaimana pelayanan di masing-masing SOPD bisa memangkas waktu dan biaya pelayanan, sehingga masyarakat mendapatkan kepastian dalam soal pelayanan. Masih banyak pelayanan yang harus di benahi di Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat. Salah satunya Dinas Pendidikan Provinsi yang berada di zona kuning. Diakses dari <http://news.klikpositif.com/baca/13628/ombudsman-sorot-pelayanan-publik-di-sumbar>. pada Rabu 11 April 2018 pukul 16.10 WIB

²⁷ Irwan R. 2017. Ombudsman Sorot Pelayanan Publik di Sumbar. Diakses dari <http://news.klikpositif.com/baca/13628/ombudsman-sorot-pelayanan-publik-di-sumbar> pada Rabu 11 April 2018 pukul 17.45 WIB

tentang Ombudsman Sorot Pelayanan Publik di Sumatera Barat, menyatakan akuntabilitas pelayanan publik di Sumatera Barat belum berjalan semestinya dan masih diperlukan perubahan serta inovasi dalam pelayanan agar dapat memenuhi pelayanan publik yang berorientasi pada hasil dan bertanggungjawab kepada masyarakat.²⁸

Kota Padang menerima predikat pelayanan publik terbaik se-Sumatera Barat dari tingkat kepatuhan pada tahun 2016.²⁹ Namun di Kota Padang sebagian masyarakat masih belum merasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan, contohnya banyaknya keluhan masyarakat Kota Padang dengan pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terkait rumitnya pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), dan akte kelahiran.³⁰ Seperti pernyataan salah satu konsumen layanan Dendi salah seorang masyarakat Kota Padang menjelaskan bahwa:³¹

“biasanya untuk pembuatan akta dan KK bisa selesai dalam waktu sekitar tiga sampai satu minggu, namun kini tidak ada kepastian. Padahal, persyaratan sudah diserahkan kepada petugas. Jadi susah sekali mengurus akte kelahiran. Ketika ditanyakan ke petugas, dijawab belum selesai karena belum ditandatangani pejabat yang berwenang. Meskipun demikian, dia tidak mengetahui persoalan yang menyebabkan keterhambatan pelayanan untuk membuat dokumen kependudukan”.

²⁸ Di negara-negara berkembang telah melakukan penelitian tentang politik dan tata kelola pelayanan publik dimana mereka menyoroti pentingnya akuntabilitas sebagai penggerak penyampaian layanan yang efektif, tata pemerintahan yang baik, dan pemberdayaan warga negara. Sumber: Derick W. Brinkerhoff, Anna Wetterberg. Gauging the Effects of Social Accountability on Services, Governance, and Citizen Empowerment. *Public Administration Review* 76(2): 274-286. 2015. Hal 274. Di akses dari e-resource.perpunas.go.id pada 8 April 2018 pukul 21.20 WIB

²⁹Harian Haluan. Dalam Dua Hari Padang Raih Dua Penghargaan. Diakses dari <https://www.harianhaluan.com/news/detail/62657/padang-raih-dua-penghargaan> pada 28 Juli pukul 18.05 WIB

³⁰ Minangkabau News. Sejumlah Warga Keluhkan Pelayanan di Kantor Capil Padang. Diakses dari <http://m.minangkabaunews.com/artikel-6253-sejumlah-warga-keluhkan-pelayanan-di-capil-padang.html> pada 18 Juli 2018 pukul 19.00

³¹ *Ibid*

Selanjutnya dari Hendri salah seorang masyarakat Kota Padang juga menyatakan bahwa:³²

“pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang dianggap berbeli-belit dan lama, menurutnya dalam pengurusan KTP tidak ada kejelasan kapan datangnya blangko KTP dan saya di suruh menunggu tanpa adanya kejelasan waktu. Serta beliau juga mengatakan masih di temui calo di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang”

Ombudsman Sumatera Barat juga menyorot buruknya pelayanan publik Disdukcapil Kota Padang yang cenderung lama dan lambat serta pelayanan operasional Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang terlihat tidak teratur alias sembrawat.³³ Dengan banyaknya keluhan mengenai pembuatan KTP, KK, atau akte, itu menandakan masih buruknya pelayanan di salah satu dinas di Kota Padang yaitu Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) Kota Padang. Selanjutnya adanya keluhan pelayanan di Kantor Imigrasi Kota Padang dalam pengurusan pembuatan Paspor, Wulan salah seorang masyarakat Kota Padang yang pernah melakukan pelayanan di Kantor Imigrasi Kota Padang mengatakan bahwa:³⁴

“dalam pengurusan pembuatan paspor prosesnya lama dan tidak adanya kejelasan informasi. Waktu itu saya mau membuat paspor, saya pergi mengambil no antrian jam setengah 5 pagi karena kata teman saya banyak orang yang mengurus pembuatan paspor mengantri dari pagi buta. Waktu itu saya dapat no antrian 79 lalu saya kembali ke rumah, dan balik lagi ke Kantor Imigrasi jam 8 lewat. Setelah sampai di sana saya duduk antri ternyata pelayanan hanya dilakukan sampai no antrian 30 dan saya baru diberitahu

³² Wawancara dengan Hendri, di rumah Hendri, pada Rabu 25 Juli 2018 pukul 13.15 WIB

³³ Jawapos, Ombudsman Sindir Buruknya Layanan Disdukcapil Padang. Diakses dari <https://www.jawapos.com/jpg-today/24/07/2018/ombudsman-sindir-buruknya-layanan-disdukcapil-padang> pada 28 juli 2018 pukul 23.21 WIB

³⁴ Wawancara dengan Wulan salah seorang masyarakat kota Padang, di kediaman Wulan, pada Jumat 27 Juli 2018 pukul 19.30 WIB

petugasnya di sana padahal saat ambil no antrian ada satpamnya tapi tidak adanya informasi kalau hanya 30 orang yang dilayani sehari”.

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dilihat bahwa pelayanan di Kantor Imigrasi Kota Padang lama dan tidak ada kejelasan informasi mengenai nomor antrian. Selain itu sebanyak 18 kelurahan yang ada di Kota Padang tengah mendapat sorotan dari Ombudsman Sumatera Barat karena diduga bermasalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kelurahan tersebut adalah Kelurahan Andalas, Seberang Padang, Sawahan Timur, Pasar Ambacang, Alai Parak Kopi, Kampung Lapai, Lubuk Lintah, Jati Baru, Mata Air, Pampangan Nan XX, Dadok Tunggul Hitam, Piai Tengah, Padang Pasir, Ampang, Rawang, Sungai Sapih, Padang Besi. Kelurahan yang bermasalah itu sudah banyak dikeluhkan masyarakat karena tugasnya dalam memberikan pelayanan tidak sesuai harapan masyarakat. Diantara permasalahannya adalah mengenai adanya pungutan dan pelayanan yang tidak semestinya.³⁵

Dari beberapa kasus diatas peneliti berasumsi bahwa pelayanan publik di Kota Padang masih belum maksimal karena masih adanya masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan publik yang di berikan pemerintah Kota Padang karena pelayanan yang baik dan bertanggungjawab dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Dengan masih banyaknya ditemui masalah pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi Indonesia seperti banyaknya kasus korupsi dan masih banyaknya ditemui ketidakpuasan masyarakat

³⁵Info Sumbar, Ombudsman: Pelayanan Publik Di 18 Kelurahan di Padang Bermasalah. Sumber: <https://www.infosumbar.net/berita/berita-sumbar/ombudsman-pelayanan-publik-di-18-kelurahan-di-padang-bermasalah/>. Diakses pada 28 juli 2018 pukul 22.46 WIB

terhadap pelayanan yang diterima seperti beberapa kasus pelayanan publik di Kota Padang seperti yang telah dikatakan di atas namun di sisi lain kelurahan Purus Kota Padang terpilih sebagai kelurahan terbaik tingkat Kota Padang tahun 2016 untuk itu menarik bagi peneliti mengkaji tentang pertanggungjawaban (akuntabilitas) dari Kelurahan Purus dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Padang dimulai dari tingkat pemerintahan terkecil yaitu kelurahan.³⁶ Untuk melihat akuntabilitas pelayanan publik di tingkat kelurahan, Kota Padang melakukan perlombaan kelurahan berprestasi dalam rangka untuk mengevaluasi perkembangan, kemajuan, kemandirian, keberlanjutan pembangunan, kesejahteraan masyarakat serta daya saing kelurahan, yang bertujuan untuk mengapresiasi bagi kelurahan yang telah berusaha menjalankan pemerintahan yang baik dan yang akuntabel kepada masyarakatnya. Pelaksanaan perlombaan kelurahan berprestasi tingkat Kota Padang berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2015 Tentang Evaluasi Perkembangan Desa dan Kelurahan.

Indikator dalam lomba kelurahan tingkat Kota Padang tahun 2016 dilihat dari tiga indikator yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2015 tentang Evaluasi Perkembangan Desa dan Kelurahan yaitu:

³⁶ Kelurahan merupakan unit pemerintahan yang terkecil di bawah kecamatan dan setara dengan desa yang dipimpin oleh seorang lurah dan bertanggungjawab kepada camat.
Sumber:<https://id.wikipedia.org/wiki/Kelurahan>, diakses pada 17 april 2018 pukul 20.40 WIB

bidang pemerintah, bidang kewilayahan dan bidang kemasyarakatan: (1) Bidang pemerintahan meliputi: Pemerintahan, kinerja, inisiatif dan kreativitas dalam pemberdayaan masyarakat, kelurahan berbasis teknologi informasi/*EGovernment*, dan pelestarian adat dan budaya. (2) Bidang kewilayahan meliputi: identitas, batas, inovasi, tanggap dan siaga bencana, dan pengaturan investasi. (3) Bidang kemasyarakatan meliputi: partisipasi masyarakat, lembaga kemasyarakatan, pemberdayaan kesejahteraan keluarga, keamanan dan ketertiban, pendidikan, kesehatan, ekonomi, penanggulangan kemiskinan, peningkatan kapasitas masyarakat.

Dalam perlombaan kelurahan ini, penilaian lomba dilakukan oleh: Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Pertanian, Koperasi UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah), Dinas Perdagangan, Dinas Lingkungan Hidup, Bagian Pemerintahan, BPMPKB (Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana), Polres (Kepolisian Resor), DPD LPM (Dewan Pimpinan Daerah Lembaga Pemberdayaan Masyarakat) Kota Padang, dan LKAAM (Lembaga Kerapatan Adat Alam Minangkabau). Penilaian berdasarkan skor yang diberikan penilai tingkat kota. Dalam penilaian lomba kelurahan, Kepala Sub Bagian Pembinaan Wilayah Kota Padang juga mengatakan bahwa penilaian yang dilakukan terdiri dari 2 tahap: presentasi dan wawancara, *crosscheck* data lapangan. Namun yang paling penting dari kedua itu kelengkapan profil kelurahan juga sangat penting.³⁷

³⁷Wawancara dengan Siska Kepala Sub Bagian Pembinaan Wilayah Kota Padang di Kantor Bagian Pemerintahan Kota Padang, pada Jumat 12 Januari 2018 pukul 14.00 WIB

Berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan oleh tim penilaian kelurahan berprestasi maka untuk Kota Padang dapat dilihat nama-nama kelurahan berprestasi dalam tabel berikut:

Tabel 1.1

Pemenang Lomba Kelurahan Berprestasi Tingkat Kota Padang Tahun 2016

No	Kelurahan	Kecamatan	Nilai	Pemenang
1.	Purus	Padang Barat	1.258	Terbaik I
2.	Perupuk tabing	Koto Tangah	1.240	Terbaik II
3.	Sungai saphi	Kuranji	1.225	Terbaik III

Sumber: Bagian Pemerintahan Kota Padang Tahun 2016

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Kelurahan Purus menempati posisi pertama dalam penilaian lomba kelurahan berprestasi tingkat Kota Padang tahun 2016, dengan demikian Kelurahan Purus menjadi wakil Kota Padang dalam mengikuti perlombaan selanjutnya yaitu tingkat Sumatera Barat.

Dengan terpilihnya Kelurahan Purus menjadi pemenang lomba kelurahan berprestasi tingkat Kota Padang dan mengungguli kelurahan lain dari 103 kelurahan yang ada di Kota Padang, dilihat dari kelebihan Kelurahan Purus dari kelurahan lain mencakup ketiga bidang penilaian yang telah disebutkan sebelumnya yang diatur dalam Pemandagri Nomor 81 Tahun 2015, seperti yang dikatakan Kepala Sub Bagian Pembinaan Wilayah Kota Padang kelebihan Kelurahan Purus yaitu:

“(1) Di bidang pemerintahan: memiliki profil kelurahan yang paling lengkap, Kelurahan Purus memiliki sebuah ruangan yang isinya khusus profil Kelurahan, selanjutnya Purus memiliki website resmi Kelurahan Purus yang bisa diakses oleh masyarakatnya di kelpurus.padang.go.id/, dalam menyelestarikan adat dan budaya kelurahan purus menjadi kelurahan di tengah kota yang memiliki sanggar kesenian randai yang aktif. (2) Bidang kewilayahan: sudah mengelola dan merombak kawasan kumuh di Rt 6 Rw 3 di

Purus IV, kelurahan di tengah kota yang masih memiliki nelayan, mempunyai program pengembangan wisata yaitu lapau cimpago di tepi pantai Padang, memiliki kelompok siaga bencana yang masih aktif. (3) Bidang pemberdayaan masyarakat: memiliki taman baca taman ombak, memiliki WC komunal, PHBS (Perilaku Hidup Bersih dan Sehat) sudah lengkap, kelompok nelayan sudah bersertifikat Kemenkumham, kelompok nelayan sudah profesional, organisasi masyarakatnya aktif seperti PKK, LPM, karang taruna, puskesmas, posyandu, Rt/Rw, siskamling dan juga punya kelompok penggiat narkoba yang aktif, memiliki bang sampah dan bang sampahnya sudah pakai pembukuan, LPS (Lembaga Penjamin Sampah) sudah terkelola”.

Untuk pelayanan publik di Kelurahan Purus itu terdapat beberapa pelayanan administrasi. Berikut jenis-jenis pelayanan di kelurahan Purus:

Table 1.2
Jenis-jenis pelayanan di Kelurahan Purus

No	Jenis pelayanan
1	<ul style="list-style-type: none"> - Keterangan kurang mampu - Keterangan akte kelahiran - Kuasa pensiun - Catatan kepolisian - Keterangan domisili - Legalisir dan sejenisnya
2	<ul style="list-style-type: none"> - Keterangan nikah
3	<ul style="list-style-type: none"> - Pengurusan tanah - Ahli waris dan sejenisnya
4	<ul style="list-style-type: none"> - Pengurusan PBB baru atau balik nama
5	<ul style="list-style-type: none"> - Pengurusan IMB
6	<ul style="list-style-type: none"> - Pembuatan/perpanjangan KK/KTP

Sumber: Olahan Peneliti Tahun 2018

Sebagai Kelurahan Berprestasi tingkat Kota Padang tahun 2016, namun dari temuan peneliti ada beberapa masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan di Kelurahan Purus seperti Dela salah seorang masyarakat Purus menyatakan bahwa:³⁸

“saya pernah mengurus surat nikah, menurut saya itu berbelit-belit karena waktu itu saya sudah mengurus surat pengantarnya ke RT lalu baru saya urus ke kelurahan dan saya di suruh balik besok kekelurahan, setelah selesai di kelurahan saya di suruh lagi balik ke Rt/Rw untuk mendapatkan persetujuan Rt/Rw lagi. Padahal kalau menurut saya kan sudah mengurus ke Rt sebelumnya kenapa harus balik lagi ke Rt/Rw seharusnya selesai kekelurahan harusnya saya bisa langsung mengurus ke pengadilan agama. Kalau untuk pelayanan di keluraha gratis, tapi biasanya kami masyarakat yang memberikan uang sebagai bentuk terimakasih karena telah menolong urusan kami. Kalau surek pengantar nikah yang saya terima waktu itu alhamdulillah benar-benar saja”.

Begitu juga dengan Herman salah seorang masyarakat Purus juga mengatakan bahwa beliau malas mengurus urusan surat menyurat di kelurahan karena prosesnya lama.³⁹

Dalam penelitian ini peneliti melihat pelayanan publik (pelayanan administratif) di Kelurahan Purus dari tiga indikator yaitu kinerja, biaya dan produk pelayanana. Berdasarkan data di atas, dengan terpilihnya Kelurahan Purus sebagai kelurahan berprestasi tingkat Kota Padang tahun 2016, namun masih ditemui masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan di Kelurahan Purus seperti pelayanan yang lama dan berbelit-belit. Dengan begitu peneliti berasumsi bahwa pelayanan publik di Kelurahan Purus belum maksimal, hal ini dikarenakan kinerja pelayanan di Kelurahan Purus belum terlaksana secara maksimal karena masih adanya pelayanan yang tidak sesuai

³⁸wawancara dengan Dela salah seorang masyarakat Purus, di Kedai, pada Minggu 22 Juli 2018 pukul 15.45 WIB

³⁹Wawancara dengan Herman salah seorang masyarakat Purus, di Jalan Purus Baru, pada hari Minggu 22 Juli 2018 pukul 17.15 WIB

dengan standar pelayanan Kelurahan Purus yaitu waktu pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan Kelurahan Purus. Untuk biaya pelayanan masih ditemui adanya budaya saling memberi dan menerima dalam pelayanan yang sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Sedangkan untuk produk pelayanan yang dihasilkan Kelurahan Purus sudah diterima dengan cukup baik. Berdasarkan masalah tersebut maka muncullah pertanyaan penelitian yaitu bagaimana Akuntabilitas Pelayanan Kelurahan Purus tahun 2016/2017 (sebagai Kelurahan Berprestasi Tingkat Kota Padang Tahun 2016)?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis dan menjelaskan Akuntabilitas Pelayanan Kelurahan Purus tahun 2016/2017 (sebagai Kelurahan Berprestasi Tingkat Kota Padang Tahun 2016)

1.4 Manfaat

Hasil yang akan dicapai pada penelitian ini dapat memberi manfaat sebagai berikut:

- a. Secara teoritis, penelitian yang akan dilakukan ini dapat dijadikan suatu bahan studi perbandingan selanjutnya dan akan menjadi sumbangan pemikiran ilmiah dalam melangkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya menyangkut masalah Akuntabilitas Pelayanan Publik.
- b. Secara praktis, hasil dari penelitian yang akan dilakukan ini yaitu dapat menjadi suatu bahan masukan bagi Kelurahan Purus Kota Padang dalam melakukan usaha dalam meningkatkan pelayanan publik diberbagai bidang yang



akuntabel. Serta menjadi salah satu rujukan bagi kelurahan lain dalam mewujudkan pelayanan publik yang berakuntabilitas.

