

ABSTRAK

Salah satu prinsip dalam pelaksanaan tugas instansi pemerintah adalah akuntabilitas (pertanggungjawaban) kepada publik atas apa yang telah dan akan dilakukan. Hal ini sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yang terdiri dari tiga prinsip utama, yaitu transparansi, partisipasi dan akuntabilitas. Namun demikian sampai saat ini pemerintah belum sepenuhnya mampu menerapkan ketiga prinsip utama tersebut dalam praktek penyelenggaraan pelayanan. Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang baik dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan yang dimiliki dengan (akuntabilitas) tanggung jawab yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani.

Izin Mendirikan Bangunan dan Tata Ruang merupakan dua variabel yang memiliki korelasi sangat erat, salah satu dampak ketidaksesuaian pelaksanaan IMB yaitu tidak terciptanya Tata Ruang yang bagus dan teratur di suatu tempat. Dalam penerbitan IMB perlu diingat bahwa ada prasyarat administratif yang harus dilengkapi yaitu Keterangan Rencana Kota (KRK). Mengingat adanya korelasi yang sangat erat ini kiranya perlu dilakukan upaya serius untuk menjawab sejumlah permasalahan yang akan dihadapi di kemudian hari dengan cara akuntabilitas pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan KRK.

Penelitian ini mencoba menjelaskan dan menganalisis tentang pengaruh akuntabilitas pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan keterangan rencana kota (KRK).. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei, yakni informasi dikumpulkan dari responden menggunakan angket atau kuesioner yang didistribusikan secara langsung.

Penelitian ini di lakukan berdasarkan pada hasil peninjauan dan penelitian di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, bahwa akuntabilitas pegawai diperlukan dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan penerbitan keterangan rencana kota (KRK) di Kota Bandung, agar dapat memberikan hasil yang optimal.

Kata kunci : akuntabilitas, kualitas pelayanan

ABSTRACT

One of the principles in carrying out the duties of government agencies is accountability (accountability) to the public for what has been and will be done. This is in accordance with the principles of good governance, which consists of three main principles, namely transparency, participation and accountability. However, until now the government has not been fully able to apply the three main principles in the practice of service delivery. Communities need good public services with a balance between the power they have and (accountability) responsibilities that must be given to the people they serve.

Permits to Establish Buildings and Spatial Planning are two variables that have a very close correlation, one of the effects of the incompatibility in the implementation of the IMB is the not creating a good and regular Spatial Plan in a place. In issuing IMB, it is important to remember that there are administrative prerequisites that must be completed, namely City Plan Information (KRK). Considering that there is a very close correlation, it is necessary to make a serious effort to answer a number of problems that will be faced in the future by way of employee accountability in improving the quality of KRK issuance services.

This study tries to explain and analyze the influence of employee accountability in improving the quality of service for publishing city plan information (KRK). The method used in this study is a quantitative approach to the survey method, ie information is collected from respondents using a questionnaire or questionnaire that is distributed directly.

This research was carried out based on the results of the assessment and research at the Department of Spatial Planning of the City of Bandung, that employee accountability is needed to support the improvement of the quality of the service of publishing city plan information (KRK) in the city of Bandung, in order to provide optimal results.

Keywords: accountability, service quality

RINGKESAN

Salah sahiji prinsip dina ngalaksanakeun tugas lembaga pamaréntah nyaéta akuntabilitas (akuntabilitas) ka masarakat pikeun anu parantos dilaksanakeun sareng bakal dilakukeun. Ieu luyu sareng prinsip tata pamaréntahan anu hadé, anu diwangun ku tilu prinsip utami, nyaéta transparansi, partisipasi sareng akuntabilitas. Tapi, dugi ka ayeuna pamaréntah henteu acan tiasa nerapkeun tilu prinsip utama dina praktik pangiriman jasa. Komunitas butuh jasa masarakat anu saé kalayan kasaimbangan antawis kakawasaan anu ngagaduhan sareng (akuntabilitas) tanggung jawab anu kedah dipasihkeun ka jalma anu aranjeunna dilayanan.

Ijin pikeun Ngadegakeun Wangunan sareng Perencanaan Spatial mangrupikeun dua variabel anu ngagaduhan korélasi anu caket pisan, salah sahiji akibat tina kasaluyuan dina palaksanaan IMB nyaéta henteu nyiptakeun Rencana Ruang Ruang anu saé sareng biasa dina hiji tempat. Dina ngaluarkeun IMB, penting pikeun émut yén aya prasyarat administrasi anu kudu réngsé, nyaéta Informasi Rencana Kota (KRK). Nganggap aya korélasi anu caket pisan, perlu dilakukeun usaha serius pikeun ngajawab sajumlah masalah anu bakal disanghareupan dina mangsa hareup ku cara tanggung jawab karyawan dina ningkatkeun kualitas jasa terbitan KRK.

Panaliti ieu nyobian ngajelaskeun sareng nganalisa pangaruh akuntabilitas karyawan dina ningkatkeun kualitas palayanan pikeun medarkeun inpormasi rencana kota (KRK). Cara anu digunakeun dina pangajaran ieu mangrupikeun pendekatan kuantitatif pikeun metode survey, nyaéta inpormasi dikumpulkeun tina réspodén ngagunakeun angket atanapi angket anu disayogikeun langsung.

Panaliti ieu dilakukeun dumasar kana hasil penilaian sareng panalitian di Dinas Perencanaan Ruang Kota Kota Bandung, yén akuntabilitas karyawan diperyogikeun pikeun ngadukung pamutahiran kualitas palayanan nyebarkeun inpormasi rencana kota (KRK) di Kota Bandung, pikeun méré hasil anu optimal.

Kata konci: tanggung jawab, kualitas jasa