

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, PROPOSISI**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu berguna untuk mendapatkan bahan acuan dan juga pembanding dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya. Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian, dicantumkan hasil penelitian terdahulu yang pernah peneliti baca sebelumnya yang tentunya sejenis dengan penelitian ini, walaupun lokasinya dan masalahnya tidak sama persis tentunya akan sangat membantu peneliti menemukan sumber-sumber pemecahan masalah penelitian.

##### **Hasil Penelitian (Vani Aprillia 2017) :**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I serta peranan petugas Kelurahan Glugur Darat I dalam melaksanakan pengurusan e-KTP. Manfaat dari penelitian ini untuk bahan masukan dan sekaligus sebagai bahan evaluasi terhadap akuntabilitas pelayanan publik dalam pelaksanaan pengurusan e-KTP.

Hasil dari penelitian ini adalah Akuntabilitas pelayanan publik dalam pelaksanaan pengurusan e-KTP di Kelurahan Glugur Darat I sudah dapat dikatakan terwujud dengan baik sesuai dengan beberapa kategorisasi yang berhubungan dengan akuntabilitas, hanya saja waktu yang masih belum terlaksana dengan baik karena jangka waktu penyelesaian e-KTP yang belum

sesuai. Dan secara keseluruhan pihak kelurahan sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam pengurusan e-KTP.

### **Hasil Penelitian (Annisa Rahma Octavianty 2021)**

Penelitian ini bertujuan mengetahui proses dan pencapaian akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam mencapai akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku, prosedur, jangka waktu, biaya, target pencapaian program pelayanan E-KTP dan sudah memenuhi pertanggungjawaban terhadap Walikota dan Ditjen Dukcapil Kemendagri serta masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa aspek yang belum berjalan dengan sesuai. Salah satunya adalah dalam hal kedisiplinan. Hal ini dikarenakan masih ditemukan adanya pegawai yang terlambat hadir pada jam pelayanan sehingga membuat masyarakat harus menunggu lebih lama untuk dilayani. Adapun yang menjadi faktor penghambarnya adalah sarana dan prasarana dalam hal jaringan belum memadai, rendahnya partisipasi dan kesadaran masyarakat, dan kurangnya tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan.

### **Hasil Penelitian (Eva Syarah 2017)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan publik (pelayanan E-KTP) di Kantor Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik (pelayanan E-KTP) di Kantor Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, karena masih ada beberapa hal yang perlu dilakukan pembenahan yaitu dalam hal kejelasan persyaratan dan biaya, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, keramahan dan kesopanan, serta kenyamanan yang masih menjadi permasalahan dalam proses pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Akuntabilitas Pelayanan Publik (pelayanan E-KTP) di Kantor Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, karena masih ada beberapa hal yang perlu dilakukan pembenahan yaitu dalam hal kejelasan persyaratan dan biaya, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, keramahan dan kesopanan, serta kenyamanan yang masih menjadi permasalahan dalam proses pelayanan publik. Dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung tersebut memiliki faktor pendukung seperti : SDM (petugas pelayanan) yang kompeten, tersedianya sarana prasarana perekaman data dan alat pencetakan E-KTP. Selain itu terdapat faktor penghambat sehingga perlu dilakukan pembenahan, hambatan tersebut seperti : masih terjadi penyimpangan terhadap biaya pelayanan, tidak adanya kepastian waktu penyelesaian pelayanan E-KTP, sarana prasarana yang masih

menjadi hambatan seperti jaringan LAN yang tidak terhubung saat proses pelayanan E-KTP, keterbatasan blangko, keterbatasan kursi dan ruang tunggu yang masih sempit, kedisiplinan pegawai yang belum terlaksana dengan baik serta kesadaran masyarakat yang masih kurang peduli tentang pelayanan E-KTP.

**Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknis Analisis
1.	Vani Aprillia	Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Pengurusan E-KTP Di kelurahan Glugur Darat I Kecamatan Medan Timur	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PA N/2/2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan Kualitatif	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif	Teknik analisis data dalam penelitian ini Kualitatif
2.	Annisa Rahma Octaviany	Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan	Teori Akuntabilitas menurut Mahmudi yaitu: Akuntabilitas Hukum & Kejujuran, Akuntabilitas Program,	Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan Kualitatif	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif	Teknik analisis data dalam penelitian ini Kualitatif

		Sipil Kota Tangerang Selatan	Manjerial, Akuntabilitas Kebijakan, Finansial			
3.	Eva Syarah	Akuntabilitas Pelayanan Publik Kabupaten Bandung (Studi Kasus Pelayanan E- KTP Di Kecamatan Ciparay)	Menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Mahmudi, dengan indikator: Kesederhanaan prosedur, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Keamanan, Tanggungjawab, Kemudahan Akses dan Kenyamanan	Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan Kualitatif	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Studi Kasus	Teknik analisis data dalam penelitian ini Kualitatif

Sumber: Vani Aprillia (2017), Annisa Rahma Octavianty (2021), Eva Syarah (2017)

### 2.1.2 Kajian Administrasi Publik

Secara etimologi istilah administrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata “*ad*” yang bearti intensif dan “*ministraire*” yang bearti *to serve* (melayani). Dalam melaksanakan kegiatan organisasi diperlukan adanya sebuah adminitrasi yang tertib dan teratur, karena administrasi merupakan

salah satu faktor yang berpengaruh terhadap maju atau mundurnya suatu organisasi dalam tercapainya tujuan organisasi.

Menurut David H. Rosenbloom (2017:9) mendefinisikan Administrasi Publik adalah pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Sedangkan menurut Nigro and Nigro (1970) yang dikutip dalam Mindarti (2016:4) menjelaskan bahwa Administrasi Publik suatu proses kerja sama dalam lingkungan pemerintahan, meliputi ketiga cabang pemerintahan yaitu legislatif, eksekutif, dan yudikatif.

Berdasarkan definisi diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa Administrasi Publik merupakan proses pengelolaan kebijakan-kebijakan yang telah ditentukan untuk mencapai tujuan negara.

### **Peran Administrasi Publik**

Menurut Gray (2017:20) menjelaskan bahwa peran Administrasi Publik dalam masyarakat ialah sebagai berikut :

1. Menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan.
2. Melindungi hak-hak rakyat atas kepemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi rakyat untuk melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri baik dalam bidang kesehatan, pendidikan, dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.
3. Melestrasikan nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan

dukungan sehingga nilai-nilai tersebut dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan tuntutan perubahan zaman, serta dapat terus hidup bersama secara damai, serasi dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya.

### **2.1.3 Kajian Manajemen Publik**

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Manajemen mengatur semua unsur-unsur manajemen yang terdiri dari *men, money methods, materials, machines, market* dan semua aktivitas yang ditimbulkan dalam proses manajemen.

Manajemen publik merupakan studi yang terbangun dari berbagai disiplin ilmu. Secara sederhana hal ini mengandung arti bahwa manajemen publik secara keilmuan ditopang oleh disiplin ilmu lain seperti ilmu manajemen, ilmu politik, ilmu administrasi publik, dan ilmu-ilmu lainnya.

Menurut Pasolong (2007) dalam Satibi (2012:12) menterjemahkan Manajemen Publik sebagai manajemen instansi pemerintah, dimana pernyataan tersebut memiliki makna yakni upaya dalam mengelola suatu instansi pemerintah.

Sedangkan menurut Shafritz dan Russel dalam Keban (2008:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggung jawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan pernyataan tersebut, mencerminkan bahwa manajemen publik berkaitan dengan aspek kehidupan yang sangat kompleks dan rumit. Manajemen publik tidak hanya bersentuhan dengan kebijakan publik, politik, atau keuangan saja tetapi juga bersentuhan dengan hal-hal lainnya. Itulah sebabnya manajemen publik menjadi leading sector dalam menjalankan pemerintahan.

#### **2.1.4 Kajian Birokrasi**

Istilah birokrasi dalam bahasa Inggris adalah "*bureaucracy*" berasal dari dua kata "*burae*" (meja) dan "*cratein*" (kekuasaan). Secara singkat dimaksudkan sebagai kekuasaan pada orang-orang di belakang meja.

Menurut Peter Blau dan Charles H. Page yang dikutip oleh Santosa (2008:2) mengatakan bahwa birokrasi sebagai sebuah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar, dengan cara mengkoordinasikan secara sistematis dari pekerjaan banyak orang.

Berdasarkan definisi Blau dan Page menunjukkan bahwa birokrasi itu tidak hanya dikenal dalam organisasi pemerintahan, tetapi juga pada setiap organisasi besar seperti militer dan organisasi-organisasi niaga.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa birokrasi merupakan suatu prosedur yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dijalankan oleh keseluruhan aparat pemerintahan guna mencapai tujuan organisasi.



### **2.1.5 Kajian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan institusi publik sesuai dengan jenis layanan yang diberikan baik mencakup pelayanan barang atau jasa maupun pelayanan administratif.

Menurut Thoha (2002) dalam Satibi (2012:28) menjelaskan bahwa : Pelayanan masyarakat merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak dan kewajiban setiap warganya. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah disebut sebagai pelayanan publik. Pelayanan publik pada hakikatnya tidak hanya para proses layanan semata, tetapi juga tercermin pada adanya 20 kepuasan dari masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu, aktivitas pelayanan tidak hanya mendasar pada aturan atau prosedur saja tetapi harus mempertimbangkan juga kepuasan dari masyarakat.

Sejalan dengan itu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menandakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasar berbagai penjelasan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk tindakan maupun kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi publik dalam memenuhi kepentingan publik, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun administratif yang dapat memberikan manfaat berdasarkan ketentuan dan prosedur yang berlaku.

### **Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi negara (1998) dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan, yakni sebagai berikut:

1. Pelayanan Pemerintahan, merupakan pelayanan masyarakat yang erat dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan, Kartu Tanda penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), pajak daerah, IMB, Retribusi daerah dan Imigrasi.
2. Pelayanan Pembangunan, yaitu pelayanan terhadap masyarakat yang berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktivitasnya sebagai warga masyarakat seperti penyediaan pelabuhan, jalan, jembatan dan lain sebagainya.
3. Pelayanan Utilitas, yaitu merupakan penyediaan utilitas seperti transportasi, listrik, dan lainnya
4. Pelayanan Kebutuhan pokok, yaitu pelayanan terhadap penyediaan kebutuhan pokok masyarakat seperti beras, minyak, gas, dan tekstil

5. Pelayanan Kemasyarakatan, yaitu pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan sosial, pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan dan lain sebagainya. Secara umum fungsi sarana pelayanan yaitu :

1. Mempercepat proses pelaksanaan kerja
2. Meningkatkan produktifitas barang dan jasa
3. Ketepatan ukuran atau kualitas produk
4. Menimbulkan rasa kenyamanan
5. Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara

### **Standar Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang berkualitas tentu akan mempunyai standar tertentu, sehingga dapat memenuhi kebutuhan serta tuntutan dari masyarakat. Secara singkat standar dapat diartikan sebagai suatu ketentuan atau pedoman yang dapat dijadikan acuan untuk menentukan suatu kegiatan.

Menurut Mahmudi (2007:220) dalam Satibi (2012:44) tentang standar pelayanan publik adalah suatu ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi layanan (pemerintah) dan atau pengguna layanan (masyarakat).

Diterjemahkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan dituntut untuk mengetahui dan memahami dengan jelas standar pelayanan guna diterapkan dalam menentukan kelayakan suatu pelayanan, baik jenis pelayanan barang, jasa maupun administratif.

Adapun standar pelayanan publik yang harus diterapkan dalam proses pelayanan, menurut Mahmudi (2007) dalam Satibi (2012:44) sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan. Dalam hal ini harus ditetapkan standar pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
2. Waktu penyelesaian. Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan sejak saat pengejuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan.
3. Biaya pelayanan. Harus ditetapkan secara terperinci standar biaya atau tariff pelayanan.
4. Produk pelayanan. Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana. Ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Perlu adanya penetapan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

#### **Asas-asas Pelayanan Publik**

Proses penyelenggaraan pelayanan terkadang masih tidak memperhatikan asas-asas pelayanan publik yang seharusnya dijadikan pedoman untuk menjalankan pelayanan publik. Dari konteks tersebut Ratminto dan Winarsih (2005) yang dikutip oleh Satibi (2012:47-48) terdapat asas-asas yang harus dipahami baik oleh pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan.

1. Transparansi, artinya terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak.
2. Akuntabilitas, artinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional, artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.
4. Partisipatif, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Kesamaan hak, artinya tidak diskriminatif atau membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

### **2.1.6 Kajian Akuntabilitas Publik**

Akuntabilitas berasal dari istilah dalam bahasa Inggris yaitu *accountability*, yang berarti pertanggungjawaban atau keadaan untuk dipertanggungjawabkan atau keadaan untuk diminta pertanggungjawaban.

Akuntabilitas merupakan prinsip utama terselenggaranya pemerintahan yang baik. Hal ini menjadi salah satu acuan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam beberapa pengertian, akuntabilitas pada umumnya dikaitkan pada proses pertanggungjawaban terhadap serangkaian bentuk pelayanan yang diberikan atau yang telah dilakukan. Akuntabilitas merujuk kepada pertanggungjawaban seseorang kepada pihak yang memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban.

Menurut Mahmudi (2013:9) Akuntabilitas publik merupakan komitmen agen atau pemerintah untuk mengelola sumber daya publik, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pemberi mandat.

Sedangkan menurut Wahyudi Kumorotomo (2005) dalam bukunya yang berjudul “Akuntabilitas birokrasi Publik” menyatakan bahwa:

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya. Dengan demikian akuntabilitas birokrasi terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat.

Berdasarkan dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas publik adalah komitmen pemerintah dalam mengelola sumber daya yang berkaitan dengan mempertanggungjawabkan segala jenis kegiatan atau aktivitas agar dapat diketahui oleh publik.

### **Jenis-jenis Akuntabilitas**

Akuntabilitas dapat hidup dan berkembang dalam lingkungan dan suasana yang transparan dan demokratis serta adanya kebebasan dalam mengemukakan pendapat. Makna pentingnya akuntabilitas sebagai unsur utama *good governance* antara lain tercermin dari beberapa kategori akuntabilitas. Dalam konteks ini menurut Wiranto dalam Satibi (2012) mengemukakan ada tiga jenis akuntabilitas, yakni akuntabilitas politik, akuntabilitas finansial, dan akuntabilitas administratif.

Akuntabilitas politik, berhubungan dengan proses dan mandat pemilu, yaitu mandat yang diberikan masyarakat kepada para politisi yang menduduki posisi legislatif dan eksekutif dalam pemerintahan.

Akuntabilitas finansial, yaitu memfokuskan pada pelaporan yang akurat dan tepat waktu tentang penggunaan dana publik. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa dana publik telah digunakan untuk tujuan-tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Hasil dari akuntabilitas finansial yang baik akan digunakan untuk membuat keputusan yang berkaitan dengan mobilisasi dan alokasi sumber daya serta sebagai bahan evaluasi tingkat efisiensi penggunaan dana.

Akuntabilitas administratif, fokus pada kewajiban untuk menjalankan tugas yang telah diberikan dan diterima dalam kerangka kerja otoritas dan sumber daya yang tersedia. Akuntabilitas administratif umumnya berkaitan dengan dengan pelayan publik, seperti para direktur, kepala departemen, dinas, atau instansi, serta manajer perusahaan milik negara.

Sementara Lembaga Administrasi Negara dalam Widodo (2007 : 154) menyebutkan tiga macam akuntabilitas, yaitu:

1. Akuntabilitas keuangan, merupakan pertanggungjawaban mengenai integritas keuangan, pengungkapan dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan.
2. Akuntabilitas manfaat, pada dasarnya memberi perhatian kepada hasil kegiatan pemerintah.
3. Akuntabilitas prosedural, merupakan pertanggungjawaban mengenai apakah suatu prosedur penetapan dan pelaksanaan suatu kebijakan telah mempertimbangkan masalah moralitas, etika, kepastian hukum, dan ketaatan pada keputusan politis untuk mendukung pencapaian tujuan akhir yang telah ditetapkan.

### **Ciri-ciri Pemerintahan Akuntabel**

Menurut Finner dalam Joko Widodo (2010:104) menjelaskan bahwa konsep akuntabilitas berkenaan dengan standar eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan birokrasi. Oleh karena itu pengendalian dari luar menjadi sumber akuntabilitas yang memotivasi atau mendorong aparatur untuk bekerja maksimal. Disisi lain masyarakat luas dapat dikatakan sebagai penilai objektif yang akan menentukan akuntabel atau tidaknya sebuah birokrasi.

Menurut Sulistoni (2003:35) pemerintahan yang akuntabel memiliki ciri ciri sebagai berikut:

- 1) Mampu menyajikan informasi penyelenggaraan pemerintah secara terbuka, cepat, dan tepat kepada masyarakat.
- 2) Mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik.
- 3) Mampu menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap kebijakan publik secara proposional.
- 4) Mampu memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses pembangunan dan pemerintahan.
- 5) Adanya sasaran bagi publik untuk menilai kinerja (performance) pemerintah. Dengan pertanggungjawaban publik, masyarakat dapat menilai derajat pencapaian pelaksanaan program/kegiatan pemerintah

### **Dimensi Akuntabilitas Publik**

Dimensi akuntabilitas publik yang harus dilakukan oleh organisasi sektor publik menurut (Hopwood dan Tomkins, 1984; Elwood, 1993) dalam Mahmudi (2013:9) sebagai berikut :

#### 1. Akuntabilitas hukum dan kejujuran

Akuntabilitas hukum dan kejujuran adalah akuntabilitas lembaga-lembaga publik untuk berperilaku jujur dalam bekerja dan menaati ketentuan hukum yang berlaku. Penggunaan dana publik harus dilakukan secara benar dan telah mendapatkan otorisasi. Akuntabilitas hukum berkaitan dengan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam menjalankan organisasi, sedangkan akuntabilitas kejujuran berkaitan dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan (*abuse of power*), korupsi dan kolusi. Akuntabilitas hukum menuntut penegakan hukum (*law of enforcement*), sedangkan akuntabilitas kejujuran menuntut adanya praktik organisasi yang sehat tidak terjadi malpraktik dan maladministrasi.



## 2. Akuntabilitas Manajerial

Akuntabilitas Manajerial adalah pertanggungjawaban lembaga publik untuk melakukan pengelolaan organisasi secara efisien dan efektif. Akuntabilitas manajerial dapat juga diartikan sebagai akuntabilitas kinerja (*performance accountability*). Inefisiensi organisasi publik adalah menjadi tanggung jawab lembaga yang bersangkutan dan tidak boleh dibebankan kepada klien atau customer-nya. Akuntabilitas manajerial merupakan akuntabilitas bawahan kepada atasan dalam suatu organisasi.

## 3. Akuntabilitas Program

Akuntabilitas program berkaitan dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal. Dengan kata lain akuntabilitas program berarti bahwa program-program organisasi hendaknya merupakan program yang bermutu yang mendukung strategi dan pencapaian misi, visi, dan tujuan organisasi.

## 4. Akuntabilitas Kebijakan

Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban lembaga publik atas kebijakan-kebijakan yang diambil. Lembaga-lembaga publik hendaknya dapat mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak di masa depan. Dalam membuat kebijakan harus dipertimbangkan apa tujuan kebijakan tersebut, mengapa kebijakan itu diambil siapa sasarannya, pemangku kepentingan

(*stakeholder*) mana yang akan terpengaruh dan memperoleh manfaat dan dampak (*negatif*) atas kebijakan tersebut.

#### 5. Akuntabilitas Finansial

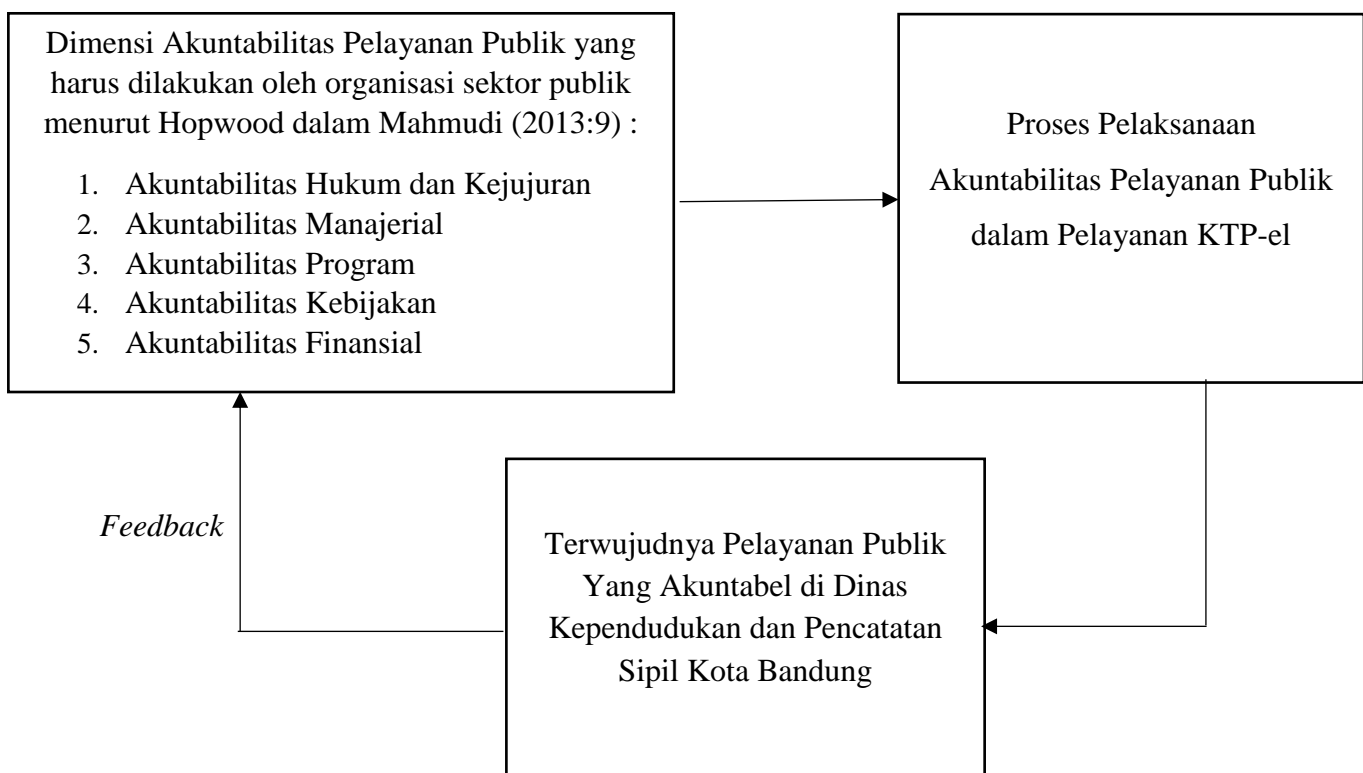
Akuntabilitas ini merupakan pertanggungjawaban lembaga-lembaga publik untuk menggunakan dana publik (*public money*) secara ekonomis, efisien, dan efektif, tidak ada pemborosan dan kebocoran dana, serta korupsi. Akuntabilitas Finansial ini sangat penting karena menjadi sorotan utama masyarakat. Akuntabilitas ini mengharuskan lembaga-lembaga publik untuk membuat laporan keuangan untuk menggambarkan kinerja finansial organisasi kepada pihak luar

### **2.2 Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir adalah segala macam bentuk strategi konseptual yang mengaitkan antara teori dengan berbagai faktor permasalahan yang dianggap penting untuk diselesaikan, sehingga dalam hal lebih mengacu pada tujuan penelitian tersebut dijalankan.

Akuntabilitas pelayanan publik menjadi menarik untuk diteliti karena terjadinya berbagai fenomena yang mencerminkan perbedaan antara akuntabilitas yang ditampilkan aparatur dan lembaga dengan ekspektasi yang diharapkan oleh masyarakat. Pada saat ini aparat birokrasi masih memberikan citra yang buruk bagi masyarakat dan masyarakat masih menilai bahwa akuntabilitas pelayanan publik masih belum sesuai dengan seharusnya. Hal tersebut dikarenakan tugas aparat birokrasi sebagai abdi negara juga memiliki tugas untuk melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Untuk mengukur akuntabilitas pelayanan publik peneliti menggunakan dimensi akuntabilitas pelayanan yang harus dilakukan oleh organisasi sektor publik menurut Hopwood dalam Mahmudi (2013:9), yaitu : Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran, Akuntabilitas Manajerial, Akuntabilitas Program, Akuntabilitas kebijakan dan Akuntabilitas Finansial. Berdasarkan teori diatas, peneliti menggunakan teori akuntabilitas pelayanan yang dikemukakan oleh Hopwood. Peneliti menggunakan teori tersebut sebagai acuan untuk mempermudah proses penelitian dan observasi, karena sesuai dengan permasalahan yang ada di lapangan.



**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**

### **2.3 Proporsisi**

Berdasarkan rumusan masalah, peneliti memfokuskan pada akuntabilitas pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebagai berikut:

1. Akuntabilitas publik dalam pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat berjalan secara akuntabel apabila memenuhi dimensi Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran, Akuntabilitas Manajerial, Akuntabilitas Program, Akuntabilitas, Kebijakan, Akuntabilitas Finansial.
2. Hambatan dalam akuntabilitas pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.