



## Pendahuluan

Salah satu latar belakang bergulirnya reformasi adalah masyarakat kecewa kepada pemerintah. Pemerintah tidak mampu memberikan pelayanan baik kepada masyarakat. Rakyat sebagai pemilik kedaulatan sudah tidak memiliki haknya lagi. Hingga sekarang ini kualitas pelayanan publik masih diwarnai berbagai masalah seperti pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas, serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dimana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan eksistensinya oleh rakyat. Disamping itu, terdapat pula kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki "uang", dengan sangat mudah bisa mendapatkan segala yang diinginkan.

Kejadian-kejadian tersebut lebih disebabkan karena paradigma pemerintahan yang masih belum mengalami perubahan mendasar dari

paradigma pelayanan konvensional. Paradigma lama tersebut ditandai dengan perilaku aparaturnegara di lingkungan birokrasi yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani, dan bukannya untuk melayani (*to serve*). Padahal pemerintah menurut paradigma pelayanan prima seyogyanya melayani bukan dilayani. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah atau birokrasi mengalami degradasi yang kian semakin parah oleh akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan/birokrasi. Kepercayaan dan kehidupan masyarakat menjadi semakin sengsara ketika pemerintah yang seharusnya berperan menghadirkan pelayanan prima kepada publik menjadi didominasi dan ditentukan oleh rezim yang berkuasa sehingga menyebabkan kebalikan daripada pelayanan publik menjadi publiklah yang menjadi pelayan bagi birokrasi. Semangat reformasi telah mewarnai pendayagunaan aparaturnegara dengan tuntutan untuk mewujudkan administrasi negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara dan pembangunan, dengan mempraktekkan prinsip *Good Governance* Terselenggaranya *Good*



laporan pertanggungjawaban atas kinerja mereka kepada masyarakat khususnya kantor Camat Marisa. Sehingga masyarakat tidak mengetahui apa-apa saja yang menjadi program kerja instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Transparansi dalam hal pelaksanaan kegiatan dan pemberian informasi juga sangat terbatas.

### **Kajian Pustaka**

Pengertian Administrasi Secara etimologis, istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris dari kata *administration* yang bentuk infinitifnya *to administer* dan diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (mengarahkan, menggerakkan). Kata "administrasi" berasal dari bahasa Yunani *administrare* yang berarti pengabdian. Dewasa ini, ada dua pengertian administrasi, yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas. Pengertian administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam satu hubungan satu sama lain. Administrasi dalam arti sempit ini sebenarnya lebih tepat disebut sebagai tata usaha.

Dalam pengertian sempit kata administrasi merupakan penyusunan atau pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperoleh kembali data tersebut secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Administrasi dalam arti sempit lebih tepat disebut tata usaha (*clerical work, office work*).

Menurut Prajudi Atmosudirjo: Administrasi publik adalah administrasi dari Negara sebagai suatu organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan. Menurut Edward H.Litchfield: Administrasi Publik adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisasikan, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan dan dipimpin.

Administrasi publik meliputi ketiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta hubungan diantara mereka. Administrasi publik mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik. Administrasi publik sangat erat kaitannya dengan berbagai macam kelompok swasta dan perseorangan dalam menyajikan

pelayanan kepada masyarakat. Administrasi Publik dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.

Dari pendefinisian di atas jelas sekali menunjukkan peran dan keterlibatan administrasi negara dalam proses politik, bentuk pelayanan, dan melibatkan organisasi pemerintah/negara. Karena objek dari disiplin ilmu administrasi publik adalah pelayanan publik Administrasi publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap kebutuhan publik, dan juga melembagakan praktek-praktek manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional peran administrasi publik dalam suatu negara sangat vital sehingga Karl Polanyi mengatakan bahwa kondisi ekonomi suatu negara sangat tergantung pada dinamika administrasi publik.

Ruang lingkup administrasi publik adalah :

1. kebijakan publik,
2. birokrasi publik,
3. manajemen Publik,
4. Kepemimpinan,
5. pelayanan Publik,
6. Administrasi kepegawaian,
7. Kinerja,

8. etika administrasi publik.

Berdasarkan undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ratminto (2005:5) pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

### ***Good governance***

Menurut *world Bank*, *good governance* ialah suatu penyelenggaraan

manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran terhadap salah alokasi dan investasi, dan pencegahan korupsi baik yang secara politik maupun *administratif*, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha. Sedangkan menurut Thoha: 2008, *Good governance* merupakan suatu kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi, dan keseimbangan peran serta, adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen yakni pemerintahan (*government*), rakyat (*citizen*), atau *civil society* dan usahawan (*business*) yang berada di sektor swasta. Ketiga komponen itu memiliki tata hubungan yang dan sederajat. Jika kesamaan dan derajat itu tidak sebanding, atau tidak terbukti maka akan terjadi pembiasaan dari tata pemerintahan yang baik.

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas publik hanya dikenal di negara yang menerima konsep-konsep demokrasi yang menganggap rakyat sebagai faktor yang sangat penting. Asas akuntabilitas menetapkan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan

penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi dalam suatu negara. Ada beberapa definisi tentang akuntabilitas di antaranya adalah:

Menurut Mardiasmo (2004:20) Akuntabilitas Publik adalah “Kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggung-jawaban, menyajikan dan mengungkapkan segala aktifitasnya dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut”. Dengan pengertian di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa akuntabilitas publik adalah suatu pertanggungjawaban kepada Masyarakat atau lembaga-lembaga yang bersangkutan dalam menjalankan aktifitasnya atau tanggung jawabnya.

Dampak dari adanya akuntabilitas adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sehingga kredibilitas pemerintahan dapat diakui dan keberadaannya akan selalu didambakan. Hal itu menyebabkan masyarakat untuk ikut peduli dan memberikan partisipasinya dalam setiap program pemerintahan. Akan tetapi



pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai.

Agus Dwiyanto dengan memberi contoh pada pelayanan publik mengungkapkan tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat transparansi penyelenggaraan pemerintahan.

Pertama, mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Persyaratan, biaya, waktu dan prosedur yang ditempuh harus diumumkan secara terbuka dan mudah diketahui oleh yang membutuhkan, serta berusaha menjelaskan alasannya.

kedua merujuk pada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan *stakeholders* yang lain. Aturan dan prosedur tersebut bersifat sederhana, langsung dan mudah diterapkan “(*simple, straightforward and easy to apply*)” untuk mengurangi perbedaan dalam *interpretasi*.

ketiga adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Informasi tersebut bebas didapat dan siap tersedia (*freely&readily available*).

### **Metode Penelitian**

#### **Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Jenis atau tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif. Meleong (2007:69) berpendapat bahwa metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan, keadaan subjek dan objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain). Pada kehidupan sekarang yang berdasarkan fakta-fakta yang tampak yang sebagaimana adanya

#### **Fokus Penelitian**

Fokus Penelitian adalah segala sesuatu yang menjadi perhatian utama atau prioritas dalam suatu penelitian. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah “ Akuntabilitas Dan Transparansi ”

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengamatan Langsung (*Observasi*)  
Dalam kegiatan *observasi* ini, pengamatan yang dilakukan bukan sekedar mengamati sesuatu namun pengamatan dalam penelitian harus berada dalam lingkup kegiatan ilmiah.
2. Dokumentasi Kepustakaan  
Dalam penelitian ini memanfaatkan dokumen-dokumen

yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku bacaan, artikel di internet dan tulisan-tulisan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Data yang diperoleh sebagai data kualitatif.

3. *Interview Guide* (wawancara). Menurut Meleong (2007:88) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara mengajukan pertanyaan dan yang terwawancara memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Dalam penelitian ini digunakan teknik wawancara yaitu wawancara secara mendalam. Jenis wawancara ini adalah jenis wawancara metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab yang langsung dilakukan dengan informan sehingga diperoleh informasi yang dibutuhkan. Dalam pelaksanaannya selain menggunakan instrumen penelitian sebagai pedoman wawancara, pertanyaan yang diajukan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan peneliti yang dikerjakan secara sistematis.

### **Teknik Analisis Data**

Prosedur pengolahan dan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Yang

dimaksud dengan analisis kualitatif adalah analisis data yang dilakukan dengan memberikan penjelasan dan pemaparan tentang hasil pengumpulan data. Analisis kualitatif ini bermanfaat untuk menjelaskan data-data yang ada, khususnya data yang tidak dapat diangkakan, sehingga dapat memberikan informasi yang lebih jauh.

### **Pembahasan**

Sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dan observasi di klasifikasikan berdasarkan fokus penelitian yaitu akuntabilitas dan transparansi. Hal ini bertujuan untuk memudahkan proses untuk menganalisis hasil penelitian.

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, diperoleh beberapa temuan mengenai penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik. Temuan ini dapat diidentifikasi sebagai data pokok yang akan menjadi bahan dasar pembahasan dalam penelitian ini, adapun temuan-temuan tersebut akan diintegrasikan dengan teori-teori yang telah diangkat untuk dapat menjawab dua problematika utama dalam penelitian, adapun problematika tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik?

Pembahasan terhadap dua masalah tersebut di atas sesuai dengan hasil penelitian akan di jabarkan sebagai berikut :

### **Penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik**

Dapat di deskripsikan oleh peneliti dengan berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang di anggap mampu memberikan informasi tentang akuntabilitas pada kantor Camat Marisa yaitu: tentang kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan sudah berjalan dengan baik karena menurut informan yang diwawancarai terkait dengan pelaksanaan kegiatan dan lain sebagainya di kantor Camat Marisa di laksanakan sesuai dengan regulasi yang telah di tetapkan sehingga laporan yang di buat oleh aparatur kecamatan khususnya kecamatan Marisa sampai dengan hari ini belum ada yang melanggar dari aturan yang berlaku memang sudah ada yang melanggar

aturan dalam hal ini pelanggaran tentang kehadiran, akan tetapi kinerja yang di lakukan selalu menyesuaikan dengan SOP yang ada. Sama halnya di ungkapkan oleh masyarakat yang di jadikan oleh peneliti sebagai informan bahwa dalam pengurusan surat-surat dan keperluan lainnya pada kantor Camat Marisa selalu terlaksana dengan baik akan tetapi yang perlu di perhatikan oleh aparat pemerintah kecamatan Marisa adalah masalah pendataan masyarakat yang kurang di sebabkan banyak kesalahan penulisan nama dan lain sebagainya terkait dengan data masyarakat sehingga masyarakat sekitar hanya ingin aparat pemerintah kecamatan Marisa lebih teliti lagi dalam pendataan masyarakat. Sehingga peneliti dapat menganalisis bahwa pelayanan publik pada kantor Camat Marisa terkait dengan akuntabilitas sudah memperoleh hasil yang baik dan laporan yang jelas tetapi kompetensi dalam hal ketelitian perlu di tingkatkan lagi.

### **Penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan publik**

Peneliti menyimpulkan bahwa transparansi di kantor Camat Marisa sudah baik akan tetapi ada hal-hal yang perlu di tingkatkan lagi yaitu masalah konsisten dalam menentukan waktu

kegiatan dan aparat harus lebih banyak memahami terkait dengan kebutuhan masyarakat,

**Faktor-faktor yang menghambat penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik.**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti telah memperoleh beberapa faktor utama yang menghambat penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik yaitu :

Kurangnya jumlah masyarakat yang mengetahui mengenai aturan-aturan tentang prosedur pelayanan publik di akibatkan arogansi masyarakat di lingkungan kantor Camat Marisa masih sangat tinggi.” hal ini terjadi di karenakan masyarakat kurang berkunjung ke kantor Camat Marisa mereka hanya intens dengan pemerintah desa karena dengan adanya UU tentang Desa maka kantor Camat hanya menjadi perpanjangan tangan dari desa ke tingkat selanjutnya, Menurut masyarakat prosedur administrasi pendaftaran dalam pengurusan surat-surat dinilai terlalu panjang, sebenarnya waktu yang di tetapkan sudah sesuai dengan prosedur yang ada akan tetapi banyak masyarakat yang mau singkat dan tidak mau mengikuti prosedur yang ada,

sehingga perlu ada aturan yang lebih mempertegas lagi agar masyarakat bisa memahami dan tidak ada lagi keluhan-keluhan yang muncul,

kurangnya kompetensi oknum petugas Kantor Camat Marisa sehingga terjadi penyalahgunaan wewenang, seperti bermain-main dengan masyarakat. Terkait dengan kompetensi memang di kantor Camat Marisa tingkat pendidikan sudah di anggap menunjang akan tetapi ilmu-ilmu yang di miliki masih banyak yang belum memahami pelayanan publik makanya harus di adakan pelatihan setiap saat supaya kompetensi mereka bisa lebih meningkat.

Kaitan dengan sarana dan prasarana yang ada di kantor Camat Marisa menurut pengamatan saya dari hasil wawancara sebelumnya yaitu sudah memadai karena selama saya melakukan wawancara tidak ada satu orang pun informan yang mengeluh dengan sarana dan prasarana yang ada di kantor Camat Marisa.

**Kesimpulan**

Penerapan Prinsip Akuntabilitas dan Prinsip Transparansi dalam pelayanan publik pada Kantor Camat Marisa Kabupaten Pohuwato dalam

proses penyelenggaraan pelayanan publik telah melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan peraturan bupati nomor 14 tahun 2010 tentang uraian jabatan struktural kantor Camat Marisa kabupaten pohuwato namun kantor tersebut belum dapat dikatakan akuntabel dan transparan, melihat masih adanya kendala-kendala yang dihadapi kantor tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dari hasil penelitian di atas peneliti dapat menarik kesimpulan berdasarkan indikator fokus dalam penelitian yang di jadikan sebagai instrumen penelitian di uraikan sebagai berikut :

#### **Penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik**

- ✓ kesesuaian antara pelaksanaan kegiatan dengan standar pelaksanaan prosedur di kantor Camat Marisa sudah terlaksana dengan baik.
- ✓ mengenai penerapan sanksi yaitu dalam bentuk lisan ( teguran langsung maupun dalam bentuk tulisan,

#### **Penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan publik**

- ✓ Semua informasi di buka sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan juga memudahkan

masyarakat untuk mencari informasi yang di inginkan karena informasi di kantor Camat Marisa juga bisa di akses melalui media-media yang di sediakan.

- ✓ Aparat pemerintah kecamatan Marisa telah menyiapkan papan pengumuman dan lain sebagainya untuk menyampaikan informasi kepada publik.
- ✓ Kemudahan stekholder maupun pengguna untuk mengakses informasi di kantor Camat Marisa sudah tersedia di berbagai media baik melalui papan pengumuman maupun media yang ada .

#### **Faktor-faktor penghambat dalam pelayanan publik**

Sebagian masyarakat yang masih memiliki tingkat arogansi yang tinggi sehingga banyak masyarakat yang kurang memahami arti dari sosialisasi di akibatkan kurang berpartisipasi dalam setiap sosialisasi yang di lakukan oleh aparat kantor Camat Marisa.

- ✓ Aparat kantor camat Marisa masih kurang menguasai tugas dalam pelayanan publik sehingga kompetensi SDM di kantor Camat Marisa perlu ada peningkatan dan penambahan jumlah aparat

terutama bagian yang di lapangan.

- ✓ Sarana dan prasarana yang ada di kantor Camat Marisa sudah cukup baik dan memadai dan tidak jadi penghambat dalam melaksanakan tugas.

### Daftar Pustaka

Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara. Bandung: Pustaka Setia.

Bungin, M. Burhan. 2003. Analisa Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Djohan, Djohermansyah. 2007. Potret Otonomi Daerah Dan Wakil Rakyat Di Tingkat lokal. Yogyakarta:Pustaka Pelajar Offset

Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Djambatan Sedarmayanti, Dr. 2003. Good Governance dalam Rangka Otonomi Daerah . Bandung : CV Mandar Maju Sianipar.

Drs.H.Imam Hardjanto,MAP,2007).

J.M.Pfiffner, 1954 dalam Sketsa Administrasi Publik,

H. G. Fredrickson 2003. Administrasi Negara baru. Jakarta: LP3ES

Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik, Yogyakarta:

Meleong ,Lexi 2007 . Metodologi penelitian kualitatif. Bandung remaja Rosdakarya

Silalahi, Ulbert. 2011. Studi Tentang Ilmu Administrasi Negara.Bandung: Sinar Baru Algesindo

Simon A., Herbert, 2004. Administrasi Behavior: perilaku Administrasi. Jakarta: Bumi Aksara

Sulistiyani, Ambar T (editor). 2011. Memahami *Good Governance* Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia.

Sugiyono . (2009) memahami *penelitian kualitatif*. bandung : CV.Alfabeta.

### Dokumen -dokumen

Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang NO.25 Tahun 2009

Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor KEP/15/M.

PAN/2014

UU No. 14 Tahun 2008 tentang

Keterbukaan Informasi Publik

Perbup Puhuwato. NO 14 TAHUN 2010

Permendagri No. 35 Tahun 2010 tentang

Pedoman Pengelolaan Pelayanan

Informasi dan Dokumentasi teknis

Transparansi dan Akuntabilitas Dalam

Penyelenggaraan Pelayanan Publik

UU No. 28 Tahun 1999 Tentang

Penyelenggaraan Pemerintahan yang

Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi

dan Nepotisme