



**IMPLEMENTASI ASAS TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS
DALAM PELAYANAN E-KTP DAN KARTU KELUARGA DI
KECAMATAN KALIWUNGU KABUPATEN KUDUS**

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Oleh :

Mira Karina Justicia

NIM. 3301414117

UNNES

JURUSAN POLITIK DAN KEWARGANEGARAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang:

Hari : *Senin*

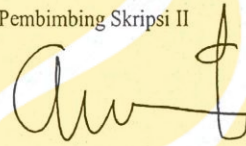
Tanggal : *3 Desember 2018*

Pembimbing Skripsi I



Martien Herna Susanti, S.Sos, M.Si
NIP. 197303312005012001

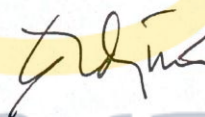
Pembimbing Skripsi II



Moh. Aris Munandar, S.Sos., M.M
NIP. 197207242000031001

Mengetahui:

Ketua Jurusan/PPKn



Drs. Tijan, M.Si
NIP. 196211201987021001

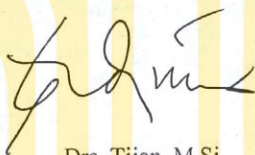
UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Jurusan Politik dan Kewarganegaran Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 10 Januari 2019

Penguji I



Drs. Tijan, M.Si
NIP. 196211201987021001

Pembimbing Skripsi I



Martien Herna Susanti, S.Sos, M.Si
NIP. 0031037304

Pembimbing Skripsi II




Moh. Aris Munandar, S.Sos., M.M
NIP. 0024077204

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial



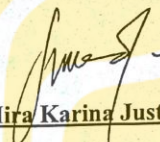

F. Moh. Solenatul Mustofa, M.A
NIP. 196308021988031001



PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, 3 Desember 2018



Mira Karina Justicia

3301414117

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

“Dan mintalah pertolongan dengan sabar dan shalat” (QS Al-Baqarah: 45).

PERSEMBAHAN

1. Allah SWT, Tuhan yang maha pengasih dan maha penyayang.
2. Kedua orang tua saya Ayah dan Ibu yang tiada hentinya memberikan doa, kasih sayang dan dukungan baik formil maupun materiil.
3. Keluarga besar yang telah memberikan doa dan semangat.
4. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Politik dan Kewarganegaaa yang telah ikhlas membimbing dan membagikan ilmunya kepada saya.
5. Teman-teman PPKN angkatan 2014.
6. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

PRAKATA

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, petunjuk dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Asas Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus” dengan lancar dan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Universitas Negeri Semarang. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis mendapat bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terimakasih sebesar-besarnya.

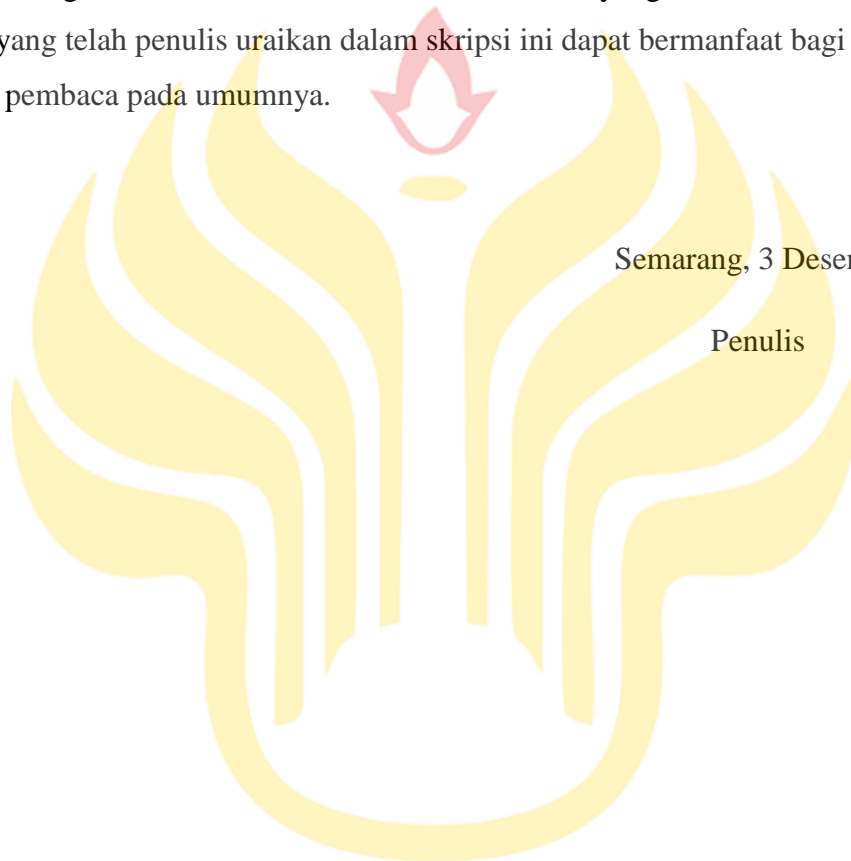
1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum, Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Bapak Dr. Moh. Solehatul Mustofa, M.A, Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.
3. Bapak Drs. Tijan, M.Si, selaku Ketua Jurusan Politik dan Kewarganegaraan.
4. Ibu Martien Herna Susanti, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Moh. Aris Munandar, S.Sos., M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Puji Lestari, S.Pd., M.Si, selaku Dosen Wali yang telah memberikan dorongan dan motivasi dalam menjalankan kuliah di Jurusan Politik dan Kewarganegaraan.
7. Bapak dan Ibu Dosen pengajar serta karyawan TU yang telah memberikan ilmu, pengetahuan dan wawasan sebagai bekal yang bermanfaat di masa depan.
8. Bapak Mohammad Fitriyanto, S.STP, M.M, Ibu Akhyuanti, S.Sos, Bapak Mohammad, Bapak Mundakir beserta semua pegawai Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus dan masyarakat yang telah memberikan informasi dalam penelitian ini.

9. Ayah, Ibu serta keluarga yang telah memberikan doa, motivasi, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT membalas amal kebaikan yang telah mereka berikan dan apa yang telah penulis uraikan dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Semarang, 3 Desember 2018

Penulis



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

SARI

Karina Justicia, Mira. 2018. *Implementasi Asas Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus*. Skripsi. Jurusan Politik dan Kewarganegaraan. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I Martien Herna Susanti, S.Sos, M.Si, Pembimbing II Moh. Aris Munandar, S.Sos., M.M. 98 Halaman.

Kata Kunci: Implementasi, Asas *Good Governance*, Pelayanan Publik

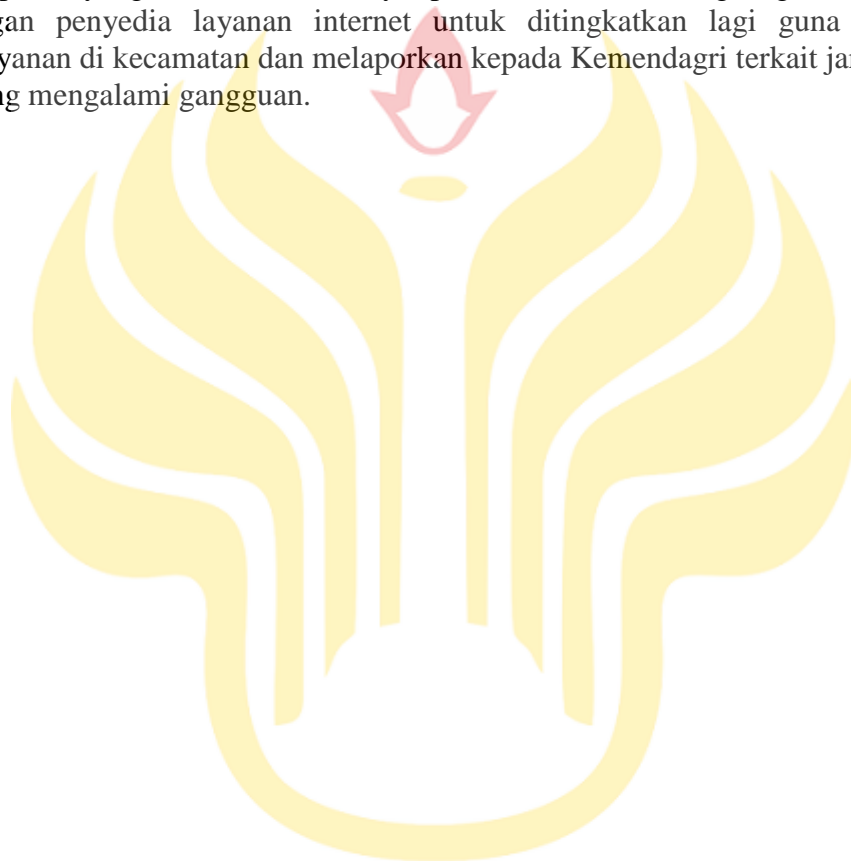
Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan pemerintahan di Indonesia saat ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintah, kini sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspons oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik. Dalam rangka pelaksanaan asas *good governance* pemberian pelayanan kepada masyarakat secara transparan, mudah, murah dan cepat sangat diperlukan. Fakta yang ada menunjukkan bahwa masih ada instansi pemerintah yang proses pelayanannya belum efektif dan efisien bahkan kualitas sumber daya manusianya belum memadai. Permasalahan dalam penelitian ini adalah: 1. bagaimanakah implementasi asas transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan Kaliwungu, Kabupaten Kudus, 2. apa saja yang menjadi faktor penghambat implementasi asas transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan Kaliwungu, Kabupaten Kudus?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian ini berada di Kantor Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus Jalan Raya Kudus Jepara. Informan dalam penelitian ini adalah Camat Kaliwungu, Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Kaliwungu, staff pelayanan umum, dan masyarakat pemohon pelayanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diolah serta diperiksa dengan menggunakan teknik triangulasi untuk pengecekan keabsahan data. Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah interaksi fungsional, yang berpangkal dari empat kegiatan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Keterbukaan atau transparansi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Kaliwungu dilakukan dengan cara terbuka dalam memberikan informasi terkait pelayanan kependudukan di Kecamatan Kaliwungu. Pemberian informasi dilakukan dengan cara sosialisasi prosedur/persyaratan pelayanan. Akuntabilitas/pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan terkait pelayanan di Kantor Kecamatan Kaliwungu adalah para petugas pelayanan kependudukan bekerja dengan tanggungjawab, berusaha semaksimal mungkin melayani masyarakat yang datang mengurus permohonan pelayanan kependudukan. (2) faktor penghambat

implementasi asas transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan e-KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Kaliwungu dari dalam adalah jaringan komputer yang *trouble*. Sedangkan hambatan dari luar adalah kurang pemahamnya masyarakat mengenai persyaratan yang diperlukan untuk mengurus keperluan di Kantor Kecamatan Kaliwungu.

Secara umum disarankan untuk mengatasi masalah jaringan internet komputer yang *trouble*, sebaiknya pihak kecamatan langsung berkomunikasi dengan penyedia layanan internet untuk ditingkatkan lagi guna kelancaran pelayanan di kecamatan dan melaporkan kepada Kemendagri terkait jaringan yang sering mengalami gangguan.



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
SARI	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Batasan Istilah.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Teoretis.....	11
1. Implementasi	11
2. <i>Good Governance</i>	12
3. Pelayanan Publik.....	30
B. Kerangka Berpikir	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Dasar Penelitian	40
B. Latar Penelitian	40
C. Fokus Penelitian	41
D. Sumber Data	41
E. Alat dan Teknik Pengumpulan Data	44
F. Uji Validitas Data	46
G. Teknik Analisis Data	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
1. Gambaran Umum Kecamatan Kaliwungu Kab Kudus	50
B. Hasil Penelitian	65
1. Implementasi Asas <i>Transparansi dan Akuntabilitas</i> dalam Pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus	65
a. <i>Transparansi</i>	65
b. <i>Akuntabilitas</i>	74
2. Faktor Penghambat dalam Implementasi Asas <i>Transparansi dan Akuntabilitas</i> dalam Pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus	81
C. Pembahasan	85
1. Implementasi Asas <i>Transparansi dan Akuntabilitas</i> dalam Pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus	85
2. Faktor Penghambat dalam Implementasi Asas <i>Transparansi dan Akuntabilitas</i> dalam Pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus	92

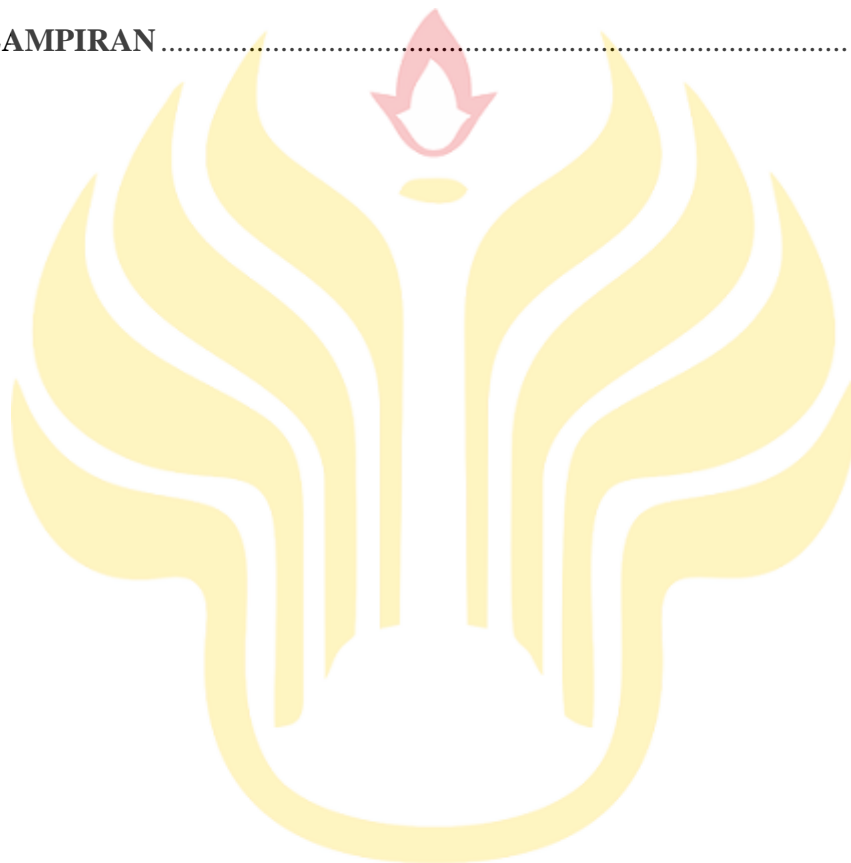
BAB V PENUTUP

A. Simpulan 94

B. Saran..... 95

DAFTAR PUSTAKA 97

LAMPIRAN 99



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR BAGAN

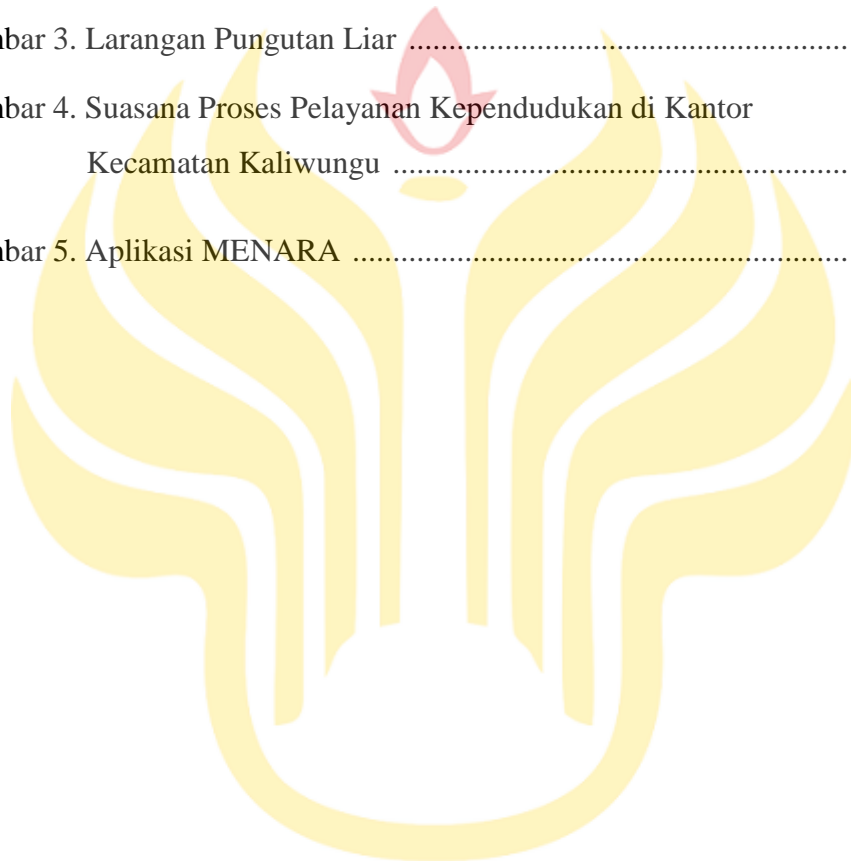
Bagan 1. Kerangka Berfikir	39
Bagan 2. Struktur Organisasi Kecamatan Kaliwungu	52
Bagan 3. Alur Pelayanan Administrasi Kecamatan Kaliwungu	63



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Informasi Pelayanan Berupa Brosur	66
Gambar 2. Pelayanan KK	72
Gambar 3. Larangan Pungutan Liar	74
Gambar 4. Suasana Proses Pelayanan Kependudukan di Kantor Kecamatan Kaliwungu	76
Gambar 5. Aplikasi MENARA	78



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Kecamatan Kaliwungu	100
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Kesbangpol Kudus	101
Lampiran 2. Surat Rekomendasi Penelitian dari Kesbangpol Kabupaten Kudus	102
Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	103
Lampiran 5. SK Dosen	104
Lampiran 6. Instrumen Penelitian	105
Lampiran 7. Hasil Wawancara	113



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan pemerintahan di Indonesia saat ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintah, kini sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspons oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik (Sedarmayanti, 2003: 4).

Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2000 tentang Diklat Jabatan Pegawai Negeri Sipil merumuskan arti *good governance* sebagai berikut: “Kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat” (Sedarmayanti, 2003: 4). Agar *good governance* dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, maka dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat. *Good governance* yang efektif menuntut adanya koordinasi yang baik dan integritas, profesional serta etos kerja dan moral yang tinggi.

Dalam implementasinya *good governance* meliputi tiga institusi yang satu sama lain saling berkaitan, yaitu negara (kegiatan kenegaraan atau pemerintah daerah untuk menjalankan tugas kenegaraan yang bertujuan mensejahterakan rakyat), sektor swasta (pelaku swasta mencakup perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi sistem pasar, seperti: industri pengolahan perdagangan, perbankan, dan koperasi), dan lembaga swadaya masyarakat (berperan mendorong interaksi sosial, ekonomi, dan politik).

Penyelenggara pemerintah daerah dituntut mempunyai prespektif *good governance*. Prinsip ini sejalan dengan asas umum pemerintahan yang baik di Indonesia. Asas ini menghubungkan esensi norma hukum dan esensi norma etika yang merupakan norma tidak tertulis tetapi harus ditaati.

Salah satu hal yang perlu dicermati dalam mewujudkan *good governance* adalah implementasi asas keterbukaan dan asas akuntabilitas sebagaimana tertuang dalam Pasal 3 UU No. 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Keterbukaan dalam hal ini dimaknai sebagai wujud transparansi penyelenggaraan negara terhadap masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan segala informasi berkaitan dengan pelaksanaan pemerintahan dan akuntabilitas sebagai wujud pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya delegasi dan kewenangan untuk mengurus berbagai urusan dan kepentingan mereka.

Asas keterbukaan dan akuntabilitas penting untuk dilakukan agar masyarakat dapat memahami bagaimana jalannya pemerintah, baik dalam

penyusunan, pelaksanaan dan hasil yang dicapai akan maksimal. Hak itulah menuntut pemerintah untuk bersikap adil, transparan dan bertanggung jawab dalam mengambil suatu kebijakan.

Dalam rangka pelaksanaan asas *good governance* pemberian pelayanan kepada masyarakat secara transparan, mudah, murah dan cepat sangat diperlukan. Fakta yang ada menunjukkan bahwa masih ada instansi pemerintah yang proses pelayanannya belum efektif dan efisien bahkan kualitas sumber daya manusianya belum memadai. Berdasarkan hasil observasi di Kantor Camat Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur, Rismawan dalam jurnalnya menemukan beberapa permasalahan. Salah satu yang paling terlihat adalah pegawai yang sering datang terlambat dan terkadang tidak ada di ruangan pada saat jam kerja. Selain itu papan informasi pelayanan yang ada, isinya tidak lengkap karena belum memuat semua informasi mengenai jenis pelayanan yang ada. Kemampuan aparat dalam melayani, mengayomi dan menumbuhkan peran aktif masyarakat dalam pembangunan terutama kualitas pelayanan yang efektif dan efisien belum sesuai harapan.

Padahal ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk publik berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat contohnya berupa jalan raya, air bersih dan lain sebagainya. Semakin baik kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik maka tidak ada masalah yang menghambat masyarakat dalam melaksanakan

kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta transportasi.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah

maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan dokumen-dokumen antara lain Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte kelahiran, Akte kematian, Akte pernikahan, Izin Mendirikan Bangunan, Surat Keterangan Domisili Usaha, Surat Pindah Masuk, dan Akte tanah. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih. Sedangkan pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Di lansir melalui jatengtoday.com Kabupaten Kudus termasuk daerah yang tak patuh standar pelayanan publik dan masuk dalam zona kuning standar pelayanan publik. Jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik terus meningkat, ujar Ketua Ombudsman

RI Danang Girindrawardana. Peningkatan pengaduan tersebut tidak hanya berkisar pada pengaduan yang bersifat insidental pelayanan publik saja. Keluhan ini juga meningkat drastis pada masalah-masalah sistemik kebijakan-kebijakan yang mengakibatkan terjadinya penundaan berlarut, pengutan liar, ketidakpastian prosedur pelayanan dan konflik kepentingan. Banyaknya pengaduan yang masuk tersebut perlu segera disikapi oleh instansi yang bersangkutan.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan Juni di Kantor Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus, Penulis menemukan masalah terkait pelayanan administrasi yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (e-KTP). Masyarakat menyampaikan proses pembuatan e-KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari, namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan e-KTP mencapai enam sampai tujuh hari yang dikarenakan bahan dasar untuk membuat e-KTP, seperti kartu e-KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu. Ditemukan juga masalah dalam pembuatan dokumen lain seperti pembuatan kartu Kartu Keluarga kadang juga memakan waktu lama dalam pembuatannya dan sering terjadi kesalahan dalam menulis data dokumen.

Permasalahan kedua yaitu mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan. Ketiadaan petugas ini menyebabkan pengguna layanan harus menunggu dan bahkan pelayanannya dilakukan oleh pegawai yang lain.

Selanjutnya mengenai ketiadaan petugas di meja buku tamu. Peneliti sudah beberapa kali datang ke Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus, di sana tersedia meja untuk menulis buku tamu, namun penulis tidak menemukan petugas yang menjaga meja tersebut. Sedangkan selain menjaga buku tamu, petugas mempunyai tugas untuk memberi tahu alur atau proses keperluan pengguna layanan.

Masalah ketiga, mengenai keramahan pegawai di Kecamatan kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu penulis menemukan adanya pegawai yang tidak berada di tempat saat jam kerja belum selesai, hal itu sangat mengganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Hal ini mendorong penulis untuk mengkaji dan meneliti implementasi asas transparansi dan akuntabilitas dalam hal pelayanan e-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis mengupayakan suatu kajian ilmiah dalam judul penelitian **“Implementasi Asas Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. bagaimanakah implementasi asas transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan Kaliwungu, Kabupaten Kudus?
2. apa saja yang menjadi faktor penghambat implementasi asas transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan Kaliwungu, Kabupaten Kudus?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan:

1. implementasi asas transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan Kaliwungu, Kabupaten Kudus.
2. hambatan implementasi asas transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat teoretis

Sebagai suatu karya ilmiah maka hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah teoritis studi Politik dan Kewarganegaraan. Selain

itu, juga dapat menambah wawasan dan informasi pada peneliti selanjutnya yang merasa tertarik dengan kajian-kajian mengenai Implementasi Asas Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga.

2. Manfaat praktis

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi seluruh masyarakat mengenai Implementasi Asas Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di pemerintah Kecamatan.

E. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap konsep yang dibahas dalam penelitian ini, berikut penulis jelaskan beberapa istilah yang berkaitan dengan judul penelitian yang penulis ajukan, antara lain.

1. Asas Transparansi

Transparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik adalah terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

Asas Transparansi dalam penelitian ini adalah keterbukaan informasi kepada masyarakat dan tingkat keterbukaan biaya.

2. Asas Akuntabilitas

Pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya delegasi dan kewenangan untuk mengurus berbagai urusan dan kepentingan mereka. Setiap pejabat publik dituntut untuk

mempertanggungjawabkan semua kebijakan, perbuatan, moral, maupun netralitas sikapnya terhadap masyarakat.

Asas Akuntabilitas dalam penelitian ini adalah proses pelayanan kependudukan.

3. Pelayanan

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya.

Pelayanan dalam hal ini yaitu pelayanan e-KTP dan Kartu Keluarga.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teoretis

1. Implementasi

Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu system. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan (Usman, 2002:70). Implementasi dapat dikatakan bahwa bukan hanya sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan, atau suatu jenis keluaran yang nyata. Istilah implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah. Istilah implementasi kadang dirangkaikan dengan kebijakan publik, maka kata implementasi kebijakan publik dapat diartikan sebagai aktivitas penyelesaian atau pelaksanaan suatu kebijakan publik yang telah ditetapkan/ disetujui dengan penggunaan sarana (alat) untuk mencapai tujuan kebijakan.

Secara umum implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksana rencana yang telah disusun secara cermat dan rinci (matang). Kata

implementasi berasal dari bahasa Inggris “*to implement*” yang artinya mengimplementasikan. Implementasi merupakan suatu kegiatan yang direncanakan serta dilaksanakan dengan serius juga mengacu pada norma-norma tertentu guna mencapai tujuan kegiatan. Dalam kalimat lain implementasi itu sebagai penyedia sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menyebabkan dampak terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan agar timbul dampak berupa Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan pengadilan serta kebijakan yang telah dibuat oleh lembaga pemerintah dalam kehidupan bernegara.

Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif (Setiawan, 2004:39)

Kegiatan implementasi mencakupi tindakan oleh berbagai aktor, khususnya para birokrat, yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan. Ripley dan Franklin juga berpendapat bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*) (Winarno, 2014:148).

2. Good Governance

Istilah *good governance* saat ini menjadi sangat populer di Indonesia begitu juga istilah yang menjadi bagian atau turunannya seperti istilah *civil society*, partisipasi, transparansi dan akuntabilitas. Namun

demikian, karena konsep *good governance* adalah konsep yang mutakhir yang diimpor dari luar, maka sampai saat ini kita belum menemukan padanan kata yang tepat dalam bahasa sendiri. Ada yang menerjemahkan *good governance* sebagai pemerintahan yang prima atau tata pemerintahan yang baik. Akan tetapi, orang merasa lebih nyaman menggunakan bahasa aslinya daripada memaksa mencari padanannya padahal maknanya bisa menjadi sangat berbeda.

Sebuah *governance* dikatakan baik (*good*) apabila sumber daya dan masalah-masalah publik dikelola secara efektif dan efisien, merupakan respon terhadap kebutuhan masyarakat. *Good governance* sebagai adanya dan berfungsi baiknya beberapa perangkat kelembagaan sedemikian rupa sehingga memungkinkan kepentingan masyarakat bisa dijamin dengan baik (Akadun dalam Kartika dkk, 2012:11).

Lembaga Administrasi Negara memberikan pengertian *good governance* yaitu penyelenggara pemerintah negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara dominan-dominan negara, sektor swasta, dan masyarakat.

Secara umum, *governance* diartikan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindungi, sector swasta/dunia usaha, dan masyarakat. Oleh sebab itu, *good governance* sektor publik diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan *stakeholders* terhadap berbagai kegiatan

perekonomian, sosial politik, dan pemanfaatan berbagai sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas (*World Conference on Governance, UNDP, 1999* dalam Sedarmayanti, 2007:2).

Sedangkan OECD dan *World Bank* mengartikan *good governance* sebagai penyelenggaraan manajemen pembangunan solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi secara politik dan administratif, menjalankan disiplin anggaran serta menjalankan kerangka kerja politik dan hukum bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan (Sedarmayanti, 2009:273)

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2000 tentang Diklat Jabatan Pegawai Negeri Sipil merumuskan arti *good governance* sebagai berikut: “*Kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat*” (Sedarmayanti, 2003: 4).

Secara terminologis *governance* dimengerti sebagai pemerintahan sehingga masih banyak yang beranggapan bahwa *governance* adalah sinonim *government*. Interpretasi dari praktek-praktek *governance* selama ini memang lebih banyak mengacu pada perilaku dan kapasitas pemerintah, sehingga *good governance* seolah-olah otomatis

akan tercapai apabila ada *good government*. Berdasarkan sejarah, ketika istilah *governance* pertama kali diadopsi oleh para praktisi di lembaga pembangunan internasional, konotasi *governance* yang digunakan memang sangat sempit dan bersifat teknokratis di seputar kinerja pemerintah yang efektif, utamanya yang terkait dengan manajemen publik dan korupsi. Oleh sebab itu, banyak kegiatan atau program bantuan yang masuk dalam kategori *governance* tidak lebih dari bantuan teknis yang diarahkan untuk meningkatkan kapasitas pemerintah dalam menjalankan kebijakan publik dan mendorong adanya pemerintah yang bersih.

Konsep dasar pemerintah (*government*) lebih berkaitan dengan lembaga yang mengemban fungsi memerintah dan mengemban fungsi mengelola administrasi pemerintahan. Di tingkat Pemerintah Pusat maka konsep pemerintah (*government*) merujuk kepada Presiden sebagai Kepala Pemerintahan Negara beserta Para Kabinet Pemerintahan. Sedangkan tata pemerintahan (*governance*) lebih menggambarkan pada pola hubungan yang sebaik-baiknya antar elemen yang ada. Di tingkat pemerintahan negara konsep tata pemerintahan (*good governance*) merujuk pada pola hubungan antara pemerintah Indonesia (Presiden dan Kabinet), kelembagaan politik, kelembagaan ekonomi dan kelembagaan social dalam upaya menciptakan kesepakatan bersama menyangkut pengaturan prses pemerintahan.

Cakupan tata pemerintahan (*governance*) lebih luas dibandingkan dengan pemerintahan (*government*), karena unsur yang terlibat dalam tata

pemerintahan mencakup semua kelembagaan yang ada pada pemerintahan Indonesia, termasuk di dalamnya ada unsur pemerintah (*government*). Tata pemerintahan melibatkan unsur swasta dan masyarakat di dalamnya selain pemerintah itu sendiri, karena bangunan *governance* merupakan bangunan yang multi *stakeholders*.

Hubungan antara *government* dengan *governance* terletak pada proses pelaksanaannya. Jika hanya ingin menciptakan *good government*, maka *good governance* tidak tumbuh. Tetapi jika ingin menciptakan *good governance* yang baik, maka *good government* juga akan tercipta. Pada tingkat pemerintahan baik pusat dan daerah, jika hanya menciptakan pemerintahan yang baik, maka tata pemerintahan yang baik belum tentu dapat tercipta. Jika yang diciptakan tata pemerintahan yang baik maka dengan sendirinya pemerintah sebagai penyelenggara berbagai urusan yang baik juga akan tercipta. Hal tersebut dikarenakan dalam penciptaan *good governance* telah dilakukan upaya pelibatan semua kelembagaan baik dari pemerintah (eksekutif), kelembagaan politik (parpol maupun legislatif), kelembagaan ekonomi serta kelembagaan sosial lainnya (termasuk unsur swasta) dalam proses penyelenggaraan pemerintah.

3. Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Menurut UNDP (1997) dalam Rosyada, dkk (2003: 183-190) menyatakan bahwa karakteristik yang harus dianut dalam praktik pemerintahan yang baik yang saling berkaitan satu sama lain, meliputi sebagai berikut:

a. Partisipatif masyarakat (*participation*).

Semua warga masyarakat berhak terlibat dalam pengambilan keputusan, baik langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang sah untuk mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam seluruh aspek pembangunan, termasuk dalam sektor-sektor kehidupan sosial lainnya selain kegiatan politik, maka regulasi birokrasi harus diminimalisasi.

Paradigma birokrasi sebagai *center for public service* harus diikuti dengan deregulasi berbagai aturan, sehingga proses sebuah usaha dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Tidak cukup hanya itu, aparatur pemerintah juga harus mengubah paradigma dari penguasa birokrat menjadi pelayan masyarakat (*public server*), dengan memberikan pelayanan yang baik, memiliki perhatian yang humanis terhadap *client*-nya, memberikan pelayanan yang efisien, tepat waktu serta dengan biaya murah, sehingga mereka memiliki legitimasi dari masyarakat. Inilah berbagai persyaratan utama untuk mewujudkan cita *good governance* dalam konteks memperbesar partisipasi masyarakat. Karena tidak mungkin sebuah bangsa akan maju dengan cepat tanpa partisipasi penuh dari warganya.

b. Aturan hukum ditaati (*rule of law*)

Partisipasi masyarakat dalam proses politik dan perumusan-perumusan kebijakan publik memerlukan system politik dan aturan-aturan

hukum. Tanpa diimbangi oleh sebuah hukum dan penegakannya yang kuat, partisipasi akan berubah menjadi proses politik yang anarkis. Ditambah pula bahwa pelaksana kenegaraan dan pemerintahan juga harus ditata oleh sebuah sistem dan aturan hukum yang kuat serta memiliki kepastian.

c. Transparansi (*transparency*)

Salah satu yang menjadi persoalan bangsa akhir-akhir ini adalah merebaknya kasus-kasus korupsi yang berkembang sejak masa rezim orde baru. Korupsi sebagai tindakan, bila dilakukan individu maupun lembaga yang secara langsung merugikan Negara merupakan salah satu yang harus dihindari dalam upaya menuju cita *good governance*, karena selain merugikan Negara korupsi bisa menghambat efektifitas dan efisiensi proses birokrasi dan pemangunan sebagai ciri utama *good governance*.

Salah satu yang dapat menimbulkan dan memberi ruang gerak kegiatan korupsi adalah manajemen pemerintahan yang tidak transparan. Oleh karena itu Michael Camdessus (1997), dalam salah satu rekomendasinya pada PBB untuk membantu pemulihan (*recovery*) perekonomian Indonesia menyarankan perlunya tindakan pemberantasan korupsi dan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan atau terbuka khususnya transparansi dalam transaksi keuangan negara, pengelolaan uang negara di bank sentral (BI), serta transparansi sektor-sektor publik.

Gaffar menyimpulkan setidaknya ada Sembilan (9) aspek mekanisme pengelolaan Negara yang harus dilakukan secara transparan, yaitu:

- 1) Penetapan posisi, jabatan atau kedudukan
- 2) Kekayaan pejabat publik
- 3) Pemberian penghargaan
- 4) Penetapan kebijakan yang terkait dengan pencerahan kehidupan
- 5) Kesehatan
- 6) Moralitas para pejabat dan aparatur pelayanan public
- 7) Keamanan dan ketertiban
- 8) Kebijakan strategis untuk pencerahan kehidupan masyarakat

d. Memiliki daya tanggap (*responsiveness*)

Salah satu asas fundamental menuju cita *good governance* adalah responsif, yakni pemerintah harus peka dan cepat tanggap terhadap persoalan-persoalan masyarakat. Gaffar menegaskan bahwa pemerintah harus memahami kebutuhan masyarakatnya, jangan menunggu mereka menyampaikan keinginan-keinginannya itu, tapi mereka secara proaktif mempelajari dan menganalisis kebutuhan-kebutuhan mereka, untuk kemudian melahirkan berbagai kebijakan strategis guna memenuhi kepentingan umum tersebut. Sesuai dengan asas responsive, maka setiap unsur pemerintah harus memiliki dua etik yakni etik individual dan etik social. Kualifikasi etik individual menuntut mereka agar memiliki kriteria

kapabilitas dan loyalitas profesional. Sedangkan etik social menurut mereka agar memiliki sensitifitas terhadap berbagai kebutuhan publik.

Terkait dengan asas responsif ini, pemerintah harus terus merumuskan kebijakan-kebijakan pembangunan sosial terhadap semua kelompok social dalam karakteristik kulturalnya. Dalam upaya mewujudkan asas responsif pemerintah harus melakukan upaya-upaya strategis dalam memberikan perlakuan yang humanis pada kelompok-kelompok masyarakat tanpa pandang bulu.

e. Kebijakan yang berorientasi kepada konsensus

Asas fundamental lain yang juga harus menjadi perhatian pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahannya menuju cita *good governance* adalah pengambilan keputusan melalui proses musyawarah dan semaksimal mungkin berdasar kesepakatan bersama. Cara pengambilan keputusan tersebut selain dapat memuaskan semua pihak atau sebagian besar pihak juga dapat menarik komitmen komponen masyarakat sehingga memiliki legitimasi untuk melahirkan *coercive power* (kekuatan memaksa) dalam upaya mewujudkan efektifitas pelaksanaan keputusan. Pelaksanaan prinsip pada praktiknya sangat terkait dengan tingkat partisipasi masyarakat dalam kegiatan pemerintahan, kultur demokrasi, serta tata aturan dalam pengambilan kebijakanyang berlaku dalam sebuah sistem.

f. Berkeadilan (*equity*) dan kesetaraan

Terkait dengan asas konsensus, transparansi dan responsif, *good governance* juga harus didukung dengan asas *equity*, yakni kesamaan dalam perlakuan (*treatment*) dan pelayanan. Asas ini dikembangkan berdasarkan pada sebuah kenyataan bahwa bangsa Indonesia ini tergolong bangsa yang plural, baik dilihat dari segi etnik, agama dan budaya. Pluralisme ini tentu saja pada satu sisi dapat memicu masalah apabila dimanfaatkan dalam konteks kepentingan sempit seperti primordialisme, egoisme, dan sebagainya. Karenanya prinsip *equity* harus diperhatikan agar tidak memunculkan hal-hal yang tidak diinginkan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Sebagai sebuah bangsa yang beradab, dan terus berupaya menuju cita *good governance*, proses pengelolaan pemerintahan itu harus memberikan peluang, kesempatan, pelayanan dan *treatment* yang sama dalam koridor kejujuran dan keadilan. Tidak ada seorang atau sekelompok orang pun yang teraniaya dan tidak memperoleh apa yang menjadi haknya. Pola pengelolaan pemerintahan seperti ini akan memperoleh legitimasi yang kuat dari publik dan akan memperoleh dukungan serta partisipasi yang baik dari rakyat.

g. Efektif dan efisien (*effectiveness dan efficiency*)

Di samping harus memperhatikan beragam kepentingan dari berbagai lapisan dan kelompok sosial sebagaimana ditekankan pada asas *equity*, pemerintahan yang baik juga harus memenuhi kriteria efektivitas dan efisiensi, yakni berdayaguna dan berhasilguna. Kriteria efektivitas

biasanya diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau sebesar-besarnya kepentingan masyarakat dari berbagai kelompok dan lapisan sosial. Sedangkan efisiensi biasanya diukur dengan rasioanlitas biaya pembangunan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Semakin kecil biaya yang terpakai untuk kepentingan yang terbesar, maka pemerintahan itu termasuk dalam kategori pemerintahan yang efisien. Cita itulah yang menjadi tuntutan dalam upaya mewujudkan cita *good governance*.

h. Akuntabilitas (*accountability*)

Asas akuntabilitas menjadi perhatian dan sorotan pada era reformasi ini, karena kelemahan pemerintahan Indonesia justru dalam kualitas akuntabilitasnya itu. Asas akuntabilitas berarti pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya delegasi dan kewenangan untuk mengurus berbagai urusan dan kepentingan mereka. Setiap pejabat publik dituntut untuk mempertanggungjawabkan semua kebijakan, perbuatan, moral, maupun netralitas sikapnya terhadap masyarakat. Inilah yang dituntut dalam asas akuntabilitas dalam upaya menuju cita *good governance*.

Pengembangan asas akuntabilitas dalam kerangka *good governance* tiada lain agar para pejabat atau unsur-unsur yang diberi kewenangan mengelola urusan publik itu senantiasa terkontrol dan tidak memiliki peluang melakukan penyimpangan untuk melakukan KKN. Dengan asas ini mereka terus memacu produktifitas profesionalnya sehingga berperan besar dalam memenuhi berbagai aspek kepentingan publiknya.

i. Visi strategis (*strategic vision*)

Visi strategis adalah pandangan-pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang. Kualifikasi ini menjadi penting dalam kerangka perwujudan *good governance*, karena perubahan dunia dengan kemajuan teknologinya yang begitu cepat. Bangsa-bangsa yang tidak memiliki sensitifitas terhadap perubahan serta prediksi perubahan ke depan, tidak saja akan tertinggal oleh bangsa lain di dunia, tapi juga akan terperosok pada akumulasi kesulitan, sehingga proses recovery-nya tidak mudah.

Pada dasarnya konsep *Good Governance* memberikan rekomendasi pada sistem pemerintahan yang menekankan kesetaraan antara lembaga-lembaga negara baik di tingkat pusat maupun daerah, sektor swasta, dan masyarakat madani (*civil society*). *Good Governance* berdasar pandangan ini berarti suatu kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani (*civil society*) dan sektor swasta. Kesepakatan tersebut mencakup keseluruhan bentuk mekanisme, proses dan lembaga-lembaga di mana warga dan kelompok masyarakat mengutarakan kepentingannya, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan di antara mereka. Santosa menjelaskan bahwa *governance* sebagaimana didefinisikan oleh UNDP adalah pelaksanaan politik, ekonomi, dan administrasi dalam mengelola masalah-masalah bangsa. Pelaksanaan kewenangan tersebut bisa dikatakan baik (*good atau sound*) jika dilakukan dengan efektif dan

efisien, responsif terhadap kebutuhan rakyat, dalam suasana demokratis, akuntabel serta transparan.

Sesuai dengan pengertian di atas, maka pemerintahan yang baik itu adalah pemerintahan yang baik dalam ukuran proses maupun hasil-hasilnya. Semua unsur dalam pemerintahan bisa bergerak secara strategis, tidak saling berbenturan, memperoleh dukungan dari rakyat dan lepas dari gerakan-gerakan anarkis yang bisa menghambat proses dan lajunya pembangunan. Pemerintahan juga bisa dikatakan baik jika pembangunan itu dapat dilakukan dengan biaya yang sangat minimal menuju cita kesejahteraan dan kemakmuran sebagai basis model dari pemerintahan. Pemerintahan itu dapat dikatakan baik, jika produktif dan memperlihatkan hasil dengan indikator kemampuan ekonomi rakyat meningkat baik dalam aspek produktifitas maupun dalam daya belinya, kesejahteraan spiritualitasnya terus meningkat dengan indikator rasa aman, tenang dan bahagia serta *sense of nationality* yang baik. Semua indikator itu diukur dengan paradigma pemerataan, sehingga kesenjangan itu secara dini terus diperkecil. Proses pelaksanaan pembangunan sebagai wujud pelaksanaan amanah pemerintahannya juga harus dilakukan dengan penuh transparansi serta didukung dengan manajemen yang bagus.

Good Governance sebagai sebuah paradigma dapat terwujud bila ketiga pilar pendukungnya dapat berfungsi secara baik yaitu negara, sector swasta, dan masyarakat madani (*civil society*). Negara dengan birokrasi pemerintahannya dituntut untuk merubah pola pelayanan dari birokrasi

elitis menjadi birokrasi populis. Sektor swasta sebagai pengelola sumber daya di luar negara dan birokrasi pemerintahan pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya tersebut. Penerapan cita *good governance* pada akhirnya mensyaratkan keterlibatan organisasi kemasyarakatan sebagai kekuatan penyeimbang negara.

4. Transparansi (*Tranparency*)

Transparansi atau keterbukaan adalah prinsip untuk membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh akses informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan organisasi dengan memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara (Jubaidah dkk., 2008: 57-58).

Tujuan dari transparansi adalah membangun rasa saling percaya antara pemerintah dengan publik dimana pemerintah harus memberi informasi akurat bagi publik yang membutuhkan, terutama informasi handal yang berkaitan dengan masalah hukum, peraturan, dan hasil yang dicapai dalam proses pemerintahan, adanya mekanisme yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi yang relevan, adanya peraturan yang mengatur kewajiban pemerintah daerah menyediakan informasi kepada masyarakat, serta menumbuhkan budaya di tengah masyarakat untuk mengkritisi kebijakan yang dihasilkan pemerintah daerah (Sedarmayanti, 2009:289).

Menurut BPPK dalam artikel *Transparansi Mewujudkan Good Governance*, prinsip transparansi tidak hanya berhubungan dengan hal-hal yang menyangkut keuangan. Keterbukaan pemerintah meliputi 5 hal:

1) Keterbukaan dalam hal rapat-rapat

Para birokrat mestilah terbuka dalam melaksanakan rapat-rapat yang penting bagi masyarakat. Keterbukaan dalam hal rapat ini memungkinkan para birokrat serius memikirkan hal-hal yang dirapatkan, dan masyarakat dapat memberikan pendapatnya pula.

2) Keterbukaan Informasi

Keterbukaan informasi ini berhubungan dengan dokumen-dokumen yang perlu diketahui oleh masyarakat. Misalnya informasi mengenai pelelangan atau penerimaan pegawai.

3) Keterbukaan Prosedur

Keterbukaan prosedur ini berhubungan dengan prosedur pengambilan keputusan maupun prosedur penyusunan rencana. Keterbukaan prosedur ini merupakan tindak pemerintahan yang bersifat publik.

4) Keterbukaan Register

Register merupakan kegiatan pemerintahan. Register berisi fakta hukum, seperti catatan sipil, buku tanah, dan lain-lain. Register seperti itu memiliki sifat terbuka artinya siapa saja berhak mengetahui fakta hukum dalam register tersebut. Keterbukaan register merupakan bentuk informasi pemerintahan.

5) Keterbukaan menerima peran serta masyarakat

Keterbukaan peran serta ini terjadi bila tersedia suatu kesempatan bagi masyarakat untuk mengemukakan pendapatnya terhadap pokok-pokok kebijakan pemerintah. Peran serta merupakan hak untuk memutuskan. Hal ini menjadi bentuk perlindungan *preventif*. Peran serta ini dapat berupa pengajuan keberatan terhadap rancangan keputusan atau rencana pemerintah, dengar pendapat dengan pemerintah, dan lain-lain.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum dan pimpinan organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban (Adisasmita, 2011: 89). Selanjutnya, dalam Sedarmayanti (2009:289), akuntabilitas yakni adanya pembatasan dan pertanggungjawaban tugas yang jelas. Akuntabilitas merujuk pada pengembangan rasa tanggungjawab publik bagi pengambil keputusan di pemerintahan, sektor privat dan organisasi kemasyarakatan sebagaimana halnya kepada pemilik (*stakeholder*). Khusus dalam birokrasi, akuntabilitas merupakan upaya menciptakan sistem pemantauan dan mengontrol kinerja kualitas, efisiensi, dan perusakan sumberdaya, serta transparansi manajemen keuangan, pengadaan, akunting, dan dari pengumpulan sumber daya. Secara umum, akuntabilitas berarti kewajiban suatu organisasi untuk membuat perhitungan-perhitungan yang seksama

dan mencatatnya dengan gambaran yang benar tentang transaksi finansial dan keadaan organisasi, kemudian menyampaikan laporan tersebut pada laporan tahunan.

Prinsip akuntabilitas menghendaki bahwa setiap pelaksanaan tugas dan hasil akhir dari kegiatan pemerintahan dan pembangunan harus dapat dan wajib dipertanggungjawabkan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan para pihak yang terkait sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Pertanggungjawaban kepada masyarakat disamping merupakan kewajiban adalah juga sewajarnya dilakukan karena rakyat adalah pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan UUD 1945. Prinsip ini menekankan bahwa semua kegiatan dan hasil akhir yang dicapai harus dilaporkan dan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat secara benar dan jujur dengan dukungan data/informasi yang lengkap. Keharusan menerapkan konsep ini mengingat kegiatan pemerintah mempunyai pengaruh (dampak) besar dan juga karena kegiatan pemerintah dibiayai dari uang rakyat, sehingga segala kegiatan dan hasilnya harus dapat dipertanggungjawabkan.

Oleh karena *good governance* berpegang pada akuntabilitas, maka perlu ditetapkan indikator dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan yang dapat digunakan sebagai acuan bagi pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Terdapat 5 indikator yaitu:

- 1) Adanya kesesuaian antar pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan

- 2) Adanya sanksi yang ditetapkan pada setiap kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan
 - 3) Pembuatan laporan pertanggungjawaban dari kegiatan penyelenggaraan negara kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan
 - 4) Meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah
 - 5) Berkurangnya kasus-kasus KKN
- 4. Good Governance dalam Penyelenggaraan Pemerintahan**

Terciptanya pemerintahan yang baik adalah cita-cita bagi setiap pemerintahan dalam menjalankan tugas, fungsi, dan kewajibannya. Cita-cita tersebut tentunya dapat terwujud, apabila kita memahami dengan pasti tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik itu seperti apa bukan hanya sekedar paham dalam teori tetapi harus mampu menerapkan dalam mekanisme pemerintahan. Banyak pihak yang telah menyampaikan pendapatnya tentang pemerintahan yang baik (*good governance*).

Hal utama yang perlu diperhatikan yakni terkait seberapa besar komitmen penyelenggara pemerintahan mengaplikasikan konsep, prinsip, asas dan nilai-nilai dari *good governance* tersebut. Salah satu contoh implementasi *good governance* yakni pemerintah yang mampu memberikan kemudahan, kepastian, dan bersih dalam memberikan pelayanan demi kesejahteraan masyarakat.

Upaya mewujudkan sistem pemerintahan yang efektif dan efisien dengan melaksanakan tugas pemerintahan yang baik (*good governance*) mencakup aspek ekonomi, administrasi, dan politik. Aspek ekonomi meliputi upaya mewujudkan keadilan ekonomi (*economic equity*), pengentasan kemiskinan (*poverty*), dan meningkatkan standar kehidupan yang lebih tinggi (*higher standard of living*). Aspek administrasi berkaitan dengan proses pengambilan keputusan dalam penyusunan kebijakan pembangunan daerah yang mengacu kepada pencapaian sasaran dan tujuan pemerintah yang baik, sedangkan dalam aspek politik menyangkut implementasi kebijakan pembangunan yang telah ditetapkan (Adisasmita, 2011:36).

5. Pelayanan Publik

Istilah publik sudah dikemukakan sebelumnya yaitu merujuk pada pengertian umum atau negara. Pelayanan memiliki arti sebagai kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak, tidak berwujud, tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu dan proses produksinya tidak dikaitkan dengan produksi fisik. Pelayanan atau *service* ini pada dasarnya merupakan produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.

Pelayanan publik merupakan tugas dan fungsi utama dari pemerintahan daerah yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pemerintah

dapat mewujudkan tujuan negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat seperti tuntutan dari masyarakat.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan yaitu pengabdian dan pengayoman. Seorang administrator diharapkan mencerminkan sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian pada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat yang lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat dan memberikan pelayanan kepada masyarakat daripada kepentingan sendiri (Thoha dalam Hardiyansyah, 2011: 11).

Istilah pelayanan publik sering disamaartikan dengan pelayanan umum. Seperti Arif (2008) mengartikan pelayanan publik sebagai suatu pelayanan atau pemberian kepada masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik berupa jasa maupun nonjasa yang dilakukan oleh organisasi publik (pemerintahan). Pemerintahan dimaksudkan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya (Handoyo, 2012: 169).

Kurniawan mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Handoyo, 2012: 170).

Thoha berpendapat usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan (Sedarmayanti.

2012:84). Jadi pelayanan adalah sebuah kegiatan yang dilakukan seseorang atau instansi dalam bidang tertentu untuk memberikan bantuan kepada masyarakat sesuai dengan permintaan dari masyarakat.

Menurut Intruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah (1) meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum, (2) mendorong upaya mengefektifkan sistem tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna, (3) mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta kesejahteraan masyarakat luas.

a. Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik dibagi berdasarkan tiga kelompok, yaitu:

- 1) Kelompok Pelayanan Administratif yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP, Akte Kelahiran, Akte Kematian, BPKB, SIM, STNK, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah dan sebagainya.
- 2) Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan publik. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan,

pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan sebagainya.

b. Ciri-Ciri Pelayanan Publik

Menurut Gasperz dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan;
- 2) Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- 4) Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
- 5) Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
- 6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
- 7) Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
- 8) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus;
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi;
- 10) Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya (Hardiyansyah, 2011:51)

Sedangkan kriteria pelayanan publik yaitu:

- 1) Kegiatan pemberian pelayanan
- 2) Oleh penyelenggara pelayanan (pemerintah, korporasi, lembaga independen)
- 3) Berupa barang atau jasa
- 4) Kepada masyarakat atau publik
- 5) Agar mereka puas (Handoyo, 2012:17).

c. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Asas dan prinsip pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

- 1) Transparasi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

- 3) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Prinsip pelayanan publik mencakup hal-hal berikut ini.

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan,
- 2) Kejelasan yang mencakup:
 - a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik,
 - b) unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik,
 - c) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta saran pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan kerapian, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
- 10) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Adanya KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjadi bukti dalam pelaksanaan kebijakan, demi terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Guna memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan, yang dilaksanakan sesuai dengan asas pelayanan publik dan prinsip pelayanan publik yang terkandung dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Keputusan tersebut berlaku bagi setiap warga negara atas pelayanan barang, jasa, dan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik demi kepentingan bersama.

Menurut Kurniawan (2005) bahwa sebagai aparatur pemerintah, fungsi yang harus dijalankan dalam era dinamika masyarakat sekarang ini adalah fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan. Dalam hal ini pemerintah harus mampu mengelola ketiga fungsi secara proporsional agar dapat menghasilkan barang dan jasa yang ekonomis, efektif, efisien, dan akuntabel yang dapat dinikmati seluruh anggota masyarakat dan menerapkan prinsip *equity* yang berarti bahwa pelayanan publik yang diberikan tidak bersifat diskriminatif yaitu pelayanan yang tidak memandang status, pangkat, golongan, kekayaan, dan tindakan diskriminatif lainnya dapat merugikan satu atau beberapa pihak lainnya (Handoyo, 2012:194).

d. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Van Looy (Jasfar 2005:50 dalam Hardiyansyah 2011:45), suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat, apabila:

- 1) Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
- 2) Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
- 3) Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
- 4) Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (*limited*).

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik, yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011: 46), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Untuk dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:

- 1) Penampilan petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan
- 5) Kemudahan dalam proses pelayanan
- 6) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- 7) Penggunaan alat bantu pelayanan

Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- 2) Memiliki standar pelanggan yang jelas
- 3) Kemampuan petugas/ aparaturnya dalam menggunakan alat bantu
- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon/ ketanggapan), terdiri atas indikator:

- 1) Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat
- 3) Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat
- 4) Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat
- 5) Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Untuk dimensi *Assurance* (jaminan), terdiri atas indikator:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Lima dimensi pelayanan publik tersebut di atas, menurut Zeithaml dkk. (1990) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

- 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- 2) *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparaturnya dalam memberikan layanan.

- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- 8) *Acces*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- 9) *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

B. Kerangka Berpikir

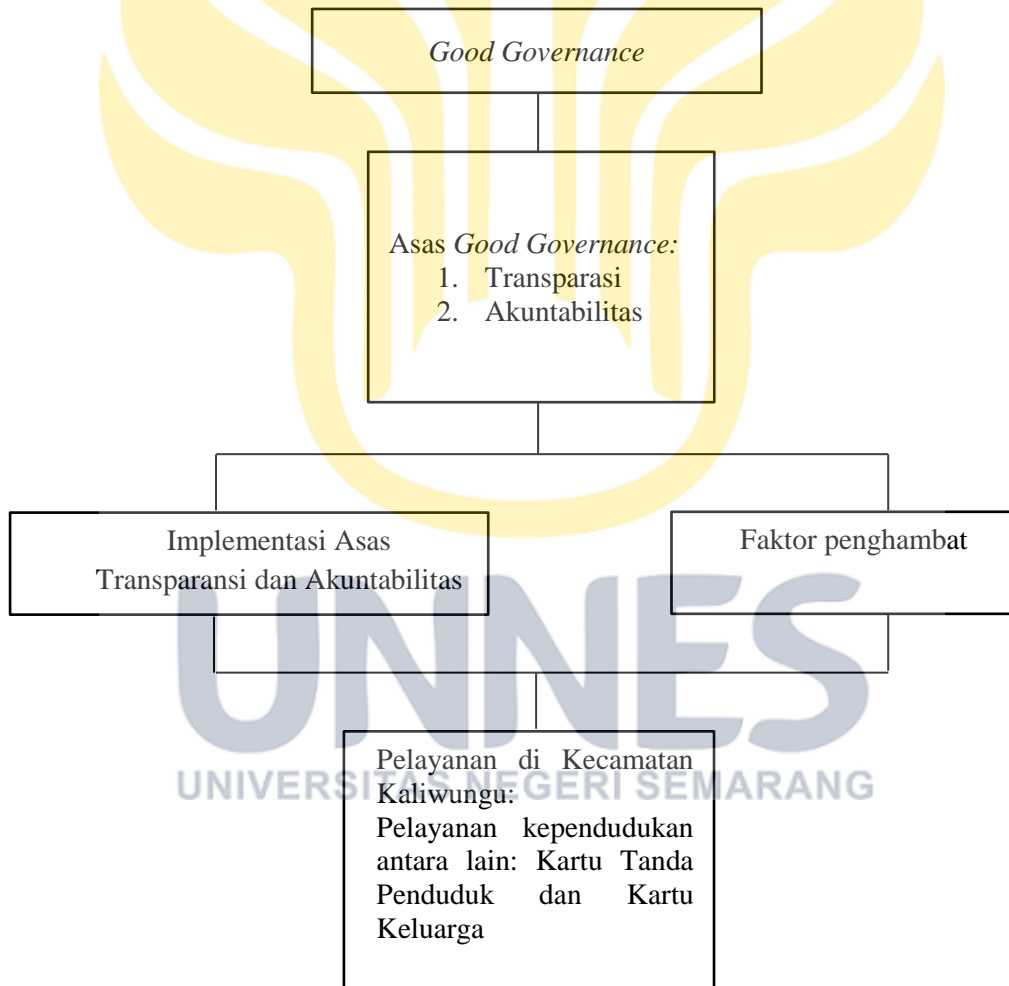
Kantor Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Kudus yang melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan antara lain Kartu tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta kelahiran, IMB, dan lain lain. Peneliti memfokuskan pada salah satu aspek yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu implementasi asas *good governance*. Dalam penelitian ini asas-asas yang harus diterapkan untuk mencapai *good governance* diantaranya adalah:

1. Keterbukaan atau transparansi: asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara terhadap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.
2. Akuntabilitas: asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan atau hasil akhir kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat/rakyat sebagai pemegang

kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Kaliwungu kemudian disesuaikan dengan SOP Kecamatan Kaliwungu. Selain itu, faktor penghambat yang mempengaruhi asas *good governance* dalam pelayanan publik akan diungkapkan di hasil penelitian. Dalam penelitian ini, untuk lebih jelasnya tercantum dalam kerangka berfikir yang merupakan alur peneliti.

Bagan 1. Kerangka Berfikir



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian Implementasi Asas Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Keterbukaan atau transparansi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Kaliwungu dilakukan dengan cara terbuka dalam memberikan informasi terkait pelayanan kependudukan di Kecamatan Kaliwungu. Pemberian informasi dilakukan dengan cara sosialisasi prosedur/persyaratan pelayanan, selain itu pihak Kecamatan Kaliwungu juga menyediakan informasi di *website*. Pada *website* tersebut siapa saja dapat mencari segala sesuatu mengenai Pemerintahan Kecamatan Kaliwungu, misalnya kegiatan pelayanan. Ada juga papan informasi yang ada di depan Kantor Kecamatan Kaliwungu, gunanya agar masyarakat dapat mengetahui segala informasi yang diberikan oleh pemerintah kecamatan termasuk juga mengenai pelayanan kependudukan yang ada di Kantor Kecamatan Kaliwungu. Selain itu juga salah satu bentuk keterbukaan yang dilakukan pemerintah Kecamatan Kaliwungu adalah tentang dana. Pemerintah Kecamatan dengan tegas menyatakan bahwa seluruh pelayanan kependudukan yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Kaliwungu itu

gratis dan tidak dipungut biaya, hal itu pun sudah tertera dalam SOP Kecamatan Kaliwungu.

2. Akuntabilitas/pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan terkait pelayanan di Kantor Kecamatan Kaliwungu adalah para petugas pelayanan kependudukan bekerja dengan tanggungjawab, berusaha semaksimal mungkin melayani masyarakat yang datang mengurus permohonan pelayanan kependudukan. Selain itu, moral para petugas di Kantor Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus juga sudah cukup bagus meliputi waktu proses pelayanan, bebas dari kesalahan, sopan dan ramah dalam memberika pelayanan kepada masyarakat, fasilitas yang mendukung, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.
3. Terdapat faktor penghambat dari dalam dan dari luar dalam dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus, hambatan dari dalam yaitu keterbatasan blangko e-KTP, jaringan komputer yang *trouble*. Sedangkan hambatan dari luar kurang pahamnya masyarakat mengenai persyaratan yang diperlukan untuk mengurus keperluan di Kecamatan Kaliwungu.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang Impementasi Asas Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus, maka saran yang diberikan sebagai berikut:

Untuk mengatasi masalah jaringan internet komputer yang *trouble*, sebaiknya pihak kecamatan langsung berkomunikasi dengan penyedia layanan internet untuk ditingkatkan lagi guna kelancaran pelayanan di kecamatan dan melaporkan kepada Kemendagri terkait jaringan yang sering mengalami gangguan.



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Manajemen Pemerintah Daerah* . Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Handoyo, Eko. 2012. *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya.
- Handoyo, Eko, Munandar, Aris dan Martien H S. 2010. *Etika Politik dan Pembangunan* . Semarang. Widya Karya
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kartika, Citrawati Fitri, Imam Hanafi, Hermawan. 2012. *Good Environmental Governance*. Malang: Unniversitas Brawijaya Press.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Rosyada, Dede, dkk. 2003. *Demokrasi, Hak Asasi Manusia dan Masyarakat Madani*. Jakarta: Prenada Media.
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Manhar Maju.
- Sedarmayanti. 2007. *Sumber daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Setiawan, Guntur 2004. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Sunarto.2015. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Magnum Pustaka Utama.
- Usman, Nurdin. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.
- Winarno, Budi. 2014. *Kebijakan Publik Teori, Proses dan Studi Kasus*. Cetakan Kedua. CAPS: Yogyakarta
- Sumber-sumber lain:
Rismawan. 2014. *Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur*. Dalam *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Hal 3.

UU No 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

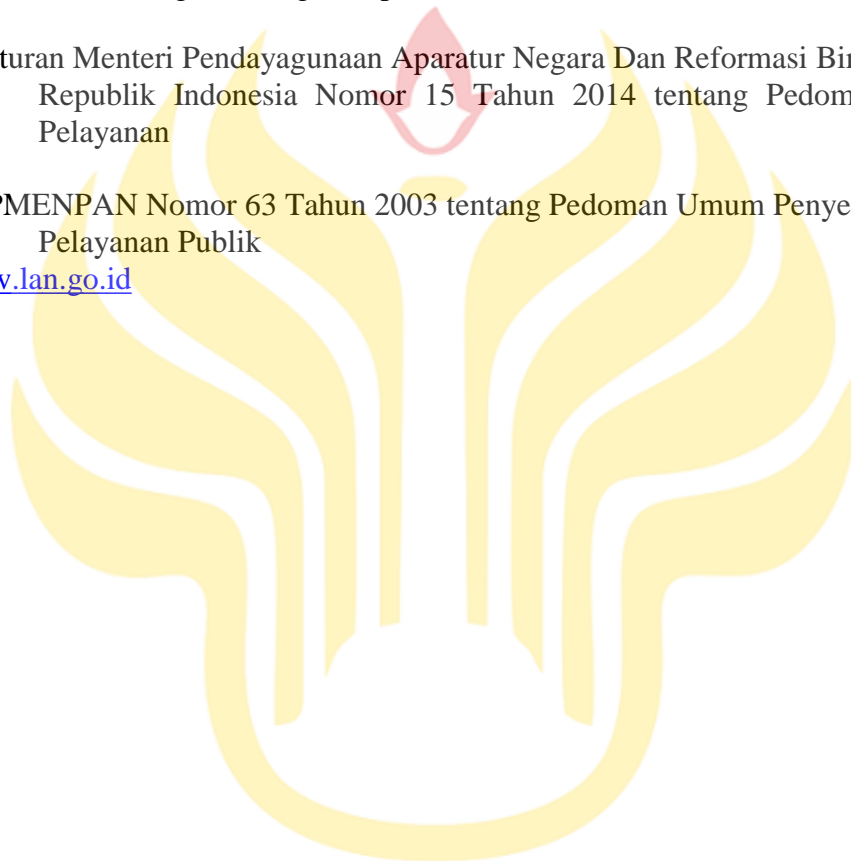
UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan, Pelatihan dan Jabatan Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

www.lan.go.id



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG