BAB II

KAJIAN PUSTAKA ,KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Pada bagian ini penulis akan membahas mengenai pengertian dan pemahaman mengenai, akuntabilitas publik,transparansi publik dan kualitas pelayanan publik dengan cara menganalisa data-data dan teori yang telah dikumpulkan oleh penulis yang menyangkut dengan Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Cabang Subang.

2.1.1 Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan salah satu pilar *good government* yang merupakan pertanggung jawaban pemerintah daerah dalam mengambil suatu keputusan untuk kepentingan publik, dalam hal ini sebagaimana pertanggung jawaban pemerintah daerah terhadap pelayanan publik yag di berikan.

Akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban,menyajikan,melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal)* yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

Menurut Mardiasmo (2002 : 20) Pengertian akuntabilitas publik adalah sbb :

> "Akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertngghungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas kegiatan yang menjadi tanggungnjawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut".

Menurut Ausaid (2001:6) pengertian akuntabilitas adalah :

> "Akuntabilitas merupakan instrumen yang menunjukkan apakah prinsip-prinsip pemerintahan, hukum, keterbukaan, transparansi, keberpihakan dan kesamaan hak dihadapan hukum telah dihargai atau tidak. Akuntabilitas adalah hal yang sangat penting untuk menjamin nilai-nilai seperti efisien, efektifitas, reliabilitas dan predektibilitas dari administrasi publik. Suatu akuntabilitas tidak abstrak tapi kongkret dan harus ditentukan oleh hukum melalui seperangkat prosedur yang sangat spesifik mengenai masalah apa saja yang harus dipertanggungjawabkan. Akuntabilitas berkaitan dengan seberapa baik prosedur hukum yang diikuti untuk membentuk keputusan administrasi publik yang harus dihormati oleh para pegawai sipil dan otoritas publik."

Menurut Lenvine Dwiyanto (2005:147) mendefenisikan akuntabilitas adalah :

> "Akuntabilitas sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders."*

Dari beberapa pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa akuntabilitas publik dapat diartikan sebagai kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawabannya. Akuntabilitas terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan

publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat dan mengukur perinsip-prinsip pemerintahan ,hukum ,keterbukaan ,transparansi ,keberpihakan,dan kesamaan hak dihadapan hukum telah diimplementasikan dalam rangka pemenuhan hak-hak publik.

Menurut Sulistoni (2000:35) pemerintahan yang *accountable* memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Mampu menyajikan informasi penyelnggaraan pemerintah secara terbuka,cepat, dan tepat kepada masyarakat.
2. Mampu memberikan pelayanan yanag memuaskan bagi publik
3. Mampu memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses pembangunan dan pemerintahan.
4. Mampu menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap kebijakan publik secara proporsional, dan
5. Adanya sarana bagi publik untuk menilai kinerja pemerintah. Melalui pertanggungjawaban publik, masyarakat dapat menilai derajat pencapaian pelaksanaan program dan kegiatan pemerintah.

Akuntabilitas publik akan tercapai jika pengawasan yang dilakukan oleh dewan dan masyarakat berjalan secara efektif. Untuk menciptakan akuntabilitas kepada publik diperlukan partisipasi pimpinan instansi dan warga masyarakat dalam penyusuanan dan pengawasan keuangan daerah (APBD). Sehingga akuntabilitas publik yang tinggi akan memperkuat fungsi pengawasan yang dilakukan oleh dewan.

2.1.1.1 Akuntabilitas Pelayanan Publik

Dalam KepMenPAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ada 3 hal yang menjadi dimensi akuntabilitas, antara lain akuntabilitas politik yang biasanya dihubungkan dengan proses dan mandat pemilu, akuntabilitas finansial yang fokus utamanya adalah pelaporan yang akurat dan tepat waktu tentang penggunaan dana publik, dan akuntabilitas administratif yang pada umumnya berkaitan dengan pelayanan publik dalam kerangka kerja otoritas dan sumber daya yang tersedia.

2.1.1.2 Akuntabilitas kinerja pelayanan publik

Berdasarkan Kepurusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor .KEP/26/M.PAN/2/2004, 24 Februari 2004 Akuntabilitas kinerja pelayanan publik adalah sbb :

a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.
b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.

c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.
d. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
e. Masyarakat dapat melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
f. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

2.1.1.3 Akuntabilitas biaya pelayanan publik

Berdasarkan Kepurusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor .KEP/26/M.PAN/2/2004, 24 Februari 2004 Akuntabilitas biaya pelayanan publik adalah sbb :

a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari Pejabat yang berwenang.

2.1.1.4 Akuntabilitas produk pelayanan publik

Berdasarkan Kepurusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor .KEP/26/M.PAN/2/2004, 24 Februari 2004 Akuntabilitas produk pelayanan publik adalah sbb :

a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggung jawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.
b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

Manajemen bertanggung jawab kepada masyarakat karena dana yang digunakan dalam penyediaan layanan berasal dari masyarakat baik secara langsung (diperoleh dengan mendayagunakan potensi keuangan daerah sendiri), maupun tidak langsung (melalui mekanisme perimbangan keuangan). Pola pertanggungjawaban pemerintah daerah sekarang ini lebih bersifat horisontal di mana pemerintah daerah bertanggung jawab baik terhadap DPRD maupun pada masyarakat luas (*dual horizontal accountability*). Namun demikian, pada kenyataannya sebagian besar pemerintah daerah lebih menitikberatkan pertanggungjawabannya kepada DPRD daripada masyarakat luas (Mardiasmo, 2003) Berbagai dimensi dan elemen utama dari akuntabilitas ini akan sangat membantu penerapan akuntabilitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

2.1.1.5 Fungsi dan Jenis Akuntabilitas

1. Fungsi Akuntabilitas yaitu :

a) Menyajikan informasi mengenai keputusan-keputusan dan tindakan – tindakan yang diambil selama beroperasinya suatu entitas (satuan usaha tersebut)
b) Memungkinkan pihak luar (misalnya legislatif,auditor,dan masyarakat luas) untuk mereview informasi tersebut.
c) Mengambil tindakan korektif jika di butuhkan

2. Jenis-jenis Akuntabilitas yaitu :

Menurut Mardiasmo (2002:21) Akuntabilitas terdiri dari dua macam yaitu :

a) Akuntabilitas vertikal (*vertical accountability*)
b) Akuntabilitas Horizontal (*Horizontal accountability*)

Sedangkan menurut Rosjidi (2001:145) menyebutkan kedua akuntabilitas tersebut sebagai :

a) Akuntabilitas internal (*internal accountability*)
b) Akuntabilitas eksternal (*external accountability*)

Adapun penjelasan dari jenis-jenis akuntabilitas adalah sbb :

1. Akuntabilitas vertikal (internal)

Setiap pejabat atau petugas publik baik individub maupun kelompok secara hierarki berkewajiban untuk mempertanggungjawabkan kepada atasan langsungnya mengenai perkembangan kinerja atau hasil pelaksanaan kegiatan secara periodik maupun sewaktu-waktu bila diperlukan.

2. Akuntabilitas Horizontal (eksternal)

Akuntabilitas horizontal (eksternal)melekat pada setiap lembaga negara sebagai suatu organisasi untuk mempertanggungjawabkan semua amanat yang telah diterima dan dilaksanakan ataupun perkembangannya untuk dikomunikasikan kepada pihak ekternal (masyarakat luas) dan lingkungannya (*public or external accountability and environment*)

2.1.1.6 Tipe-Tipe Akuntabilitas Publik

1. Akuntabilitas Keuangan

Keuangna harus dikelola secara tertib ,taat pada peraturan ,efektif ,efisien, ekonomis ,transparan, tanggungjawab dengan memperhatikan asas kedailan dan kepatuhan dan manfaat untuk masyarakat.

2. Akuntabilitas Administratif

Yaitu prinsip yang menjamin bahwa setiap kagiatan penyelnggaraan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka oleh pelaku kepada pihak –pihak yang terkena damapak penerapan kebijakan,pengambilan keputusan didalam organisasi-organisasi publik melibatkan banyak pihak . Oleh sebab itu wajar apabila rumusan kebijakan merupakan hasil kesepakatan antara warga pemilih (contituency) para pemimpin, serta para pelaksana dilapangan sedangkan dalam bidang politik, yang juga berhubungan dengan masyarakat secara umum, akuntabilitas di definisikan sebagai mekanisme penggantian pejabat atau penguasa . tidak ada usaha untuk membnagun momoloyalitas secara sistematis , serta ada definisi dan penanganan yang jelas terhadap pelanggaran kekuasaan di bawah *rule*

of law sedangkan *public accountability* di definisikan sebagai adanya pembatasan tugas yag jelas dan efisien.

3. Akuntabilitas kebijakan publik

A. Pada tahap proses pembuatan sebuah keputusan harus dibuat secara teoritis dan tersedia bagi setiap warga yang membutuhkan.

1. Pembuatan keputusan sudah memenuhi standar etika dan nilai-nilai yang berlaku artinya sesuai dengan prinsip-pronsip administrasi yang benar.
2. Adanya kejelasan dari sasaran kebijakan yang diambil dan sudah sesuai dengan visi dan misi organisasi serta standar yang berlaku.
3. Adanya mekanisme untuk menjamin bahwa standar telah terpenuhi dengan konsekuensi mekanisme pertanggungjawaban jika standar tersebut tidak terpenuhi.
4. Konsistensi maupun kelayakan dari target operasional yang telah ditetapkan maupun prioritas dalam pencapaian terget tersebut.

B. Pada tahap sosialisasi kebijakan ,beberapa indikator untuk menjamin akuntabilitas publik adalah :

1. Penyebarluasan informasi mengenai suatu keputusan, melalui media masa , media komunikasi personal.
2. Kelengkapan informasi yang berhubungan dengan cara-cara mencapain Sasaran suatu program.
3. Akses publik pada informasi atas suatu keputusan setelah keputusan dibuat dan mekanisme pengaduan masyarakat.

4. Ketersediaan sistem informasi manajemen dan monitoring hasil yang telah dicapai oleh pemerintah.

2.1.1.7 Dimensi Akuntabilitas

Menurut Mardiasmo (2002:21) Terdapat empat dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik menyatakan bahwa sbb :

a) Akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum *(accountability for probity and legality)*

   Akuntabilitas kejujuran terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan, sedangkan akuntabilitas hukum terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik sesuai dengan anggaran yang telah disetujui dan sesuai dengan peraturanperundang-undangan yang berlaku.

   Indikator nya adalah :

b) Akuntabilitas Proses (*Process accountability)*

   Akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi,sistem informasi manajemen dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasikan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat responsif, dan murah biaya. Pengawasan dan pemeriksaan terhadap pelaksanaan akuntabilitas proses dapat dilakukan, misalnya dengan memeriksa ada tidaknya mark up dan pungutan-pungutan lain di luar yang ditetapkan ,serta sumber-sumber inefisiensi dan

pemborosan yang menyebabkan mahalnya biaya pelayanan publik dan kelambanan dalam pelayanan. Pengawasan dan pemeriksaan akuntabilitas proses juga terkait dengan pemeriksaan terhadap proses tender untuk melaksanakan proyek-proyek publik. Yang harus dicermati dalam pemberian kontrak tender adalah apakah proses tender telah dilakukan secra *fair* melalui *compulsory competitive tendering* (CCT) ataukah dilakukan melalui pola korupsi dan Nepotisme (KKN). Process accountability dalam hal ini digunakan proses, prosedur, atau ukuran-ukuran dalam melaksanakan kegiatan yang ditentukan (planning, allocating and managing).

c) Akuntabilitas program (*Program accountability)*

Akuntabilitas program terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal. *Program accountability* Di sini akan disoroti penetapan dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan tersebut (*outcomes and effectiveness*).

d) Akuntabilitas kebijakan (*Policy accountability)*

Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah,baik pusat maupun daerah,atas kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah terhadap DPR/DPRD dan masyarakat luas. Akuntansi sektor publik tidak bisa melepaskan diri dari pengaruh kecenderungan menguatnya tuntutan akuntabilitas sektor publik tersebut. Akuntansi sektor

publik dituntut dapat menjadi alat perencanaan dan pengendalian organisasi sektor publik secara efektif dan efisien, serta memfasilitasi terciptanya akuntabilitas publik. Dalam tahap ini dilakukan pemilihan berbagai kebijakan yang akan diterapkan atau tidak (*value*).

2.1.2 Tranparansi

Transparansi merupakan keadaan dimana setiap orang dapat mengetahui proses pembuatan dan pengambilan keputusan di pemerintahan umum. Menurut UU No.28 Tahun 2000 tentang penyelnggaraan pemerintah yang bersih dan bebas korupsi,kolusi,dan Nepotisme,azas keterbukaan (transparansi) dalam penyelenggaraan pemerintah daerah azas untuk memebuka diri terhadap hak masyarakat untuk memeperoleh informasi yang benar,jujur dan diskriminatif tentang penyelnggaraan pemerintahan daerah dengan tetap memeperhatikan perlindunag hak asasi pribadi,golongan dan rahasia negara.

Pengertian transparansi menurut UNDP adalah sebagai berikut :

> "Tersedianya informasi secara bebas dan dapat diakses secara langsung (*directly accessible*) kepada pihak-pihak yang terkena dampak oleh suatu pelaksanaan keputusan,kemudian informasi disediakan dengan isi yang mudah untuk dipahami,sistem yang transparan memiliki prosedur yang jelas dalam pengambilan keputusan publik. Kemudian adanya saluran komunikasi informasi antara stakeholders dan birokrat".

Menurut Mardiasmo (2002:30) pengertian transparansi adalah :

> "Menurut Mardiasmo transparansi adalah "Keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijaksanaan kebijaksanaan keuangan daerah sehingga dapat diketahui dan diawasi oleh DPRD dan masyarakat".

Dari beberapa pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa transparansi adalah suatu keadaan atau sifat yang mudah dilihat dengan jelas. Jika dikaitkan

dengan konteks penyelenggaraan urusan publik, transparasni adalah suatu kondisi dimana masyarakat mengetahui apa-apa yang terjadi dan dilakukan oleh pemerintah termasuk berbagai prosedur,serta keputusan –keputusan yang diambil oleh pemerintah dalam pelaksanaan urusan publik. Dalam hal ini peran pemerintah adalah membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memeperoleh informasi yang benar,jujur dan tidak diskriminatif tentang penyelnggaran pemerintah daerah

Menurut UNDP, Transparansi akan tercapai dengan cara membagi atau menyebarkan informasi dan bertindak dengan cara terbuka. Hal tersebut berarti memperbolehkan para stakeholders untuk memperoleh informasi. Sistem yang transparan memeiliki prosedur yang jelas dalam pengambilan kepuutusan publik dan adanya saluran komunikasi yang terbuka antara berbagai stakeholders dengan aksebilitasi yang baik terhadap sumber informasi. Transparansi dibangun berdasarkan kebebasan untuk memperoleh informasi. Proses kelembagaan, dan informasi tersedia secara langsung terutama bagui pihak-pihak yang berkepentingan.

Keterbukaan informasi publik telah di atur dalam UU No.14 Tahun 2008 adalah sebagai berikut :

> **“**Bahwa Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda – tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat , didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai.”

Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi,kemudian hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan Informasi Publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

keterbukaan Informasi Publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Bahwa pengelolaan Informasi Publik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi.

2.1.2.1 Transparansi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Secara konseptual, transparansi dalam penyelenggaraan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan.

Dalam konteks transparansi pelaksana pelayanan publik, pelaksana harus terbuka pada setiap tindakannya dan siap menerima kritikan maupun masukan, terutama yang dapat dari masyarakat adalah merupakan kebutuhan utama agar aparatur memahami aspirasi riil masyarakat. Keterbukaan sangat diperlukan untuk

mengurangi peluang timbulnya perilaku aparatur yang dapat merugikan negara dan masyarakat.

Menurut Kep. Menpan No. KEP/26/M.PAN/2/2004 Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi :

1. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.
2. Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

4. Kepastian rincian biaya pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.
5. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus

berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan azas *First In First Out*/*FIFO*). Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan

6. Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan harus ditetapkan secara formal berdasarkan SK.
7. Lokasi pelayanan harus jelas.

   Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika). Untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dapat membentuk Unit Pelayanan Terpadu atau pos-pos pelayanan di Kantor Kelurahan/Desa/Kecamatan serta di tempat-tempat strategis lainnya.
8. Janji pelayanan harus tertulis secara jelas.

   Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan ditulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk di dalamnya mengenai standar kualitas pelayanan. Dapat pula dibuat **"Motto**

Pelayanan”, dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi maupun penerima pelayanan. Akta/janji, motto pelayanan tersebut harus diinformasikan dan ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

9. Standar pelayanan publik harus realistis dan dipublikasikan pada masyarakat. Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.
10. Informasi pelayanan dipublikasikan dan disosialisasikan pada masyarakat melalui media. Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah, wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut di atas melalui antara lain, media cetak (brosur, leaflet,

booklet), media elektronik (Website, Home-Page, Situs Internet, Radio, TV), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

2.1.2.2 Karakteristik Transparansi

Menurut Mardiasmo (2002:19) karakteristik Transparansi yang harus dipenuhi meliputi sebagai berikut :

1. **Informativeness (informatif)**

   Pemberian arus informasi, berita, penjelasan mekanisme, prosedur, data, fakta kepada stakeholders yang membutuhkan informasi secara jelas dan akurat.

2. **Openess (keterbukaan).**

   Keterbukaan Informasi Publik memberi hak kepada setiap orang untuk memperoleh informasi dengan mengakses data yang ada di badan publik, dan menegaskan bahwa setiap informasi publik itu harus bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik, selain dari informasi yang dikecualikan yang diatur oleh Undang-Undang.

3. **Disclosure (pengungkapan)**

   Pengungkapan kepada masyarakat atau publik (stakeholders) atas aktivitas dan kinerja finansial

2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik

2.1.3.1 Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan**.** Kata kualitas memiliki sifat subyektif sehingga sulit untuk di deskripsikan semua kembali kepada pihak-pihak yang merasakan.

Menurut Kotler (2003:452) kualitas merupakan :

"Quality is the totality as features and characteristics of a product or service that bear on it's satisty stated or implied need."

Sedangkan menurut Tjiptono Hessel Nogi S.Tangkilisan (2005:209) pada prisinpnya konsep kualitas memiliki 2 dimensi, yaitu :

1. Dimensi produk yang memandang kualitas barang dan jasa dari prespektif derajat konformitas dengan spesifikasinya, yaitu prespektif memandang kualitas dari sosok yang dapata dilihat kasat mata dan dapata diidentifikasikan melalui pemeriksaan dan pengamatan.
2. Dimensi berhubungan antara produk dan pemakai memiliki prespektif bahwa suatu karakteristik lingkungan dimana kualitas produk adalah dinamis, sehingga harus disesuaikan dengan tuntutan dari pemakai produk. "

Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk / layanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakannya atau yang tersirat.

Dalam menilai kualitas jasa, pada dasarnya pengguna jasa membandingkan jasa yang diberikan dengan apa yang diharapkan dari jasa tersebut.

Zeithami dan Bitner yang dikutip oleh Kotler (2003:384) mendefinisikan kualitas jasa pelayanan (Service Quality) adalah :

“ Servive Quality as delivery of exellent or superior service relative to customer expectation”

“kualitas pelayanan sebagai pemberian jasa exellent atau pelayanan superior tergantung pada harapan pelanggan”.

Dari definisi di atas, dapat diartikan bahwa jasa/pelayanan yang berkualitas merupakan keseluruhan atribut yang menyertai pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan yang dapat memuaskan kebutuhan,keinginan, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Di sini jasa atau layanan mencakup lokasi yang nyaman, ragam pilihan, bertransaksi, alat komunikasi, pengiklanan dan humas, kesopanan dan keramahan, pengetahuan akan produk, kesediaan untuk membantu, dan antusiasme.

Menurut Hessel Nogi S tangkilisan (2005:207), “jika di hubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrasi terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik dari suatu produk, seperti kinerja,keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika dan sebaginya. Adapaun dalam definisi strategi dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.”

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz (Hesel Nogi S. Tangkilisan) (2005:207) mengemukakan bahwa pada dasranya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kulitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan".

Tuntutan Kulitas jasa pelayanan publik oleh pengguna semakin meningkat. Dipihak operator pelayanan publik menhadapai kendala dalam menyajikan jasa pelayanan publik. Di pihak lain kualitas dan kuantitas yang diinginkan belum terpenuhi. Transparansi, akuntabilitas, kesetaraan dalam pelayanan publik diperlukan untuk mengatasi kesenjangan pihak-pihak yang terkait. Dituntut pula regulator yang mampu mengalokasikan sumber daya uyang ada, sehingga terjadi keseimbangan pihak-pihak terkait dalam layanan publik. Diluar pengguna jasa layanan publik perlu diperhatiakan kepentingannya ,khususnya tuntutan lingkungan.

2.1.3.2 Pelayanan Publik

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (public service).Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan publik yang mengacu pada kepuasan masyarakat dan merupakan gambaran dari terwujudnya good governance.

Menurut Widodo Joko (2001:60) menyatakan bahwa pengertian pelayanan publik adalah sbb :

> "pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memepunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan."

Sedangkan menurut KEPMEN PAN NO.63/KEP/M.PAN/7/2003 yang dikutip oleh Indra sufian pengertian pelayanan publik adalah sbb :

> "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaran pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan penerima pelayanan maupun ketentuan peraturan perundang-undangan ."

Dari segi konseptual, pengertian pelayanan publik dapat ditelusuri melalui istilah layanan *civil*. Istilah *civil* berasal dari kata Latin *civil* (kata sifat), yaitu segala sesuatu yang menyangkut kehidupan sehari-hari warganegara di luar urusan militer dan ibadah. Pelayanan *civil* semula diartikan sebagai suatu cabang pelayanan publik, menyangkut semua fungsi pemerintahan di luar pelayanan militer. Seiring dengan perkembangan masyarakat ilmu pengetahuan, setiap disiplin memakai konsep-konsep itu dalam konteks yang berbeda-beda, sehingga setiap pemakaian mempunyai konteks yang berbeda pula.

Layanan civil dapat dibedakan menjadi layanan civil guna memenuhi hak bawaan (asasi) manusia dan layanan civil guna memenuhi hak derivatif, hak berian, atau hak sebagai akibat hukum yang menyangkut diri seseorang. Misalnya, wajib minta ijin jika seseorang ingin membuka usaha.

Provider (penyedia) layanan civil yang disebut belakang di atas adalah birokrasi. Oleh karena itu, layanan civil jenis itu dapat juga disebut layanan birokrasi atau layanan publik. Jadi, layanan birokrasi atau layanan publik termasuk di dalam layanan civil. Mengingat produk birokrasi itu bersifat jasa, maka birokrasi adalah pabrik jasa pemerintahan.

Dalam hubungannya dengan pelayanan publik, di Indonesia, konsep pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsep pelayanan perijinan, pelayanan umum, serta pelayanan publik. Keempat istilah pelayanan itu dipakai sebagai terjemahan dari *public service*.

Secara normatif, Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut :

”Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Dalam kaitan pengertian ini, indeks kepuasan masyarakat yang dilayani adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Definisi tersebut di atas menunjukkan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003).

2.1.3.2.1 Karakteristik Pelayanan Publik

Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakatt yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menpan di atas, maka untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi Krakteristik pelayanan sebagai berikut :

1. Transparan (bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti)
2. Akuntabilitas (dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan kebutuhan perundangan)
3. Kondisional (sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas)

4. Partisipatif (mendorong peranserta masyarakat dalam pelaksanaan 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) dan
6. Keseimbangan hak dan kewajiban (pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak).

2.1.3.2.2 Hakikat Pelayanan Publik

Menurut Amin Ibrahim (2008:19) Hakikat Pelayanan publik atau pelayanan umum (pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat luas) menurut Amin Ibrahim secara ringkas antara lain yaitu:

1) meningkatkan mutu atau kulaitas dan kuantitas /produktivitas pelaksanaantugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah/pemerintahan di bidang pelyanan umum .
2) mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisiensikan sistem dan tata laksana pelaksanaan , sehingga pelyanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna
3) mendorong tumbuhnya kreativitas , prakrsa dan peran serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Adapun penjelasan dari pengertian diatas adalah :

1. pemerintah daerah sebagai regulator (rule government) dalam menjalankan monopoli pelayanan publik harus mengubah pola fikir dan kerjaannya dan

disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah ,yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat , Agar masyarakat merasa haknya sebgai warga negara terpenuhi.

2. Pelayanan yang diberika oleh pemerintah kepada masyarakat terkadang menyulitkan masyarakat itu sendiri,dengan rumitnya prosedur yang dilalui. Salah satu tujuan diberlakukannya otonomi daerah menurut UU No.22 tahun 2004 adalah peningkatan kualitas pelayanan publik.Hal ini ditandai dengan berubahnya bentuk pelayanan,dari pelayanan yang sulit menjadi mudah, yang mahal menjadi murah,yang tadinya memakan waktu yang lama menjadi cepat,dan yang jauh menjadi dekat.
3. Pemberian otonomi kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalyi peningkatan pelayanan publik dan pemberdayaan peran serta masyarakat. Melalui peningkatan publik dan pemberdayaan peran serta masyarakat, daerah diharapakan mampun mengembangkan kreativitas,inovasi,dan dengan komitmennya berupaya untuk ,meningkatkan kulitas pelayanan publik. Pada saatnya diharapkan mampu mengembangkan potensi unggulannya dan mendorong peningkatan daya saing daerah,serta meningkatkan perekonomian daerah.

2.1.3.2.3 prinsip pelayanan publik

1. Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan)

2. Kejelasan (misalnya kejelasan persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik)
3. Kepastian waktu (dapat dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan)
4. Akurasi (produk layanan 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 bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelayakan sarana dan prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi dan informatika atau telematika)
8. Kemudahan akses (termpat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan telematika)
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas) dan
10. Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman.

2.1.3.2.4 Perbedaan Karakteristik antara penyediaan pelayanan publik oleh pemerintah dan penyediaan pelayanan oleh sektor swasta.

Menurut Amin Ibrahim menerangkan bahwa perbedaan karakteristik antara penyediaan pelayanan publik oleh pemerintah dengan pelayanan publik oleh sektor suwasta adalah :

Penyediaan pelayanan publik oleh pemerintah /pemerintahan :

1. Memeiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannnya.
2. Memiliki kelomopk kepentingan yang luas (wide stakeholders)
3. Memiliki tuuan sosial (sbg pelayanan masyarakat /organisasi non profit)\
4. Dituntut akuntabel kepada publik(stakeholder pembangunan)
5. Indikator kinerjanya harus lugas
6. Seringkali menjadi isu sasaran politik
7. Masalah yang dihadapi bersifat kompleks / multidimensi
8. Sulit menentukan atau mengukur keluaran atau kulitas pelyanan yang diberikan.
9. Tidak mengenal bangkrut (bottom line) seburuk apapun pelayanan yang diberikan
10. Lemah dalam memecahkan masalah yang bersifat internal (sulit mencegah kepentingan stakeholders internal)
11. Sebagian besar bersifat monopoli dengan berbagai kelemahan yang dapat terjadi.

Penyediaan pelayanan oleh sektor swasta :

1. Didasarkan pada kebijakan Dewan direksi (*board of director*)

2. Terfokus pada pada pemegang saham *(shareholders)*
3. memiliki tujuan-tujuan mencari keuntungan (organisasi berorientasi profit)
4. Akuntabel pada kalangan terbatas (*limited shareholders*)
5. Kinerjanya ditentukan atas dasar kinerja manajemen/kinerja manajemen /kinerja finansial.
6. Tidak terlalu terjait dengan isu politik
7. Masalah yangd ihadapi tidak terlaku bersifat kompleks
8. Relatif lebih mudah dalam mengukur keluaran / kualitas pelayanan
9. Mengenal dan riskan terhadap *bottom line*,pelayanan yang bururk berakibat fatal pada perusahaan
10. Sangat berpengaruh masalah eksternal /lingkunagn trategis yang belaku
11. Semangat bersaing yang tinggi.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik oleh pemerintah lebih berorientasi melayani masyarakat atau non profit, memiliki landasan hukum yang jelas, tidak mengenal bangkrut meskipun pelayanannya kurang bagus. Namun pelayanan oleh pihak swasta lebih berorientasi pada kleuntungan ,dasar hukumnya lebih condong pada kebuijakan dewan direksi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap perusahaan.

2.1.3.2.5 Asas –Asas Pelayananan publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Amin Ibrahim (2008:19) adalah sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiaban ,baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tsb,harsu jelas dan diketahui dengan baik oleh nasing2 pihak ,sehingga tidak ada keragu2an dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar,berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku,dengan tetap berpegang pada efesiensi dan efektifitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memeberrikan keamanan ,kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum tang dapat dipertanggungjawabkan,
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi/lembaga pemrintah/pemerintahan " terpakasa harus mahal" maka instasi atau lembaga pemerintah /pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kapada masyarakat untuk ikit menyelggarakannya, sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

2.1.3.2.6 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelnggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi/penerima pelayanan,

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelnggaraan pelayanan publik ,standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan

   Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

2. Waktu penyelesaian

   Wkatu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelsaian pelayanan termasuk pengaduan

3. Biaya pelayanan

   Biaya /tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan.

   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

   Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan.

Sistem yang sederhana lebih mudah dipahami dan dipelajari oleh pemberi/penerima pelayanan dalam menjalankannya dan lebih cepat memberikan hasil . Oleh karena itu tujuan yang hendak dicapai dalam standar pelayanan publik

adalah menciptakan tata cara yang sedrhana sejalan dengan hasil dan tujuuan yang hendak di capai. Standar pelayanan harus dalam kenyataannnya mencapai tujuan – tujuan bersangkutan yang sesuai dengan program yang direncanakan. Dalam prosedur pelayanan hasil yang ditetapkan harus dapat dicapai dengan pelayanan yang mudah dan cepat.

2.1.3.2.7 Indikator Kualitas pelayanan publik

Menurut Hassel Nogi S.Tangkilisan (2005:219) Indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah sbb :

1. *Tangibles* kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi Administrasi, Ruang Tunggu, tempat informasi dan sebagainya.
2. *Realibility* kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsivness* kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Competence*,tuntutan yang dimilikinya,pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memebarikan pelayanan.
5. *Emphaty / Courtesy*, sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen,bersahabat ,tanggap terhadap keinginan konsumen.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya menarik kepercayaan masyarakat
7. *Security* kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam memberikan pelayanan.

8. *Communication*, kemampuan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginana atau aspirasi pelanggan.sekaligus kesediaan untuk selalau menyampaikan informsi baru kepada masyarakat
9. *Acces*, Terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
10. *Understending the customer* ,melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

2.1.4 Keterkaitan antara Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Transparansi, Akuntabilitas dan Kulitas Pelayanan Publik seluruhnya saling berhubungan dalam menunjang berjalannya sistem kepemerintahan seperti di ungkapkan secara teori oleh beberapa ahli/pakar adalah sbb :

2.1.4.1 Hubungan Akuntabilitas dan Transparansi

Menurut *United Nation Development Program* Hubungan Akuntabilitas dan transparansi adalah sbb :

> "Tanpa transparansi tidak akan ada akuntabilitas,tanpa akuntablitas transparansi menjadi tidak akan berarti transparansi adalah syarat bagi terlaksananya prinsip akuntabilitas,meskipun secara normatif prinsip ini berhubungan secara sejajar. Transparansi dan akuntabilitas secara konsep saling berhubungan. Akuntabilitas terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat karena akuntabilitas berkaitan dengan pertanggungjawaban terhadap masyarakat melalui akses informasi dan keterbukaan."

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Akuntabilitas dan transparansi saling berhubungan dan merupakan tujuan penting dari reformasi

sektor publik, karena secara definitif, kualitas pemerintahan yang baik (good governance) dan clean government ditentukan oleh kedua hal tersebut dan menghasilkan output dari governance yaitu pelayanan publik yang berkualitas.

2.1.4.2 Pengaruh Akuntabilitas terhadap kualitas Pelayanan Publik

Menurut Felicio and john abraham yang dikutip oleh aril fiszbein (2005:43) hubungan akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik adalah :

> *"These social accuntability mechanisms sought to improve the quality of public service."*
>
> "Mekanisme akuntabilitas Publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik."

Selain itu masih Menurut Aril Fiszbein (2005:50) hubungan akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik adalh :

> *"The accountabiliy relationship between providers and users has been transformed, in many cases as a result of the introduction of competition and community management of service. The evidence shows that when succesfully implemented changes in accountability relations between policy makers, providers and client do have an impact on the quantity and quality of public service delivered."*
>
> "Hubungan accountability antara penyedia dan pengguna telah berubah, dalam banyak kasus sebagai hasil dari pengenalan kompetisi dan manajemen pelayanan masyarakat. Bukti menunjukkan bahwa ketika perubahan berhasil diterapkan dalam hubungan akuntabilitas antara pembuat kebijakan, penyedia dan konsumen memiliki berdampak pada kuantitas dan kualitas pelayanan publik yang diberikan. "

> Selain itu hasil penelitian Klaus Deininger dan Paul Mpuga (2004) mengatakan bahwa *"The fact that such lack of knowledge on procedures to report corruption increases of being subject to bribery and significantly reduces the quality of public service delivered leads us to conclude that improved accountability will be important to reduce the incidence of corruption and improved delivery of public service quality."*
>
> "Kenyataan bahwa tidak seperti pengetahuan tentang prosedur untuk melaporkan peningkatan korupsi menjadi tunduk pada penyuapan dan secara signifikan mengurangi kualitas pelayanan publik yang diberikan membawa kita untuk menyimpulkan bahwa akuntabilitas yang lebih baik akan sangat penting untuk mengurangi timbulnya korupsi dan peningkatan pemberian pelayanan publik yg berkualitas. "

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas dalam konteks pelayanan publik merupakan sebuah pertanggungjawaban dalam manajemen bertanggung jawab kepada masyarakat karena dana yang digunakan dalam penyediaan layanan berasal dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.ketika meningkatkan hubungan akuntabilitas antara pembuat kebijakan, penyedia layanan kepada klien/masyarakat pengguna jasa ditingkatkan maka akan memiliki dampak pada kuantitas dan kualitas pelayanan publik yang diberikan.dengan melibatkan warga dalam rancangan program, implementasi dan pemantauan akan membentuk pemerintahan yang demokratis ".

2.1.4.3 Pengaruh Transparansi terhadap kualitas pelayanan publik.

Menurut Archon Fung,Mary Graham,David Weil (2005:5) mengatakan bahwa :

> *"Targeted transparency policies have also been crafted to improve the fairness and quality of public services."*
>
> "Target Kebijakan transparansi juga telah dibuat untuk meningkatkan keadailan dan kualitas pelayanan publik."

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa prinsip transparansi di buat agar menciptakan keadilan tanpa pandang bulu sehingga dapat

meningkatakan kualitas pelayanan publik. transparansi dalam penyelenggaraan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan sehingga melalui transparansi dalam penyelnggaraan pelayanan publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia pelayanan.

2.1.4.4 Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Muhammad Umar Syadat Hasibuan (2008:312) mengatakan bahwa :

> "Perbaikan kualitas pelayanan publik dapat diarahkan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan berorientasi keadilan (*democratic governance*). Dalam format good governance,prasyarat untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas juga menuntut pentingnya keterbukaan, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah sebagai penyelenggara pelayanann sehingga tercapai pelayanan publik yg berkualitas, dan juga kemampuan pemerintah untuk mendayagunakan energi publik dalam proses kebijakan."

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu output dari terciptanya good governance.Dengan cara membentuk pemerintah yang transparan dan akuntabel dalam memberikan pelayanan dapat menciptakan pelayanan kepada publik yang optimal dan berkualitas yang mengacu pada kepuasan masyarakat atas pelayanan yang di beriakan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Penerapan *good governance* sangat diyakini memberikan kontribusi yang strategis dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat, menciptakan iklim bisnis yang sehat, meningkatkan kemampuan daya saing, serta sangat efektif menghindari penyimpangan-penyimpangan dan sebagai upaya pencegahan terhadap korupsi dan suap terwujudnya good governance bisa terlihat dari tingkat kepuasan masayarakat terhadap kualitas pelayanan yang di berikan pemerintah *Good governance* di dasari oleh tiga pilar yaitu akuntabilitas,transparansi,dan partisipatif .Tuntutan Kepuasan masyarakat terhadap kualitas dan aktivitas layanan yang diberikan oleh pihak pejabat pelayanan masyarakat kepada publik sangat di harapkan baik semua itu memuat prespektif mengenai kondisional yang memuat yaitu aktivitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berorientasi pada aspek efisiensi dan efektivitas,dan partisipatif agar segenap aktivitas pelayanan publik agar dapat menstimulasi peran serta seluas-luasnya kepada masyarakat dengan memperhatikan segenap aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.dan adanya kesamaan hak di antara masyarakat yang mengasumsikan segenap aktivitas pelayanan hendaknya tidak melakukan perlakuan diskriminatif terhadap masyarakat, kemudian keseimbangan antara hak dan kewajiaban antara hak dan kewajiban, yaitu segenap aktivitas pelayanan publik hendaknya mempertimbangkan aktivitas aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan tersebut itu dari perspektif teoritis agar memuat prinsip-prinsip dasar

antara lain. Pemerintah daerah harus dapat mempertanggung jawabkan (akuntabiltas) atas pelayanan publik dan menyelenggarakan pelayanan publik yang terbuka (transparansi). Dalam perwujudan good government Transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut mardiasmo (2002:20) pengertian akuntabilitas adalah sebagai berikut :

> "Akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah (agent) untuk memberikan pertanggungjawaban , menyajikan , melaporkan ,dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawab kepada pihak pemberi amanah (principal)yang memiliki hak dan kewenangan untuk memeinta pertanggungjawaban tersebut."

Menurut Mardiasmo (2002:21) indikator akuntabilitas publik adalah sbb :

1. Akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum
2. Akuntabilitas proses
3. Akuntabilitas program
4. Akuntabilitas kebijakan

Menurut Ratminto, Winarsih (2005:19) Pengartian transparansi

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

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa transparansi merupakan ketebukaan dan jujur dalam menyediakan informasi finansial maupun non finansial yang terbuka bagi masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelggaraan pemerintah yang baik.

Menurut Mardiasmo (2002:19) IndikatorTransparansi adalah sebagai berikut :

1. *Informativeness* (informatif)
2. *Openess* (keterbukaan)
3. *Disclosure* (pengungkapan)

Pengertian kualitas pelayanan publik adalah :

Menurut Hassel Nogi S Tangkilisan (2005:207) Pengertian kualitas adalah sebagai berikut :

> "Kualitas adalah sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk."

Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M PAN/7/2003) adalah sebagai berikut :

> "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelakasanaan ketentuan petundang-undangan."

Dari kedua pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah mutu dari segala bentuk dan kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat yang mengacu pada keinginan dan tingkat kepuasan masayarakat dengan menigkatkan kinerja pelayanan.

Indikator kualitas pelayanan publik menurut Hassel Nogi S.Tangkilisan (2005: 219) adalah *Tangibles* (Bukti Fisik), *Realiability* (Kehandalan),*Responsiveness*

(Daya tangkap), *Competence* (kemampuan), *Courtesy* (sikap/prilaku ramah), *Credibility* (Dapat dipercaya),*Security* (keamanan) ,*Communications* (komunikasi),*Acces* (kemudahan),*Understanding the costumer* (Kebutuhan pelanggan)

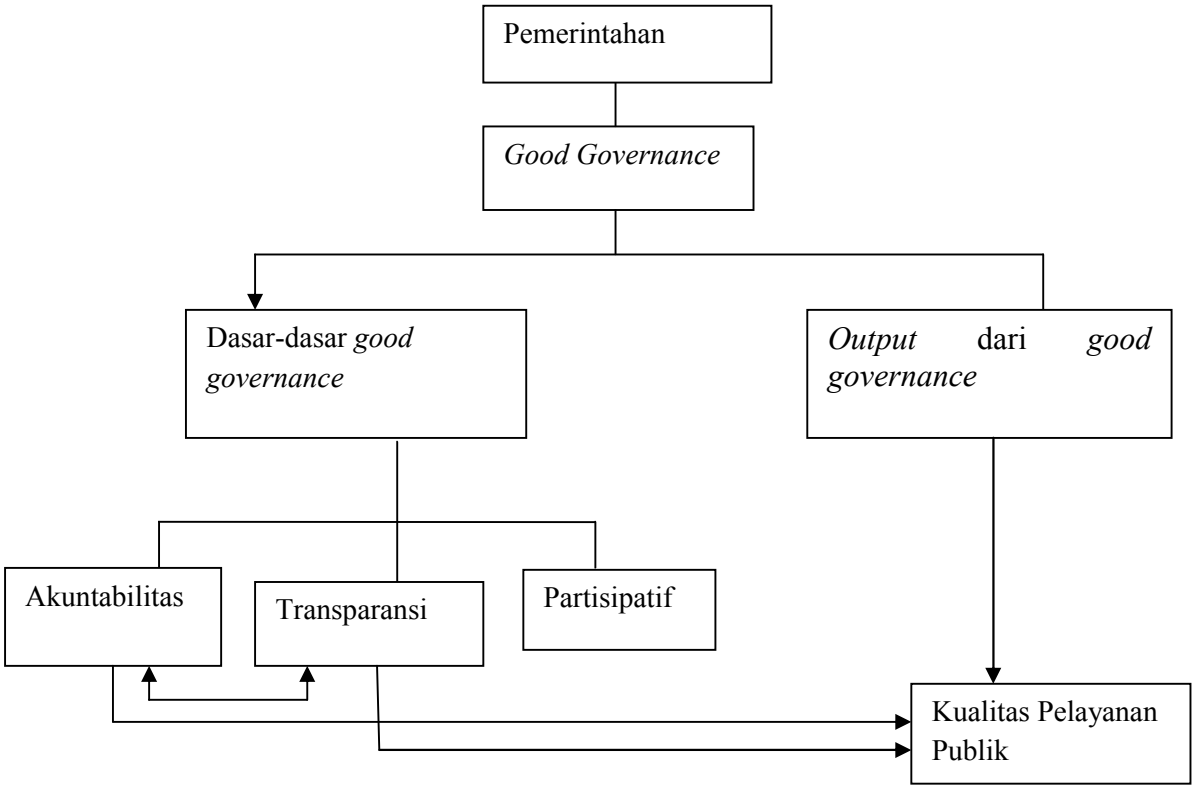
Untuk lebih jelasnya mengenai perbedaan dan persamaan dengan peneliti terdahulu, maka dapat dilihat tabel 2.1 dibawah ini :

Tabel 2.1
Perbedaan dengan peneliti sebelumnya

NO	Penulis	Judul	Kesimpulan	persamaan
1	Johnny Lumolos (Desemebe r 2006)	Implementasi Good Governance dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik (ISSN 1115-960X)	1.Korelasi antara implementasi prinsip akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik tidak signifikan . Hal ini mungkin saja disebabkan oleh pemahaman yang keliru dan sangat normatif terhadap konsep prinsip akuntablitas oleh para pegawai dilingkungan Dinas kota Manado. 2.Terdapat hubungan / pengaruh positif dan signifikan antara implementasi prinsip transparansi dengan kualitas pelayanan publik,	1. Terdapat persamaan antara variabel X1 ke Y yaitu hbungan antara akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik 2.terdapat persamaan antara variabel X2 ke Y yaitu adanya hubungan antara Transparans i dan kualitas pelayanan publik

			yang berati bila implementasi prinsip transparansi ditingkatkan maka kualitas pelayanan publik pun ikut meningkat.	
2	Departemen Tekhik Planologi ITB (Januari 2004)	Keterkaitan Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pencapaian Good Governance	Transparansi dan akuntabilitas adalah dua perinsip yang paling mendasar dalam pelaksanaan good governance. Transparansi dan akuntabilitas secara konsep saling berhubungan. Tanpa transparansi tidak akan ada akuntabilitas tanpa akuntabilitas transparansi menjadi tidak berati (undp). Transparansi adalah syarat bagi terlaksananya prinsip akuntabilitas, meskipun secara normatif perinsip ini berhubungan secara sejajar.	Terdapat persamaan antara variabel X1 dan X2 yaitu adanya hubungan antara akuntabilitas dan transparansi
3	Klaus Deininger dan Paul Mpuga (April 2004)	Does greater Accountability improve the Quality of Delivery of Public Service ? Evidence From Uganda	Faktanya bahwa tidak seperti pengetahuan tentang prosedur untuk melaporkan peningkatan korupsi menjadi tunduk pada penyuapan dan secara signifikan mengurangi kualitas pelayanan publik yang diberikan untuk itu kita	Dari penelitian ini dapat di temukan hubungan antara variabel X1 dan variabel Y yaitu akuntabilitas mempengaruhi kualitas pelayanan

			menyimpulkan bahwa akuntabilitas yang lebih baik akan sangat penting untuk mengurangi kejadian korupsi dan memberikan peningkatan pelayanan publik yang berkualitas. "	publik



Gambar 2.1
Bagan Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Dalam hipotesis penelitian,yaitu merupakan dugaan sementara namun dalam hal pendugaannya menggunakan statistiak untuk menganalisisnya,maka penulis mengambil hipotesis bahwa Akuntabilitas dan Transparansi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Cabang Subang.