

**PENERAPAN PRINSIP TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS
DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN
ALAI PARAK KOPI KECAMATAN PADANG UTARA KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Di Jurusan Ilmu Administrasi Negara*



Oleh:

**WIDYA NENGSIH
14042034**

**ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas
Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan
Alai Parak Kopi Kecamatan Padang Utara Kota Padang

Nama : Widya Nengsih

TM/Nim : 2014/14042034

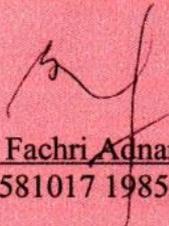
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 4 Februari 2019

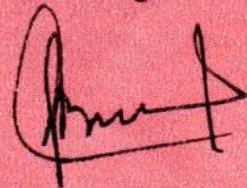
Disetujui Oleh

Pembimbing I



Drs.M. Fachri Adnan M.Si., Ph.D
NIP.19581017 198503 1 002

Pembimbing II



Dra. Fitri Eriyanti., M.Pd., Ph.D
NIP.19640208 199003 2 001

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

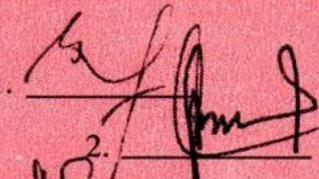
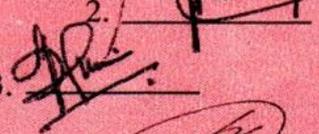
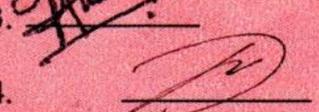
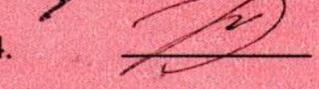
Pada hari Senin, tanggal 4 Februari 2019 Pukul 11.30 s/d 12.30 WIB

Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alai Parak Kopi Kecamatan Padang Utara Kota Padang

Nama : Widya Nengsih
Nim : 14042034
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 4 Februari 2019

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Drs. M.Fachri Adnan, M.Si., Ph.D	1. 
Sekretaris : Dra.Fitri Eriyanti, M.Pd.,Ph.D	2. 
Anggota : Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D	3. 
Anggota : Zikri Alhadi, S.IP., M.A	4. 

Mengesahkan
Dekan Fis UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 196210011989031002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Widya Nengsih
TM/Nim : 2014/14042034
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini berjudul **“Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alai Parak Kopi Kecamatan Padang Utara Kota Padang”** adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikianlah surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 4 Februari 2019

Saya yang menyatakan



Widya Nengsih
2014/1404208

ABSTRAK

WIDYA NENGSIH 14042034/2014 : Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alai Parak Kopi Kecamatan Padang Utara Kota Padang

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menggambarkan penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. Penelitian ini menggambarkan transparansi pelayanan yang dilihat dari keterbukaan pelayanan, prosedur dan persyaratan pelayanan yang dapat dipahami masyarakat, kemudahan akses informasi dan akuntabilitas pelayanan yang dilihat dari kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur pelayanan, kejelasan aturan hukum, output dan outcome yang terukur.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini berjumlah 12.144 dengan sampel sebanyak 99 responden yang ditentukan dengan rumus Slovin dan menggunakan teknik random sampling. Instrumen penelitian dianalisis menggunakan kuesioner dengan pengukuran skala likert. Data dalam penelitian ini dianalisis dengan statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan mencapai 69,8% dan dikategorikan cukup transparan, hanya saja belum ada penyebaran informasi melalui media cetak atau elektronik. Sedangkan penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan mencapai 67,8% dan dikategorikan cukup akuntabel.

Kata kunci : Transparansi, Akuntabilitas, Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Alhamdulillahirrabbi'lamin. Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alai Parak Kopi Kecamatan Padang Utara Kota Padang”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Strata satu (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun teknik penulisan, semua ini karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada penulis. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritikan dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Jumiati, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah membantu memperlancar penulisan skripsi ini.
3. Bapak Zikri Alhadi, S.IP, M.A selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik.

4. Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D selaku Pembimbing Akademik (PA).
5. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D selaku Pembimbing I dan Ibu Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd., Ph.D selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menulis skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D selaku Penguji I, Bapak Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D selaku Penguji II serta Bapak Zikri Alhadi, S.IP, M.A selaku Penguji III yang telah memberikan saran, kritik dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik sebagai inspirasi penulis menjadi manusia yang memiliki ilmu yang baik dan bernilai.
8. Bapak Drs. Agustinus, SM, MM selaku Lurah Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang, Ibu Ratnawati, SH selaku Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang, Ibu Zurliyanti selaku Staf PB dan Kesos Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang yang telah membantu memberikan data demi kesempurnaan skripsi ini.
9. Masyarakat Kelurahan Alai Parak Kopi Kecamatan Padang Utara Kota Padang yang telah bersedia menjadi responden dan membantu pengisian kuesioner berupa angket penelitian dalam penelitian ini.
10. Teristimewa untuk kedua orang tua saya dan adik saya yang telah memberikan Do'a, dorongan dan semangat untuk terus menjadi anak yang berguna dan berprestasi. Dengan Do'a, dorongan serta semangat itulah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

11. Rekan-rekan saya Jurusan Ilmu Administrasi Publik angkatan 2014 terimakasih atas segala kebaikannya.
12. Seluruh sahabat dan teman-teman saya yang telah membangkitkan semangat, masukan dan bantuan dalam menyelesaikan studi saya, baik dalam menjalani studi saya selama ini maupun dalam penulisan skripsi.
13. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang ikut berpartisipasi memberikan bantuan dan dorongan baik moril maupun materil kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya dengan penuh harapan dan Do'a semoga penelitian sederhana yang penulis susun ini dapat bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis. Aamiin ya Rabal Allamin.

Padang, Februari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	10
1. Transparansi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik.....	10
a. Pengertian Transparansi.....	10
b. Prinsip-Prinsip Transparansi.....	12
c. Indikator Transparansi.....	14
d. Faktor Yang Mempengaruhi Transparansi Pelayanan Publik.....	19
e. Upaya Peningkatan Transparansi.....	20
2. Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik.....	21
a. Pengertian Akuntabilitas.....	21
b. Prinsip-Prinsip Akuntabilitas.....	23

c. Indikator Akuntabilitas.....	24
d. Faktor Yang Mempengaruhi Akuntabilitas Pelayanan Publik.....	26
3. Pelayanan Publik.....	28
a. Pengertian Pelayanan.....	28
b. Pengertian Publik.....	29
c. Pengertian Pelayanan Publik.....	30
d. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	31
e. Indikator Pelayanan Publik.....	32
f. Standar Pelayanan Publik.....	34
4. Penelitian Yang Relevan.....	36
5. Kerangka Konseptual.....	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Fokus Penelitian.....	42
D. Variabel Penelitian.....	42
E. Populasi Dan Sampel.....	43
F. Instrument Penelitian.....	45
G. Definisi Operasional.....	46
H. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	50
I. Teknik Analisis Data.....	52
J. Jenis Dan Sumber Data.....	53
K. Teknik Dan Alat Pengumpulan Data.....	53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum.....	55
B. Temuan Khusus.....	63
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
1. Penerapan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik.....	83

2. Penerapan Prinsip Akuntabilitas Pelayanan Publik.....	87
--	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Penduduk di Kelurahan Alai Parak Kopi.....	43
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrument Penelitian.....	49
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	51
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.1 Luas Lahan Kering Menurut Jenis Penggunaannya.....	56
Tabel 4.2 Data Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur.....	57
Tabel 4.4 Umur Responden.....	60
Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden.....	61
Tabel 4.6 Pendidikan Terakhir Responden.....	62
Tabel 4.7 Status Perkawinan.....	63
Tabel 4.8 Nilai Mean Dari Tanggapan Responden Mengenai “Cepatnya Waktu Pelayanan”.....	64
Tabel 4.9 Nilai Mean Dari Tanggapan Responden Mengenai “Biaya Pengurusan Administrasi Kependudukan”.....	65
Tabel 4.10 Nilai Mean Dari Tanggapan Responden Mengenai “Tidak Ada Pemberian Imbalan”.....	66
Tabel 4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Keterbukaan Dalam Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik”.....	67
Tabel 4.12 Nilai Mean Dari Tanggapan Responden Mengenai “Prosedur Pelayanan Mudah Dipahami Masyarakat”.....	68

Tabel 4.13 Nilai Mean Dari Tanggapan Responden Mengenai “Informasi Pelayanan Disebarkan Melalui Berbagai Media (Cetak Ataupun Internet)”	70
Tabel 4.14 Nilai Mean Dari Tanggapan Responden Mengenai “Kesediaan Pegawai Menjelaskan Informasi Pelayanan Pada Masyarakat”	71
Tabel 4.15 Nilai Mean Dari Tanggapan Responden Mengenai “Tersedianya Papan Informasi Berbagai Macam Pelayanan”	72
Tabel 4.16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Memperoleh Informasi Pelayanan	73
Tabel 4.17 Rekapitulasi Ketiga Indikator Transparansi Pelayanan	74
Tabel 4.18 Nilai Mean Dari Tanggapan Responden Mengenai “Kesesuaian Antara Pelaksanaan Dengan Prosedur Pelayanan”	75
Tabel 4.19 Nilai Mean Dari Tanggapan Responden Mengenai “Adanya Tanggung Jawab Dari Pegawai Bila Ada Kesalahan Dalam Pelayanan”	76
Tabel 4.20 Nilai Mean Dari Tanggapan Responden Mengenai “Adanya Layanan Pengaduan Secara Langsung Oleh Masyarakat	77
Tabel 4.21 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Adanya Aturan Hukum Yang Jelas Dalam Pelaksanaan Pelayanan	78
Tabel 4.22 Nilai Mean Dari Tanggapan Responden Mengenai “Program Yang Diselenggarakan Sesuai Dengan Keinginan Masyarakat”	79
Tabel 4.23 Nilai Mean Dari Tanggapan Responden Mengenai “Program Yang Diselenggarakan Sudah Tepat Sasaran”	80
Tabel 4.24 Nilai Mean Dari Tanggapan Responden Mengenai “Adanya Dampak Perubahan Yang Dirasakan Masyarakat Dari Program Yang Diselenggarakan”	81

Tabel 4.25 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Output</i> Dan <i>Outcome</i> Yang Terukur.....	82
Tabel 4.26 Rekapitulasi Ketiga Indikator Akuntabilitas Pelayanan.....	83

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	40
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting untuk menyediakan layanan yang prima bagi semua masyarakat tanpa diskriminatif sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Pasal 1 Ayat (1)).

Timbulnya pelayanan publik disebabkan oleh adanya kepentingan umum di masyarakat luas. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat luas harus transparan (terbuka) serta juga bertanggungjawab terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaiknya demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain, kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik maka dari itu pelayanan publik harus difokuskan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Pemberi pelayanan harus membuat sebuah strategi yang baik agar terwujudnya transparansi atau keterbukaan didalam prosedur dan biaya pelayanan agar pelayanan yang diberikan tidak

ada kesan yang ditutup-tutupi dari pelayanan sehingga penerima layanan mendapatkan perlakuan yang seadil-adilnya. Seiring dengan berkembangnya era keterbukaan atau transparansi serta globalisasi, maka tuntutan akan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih menjadi suatu keharusan dalam sistem pemerintahan saat ini.

Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) akan terwujud apabila dalam suatu pemerintahan itu penyelenggaraan pelayanan dilakukan dengan baik. Menurut KEPMENPAN No. 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk bagan alur yang dipajang didalam ruangan pelayanan, kemudian untuk rincian biaya pelayanan dan waktu penyelesaian harus diinformasikan secara jelas dan dicetak secara dengan jarak pandang minimum 3 meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan serta didalam penyelenggaraan pelayanan publik instansi harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penelitian yang berhubungan dengan implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik pernah dilaksanakan oleh Eka (2016) meneliti Di Kantor Camat Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Publik di Kantor Camat Siluq

Ngurai Kabupaten Kutai Barat dapat berjalan sesuai dengan prinsip good governance walaupun peralatan yang digunakan dalam pelayanan publik tidak begitu menunjang.

Syamsinar (2016) meneliti di Kantor Kelurahan Baqa. Fokus penelitian yang ditetapkan ialah prinsip tata pemerintahan yang baik diantaranya yaitu akuntabilitas, transparansi, penegakan hukum, kesetaraan, daya tanggap, efektifitas dan efisiensi serta hambatan-hambatannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kelurahan Baqa dilaksanakan cukup baik dengan cara penyampaian informasi dan adanya keterbukaan dari pihak Kelurahan dan tidak adanya diskriminasi. Nining (2016) meneliti tentang Akuntabilitas dan Transparansi di Kantor Satlantas Polrestabes Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas layanan publik di Polrestabes Makassar belum sepenuhnya diselenggarakan dengan baik.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penerapan prinsip transparansi dan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik secara keseluruhan hanya menjelaskan secara umum saja penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Maka dari itu peneliti ingin mengkaji lebih dalam lagi tentang penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik secara lebih rinci berdasarkan indikator dari transparansi dan akuntabilitas itu sendiri.

Kelurahan Alai Parak Kopi merupakan salah satu Kelurahan yang berada di Kecamatan Padang Utara Kota Padang yang melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan publik yang biasanya dilakukan di Kelurahan meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), surat keterangan pindah, pelayanan pembayaran PBB, pengantar pembuatan akte lahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Pindah, Surat Tinggal Sementara (SKTS), Surat Izin Usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Untuk Menikah, Surat Keterangan Belum Pernah Menikah, Surat Permohonan Izin keramaian, Surat Keterangan IMB, Surat Keterangan Ahli Waris, Surat Permohonan Sertifikat Tanah, Surat Permohonan Peralihan Hak. Berdasarkan dari pengamatan awal yang telah dilakukan di Kelurahan Alai Parak Kopi bahwa dalam proses melayani masyarakatnya pegawai pada Kelurahan Alai Parak Kopi belum dapat menerapkan transparansi atau keterbukaan informasi yang berkenaan dengan hal pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari pengamatan awal serta keluhan dari beberapa masyarakat seperti : menyangkut prosedur dan persyaratan pelayanan yang belum di publikasikan melalui media cetak maupun elektronik. Kelurahan Alai Parak Kopi yang dalam hal ini sebagai pelaksana pelayanan yang langsung bersinggungan dengan masyarakat seharusnya bisa menerapkan transparansi (keterbukaan) dan akuntabilitas (bertanggungjawab) dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

Kelurahan sebagai tingkat paling rendah dalam struktur pemerintahan, seharusnya dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat serta dapat memperlihatkan kinerja yang baik. Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik yang terkait dengan transparansi atau keterbukaan belum berjalan dengan baik. Transparansi pelayanan di Kelurahan Alai Parak Kopi belum maksimal bisa dilihat dari belum adanya penyebaran informasi pelayanan baik dari media cetak maupun elektronik.

Selain belum terbukanya informasi secara keseluruhan melalui media massa, masalah lain yang terkait dengan transparansi di Kelurahan Alai Parak Kopi yaitu tentang perincian biaya administrasi kependudukan yang diselenggarakan. Tidak adanya pemajangan biaya administrasi yang jelas dan terkadang adanya pemberian imbalan dari masyarakat kepada pegawai kelurahan. Hal ini menunjukkan bahwa belum optimal penerapan prinsip keterbukaan dalam pelayanan.

Selain keterbukaan dalam pelayanan, pelayanan yang akuntabel juga diperlukan dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan Alai Parak Kopi belum berjalan dengan baik dalam hal mempertanggungjawabkan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan. Salah satunya dapat dilihat dari tidak dapat melihat arsip yang ada di Kelurahan dengan alasan terbuangnya arsip pada saat kegiatan bersih-bersih. Penataan atau penyusunan berbagai arsip di kelurahan ini belum terlaksana dengan baik. Penyusunan arsip yang ada dilemari arsip, belum tertata dengan rapi yang bisa dilihat langsung di ruangan pelayanan.

Dengan penataan atau penyusunan arsip yang belum baik di lemari arsip tersebut, maka pegawai dalam melakukan pencarian terhadap suatu arsip akan memakan waktu yang cukup lama. Kemudian juga tidak adanya *punishment* atau sanksi bagi pegawai apabila terdapat kesalahan dalam pelayanan.

Masalah lain yang ditemui dalam hal pelayanan publik yang ditemui di Kelurahan Alai Parak Kopi yaitu terkait dengan terbatasnya sarana operasional, fasilitas fisik serta sarana dan prasarana pendukung lainnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Minimnya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan, hanya ada sebuah sofa yang muat 2 orang saja tanpa meja. Jika secara bersamaan masyarakat datang ke Kelurahan ini dengan terpaksa hanya bisa berdiri. Di ruangan pelayanan juga terasa agak pengap karena minimnya pendingin ruangan, hanya ada 1 kipas angin. Kemudian terkait dengan penggunaan komputer, hanya terdapat 2 komputer saja dan 1 komputer yang bisa beroperasi di ruangan pelayanan.

Permasalahan lain yang peneliti temui yaitu tentang kedisiplinan para Pegawai di Kelurahan Alai Parak Kopi. Dimana saat masyarakat ada kepentingan yang harus diurus, pada saat jam kerja dimulai pada pukul 07.30, dan waktu sudah lebih dari jam 08.00 pegawai Kelurahan Alai Parak Kopi yang berada di Kelurahan hanya sebanyak 1 atau 2 orang pegawai saja.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa belum terlaksananya pelayanan publik yang baik di Kelurahan Alai Parak Kopi dan juga belum terlihatnya transparansi (keterbukaan) informasi dalam hal pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dan juga akuntabilitas

(pertanggungjawaban) untuk dapat mencapai suatu pelayanan publik yang nantinya akan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan temuan dilapangan dan kondisi diatas maka penulis tertarik melakukan sebuah penelitian dengan judul “ Penerapan Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Alai Parak Kopi Kecamatan Padang Utara Kota Padang”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut :

1. Masyarakat mengeluhkan prosedur dan persyaratan pelayanan yang belum dipublikasikan melalui media baik cetak maupun elektronik.
2. Kurangnya keterbukaan atau transparansi dalam hal rincian biaya administrasi kependudukan
3. Kurangnya akuntabilitas atau pertanggungjawaban dari pegawai Kelurahan bila terjadi kesalahan dalam praktik penyelenggaraan pelayanan.
4. Terbatasnya sarana operasional, fasilitas fisik serta sarana dan prasarana pendukung lainnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti Minimnya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan, minimnya pendingin ruangan, minimnya komputer.
5. Pegawai yang kurang disiplin pada jam kerja. Dimana saat masyarakat ada kepentingan yang harus diurus, pada saat jam kerja dimulai pada pukul

07.30, sudah jam 08.00 pegawai Kelurahan Alai Parak Kopi yang sudah berada di Kelurahan hanya sebanyak 1 atau 2 orang pegawai saja.

6. Penataan atau penyusunan berbagai arsip yang belum terlaksana dengan baik. Penyusunan arsip yang ada dilemari arsip, belum terlihat tertata dengan rapi yang bisa dilihat langsung di ruangan pelayanan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah dipaparkan di atas, maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini dibatasi pada penerapan prinsip transparansi dan prinsip akuntabilitas pelayanan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penerapan prinsip transparansi pelayanan publik di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang?
2. Bagaimanakah penerapan prinsip akuntabilitas pelayanan publik di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan prinsip transparansi pelayanan publik di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang.
2. Untuk mengetahui penerapan prinsip akuntabilitas pelayanan publik di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas khususnya prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan serta menuangkannya dalam bentuk karya ilmiah yang berkaitan dengan Ilmu Administrasi Negara khususnya Pelayanan Publik.

2. Secara Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi :

- a. Instansi terkait, sebagai bahan rujukan dan pertimbangan untuk membenahan diri bagi Kepala Lurah serta Pegawainya yang berkaitan dengan kondisi pelayanan di Kelurahan agar lebih baik lagi kedepannya sehingga dapat terwujudnya prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas.
- b. Peneliti, hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan para peneliti serta menjadi masukan bagi mahasiswa Ilmu Administrasi Negara lainnya untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat yang sesungguhnya serta sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata-1 di Jurusan Ilmu Administrasi Negara UNP.
- c. Pihak lainnya, hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti lainnya yang berkaitan dengan penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan.