

**AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI
MANUSIA DALAM RANGKA MENINGKATKAN
KEPERCAYAAN PUBLIK**

(Studi di Kantor Camat Pangkalan Jambu Kabupaten Merangin Provinsi Jambi)

TESIS

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tesis Program Magister Administrasi Publik
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Magister Administrasi Publik*



**OLEH :
HERDISON
18208015**

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2020**

ABSTRACT

Herdison 18208015/2018: Accountability of Human Rights-Based Public Services in the Context of Increasing Public Trust (Study at Pangkalan Jambu Sub-District Office, Merangin Regency, Jambi Province)

This study aims to find a solution to the problem by using a SWOT analysis of the implementation of accountability for public services based on human rights in order to increase public confidence in the Pangkalan Jambu District Head Office. This research is motivated by the occurrence of problems of facilities and infrastructure of public services in the Pangkalan Jambu Sub-District Head Office that is still inadequate, not yet installed air conditioning in the room, service users who complain about the process of servants because of the responsiveness of the apparatus is still lacking, the existence of illegal fees in the service process, the apparatus in serving service users are less thorough and inaccurate because typos often occur in documents created.

This type of research is a qualitative study using descriptive methods. Research informants were determined by Purposive Sampling. The type of data consists of primary data and secondary data. Data collected through observation, interviews and documentation studies. Data collection tools in the form of interview guides and field notes. Data validity test is done through method triangulation and source triangulation. Data analysis using SWOT analysis.

The results of this study indicate that the realization of human rights-based public services is not yet realized, because the facilities and infrastructure of public services are inadequate and there is no special treatment for vulnerable groups, there is no apparatus to assist vulnerable and disability groups, the apparatus has not been disciplined in public services, has not been implemented legal certainty is good, the professionalism of public services has not been implemented well, the lack of equal treatment in public services, the existence of extortion in public services, and the lack of speed and accuracy of public services in the Pangkalan Jambu District Head Office.

Keywords: Accountability, Public Services, Human Rights

ABSTRAK

Herdison 18208015/2018 : Akuntabilitas Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia dalam Rangka Meningkatkan Kepercayaan Publik (*Studi di Kantor Camat Pangkalan Jambu Kabupaten Merangin Provinsi Jambi*)

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan solusi masalah dengan menggunakan analisis SWOT terhadap pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik berbasis hak asasi manusia dalam rangka meningkatkan kepercayaan publik di Kantor Camat Pangkalan Jambu. Penelitian ini dilatar belakangi oleh terjadinya permasalahan sarana dan prasarana pelayanan publik di Kantor Camat Pangkalan Jambu masih kurang memadai, belum terpasangnya AC di ruangan, pengguna layanan yang mengeluhkan proses pelayanan karena daya tanggap aparatur masih kurang, adanya pungutan liar dalam proses pelayanan, aparatur dalam melayani pengguna layanan kurang teliti dan kurang cermat karena sering terjadi kesalahan pengetikan dalam dokumen yang dibuat.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Informan penelitian ditentukan secara *Purposive Sampling*. Jenis data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Alat pengumpulan data berupa pedoman wawancara dan catatan lapangan. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi metode dan triangulasi sumber. Data analisis menggunakan analisis SWOT.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa belum terwujudnya pelayanan publik berbasis hak asasi manusia, karena sarana dan prasarana pelayanan publik kurang memadai dan tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok rentan, belum ada aparatur untuk mendampingi kelompok rentan dan disabilitas, belum disiplinnya aparatur dalam pelayanan publik, belum terlaksananya kepastian hukum dengan baik, belum terlaksananya keprofesionalan pelayanan publik dengan baik, kurangnya persamaan perlakuan dalam pelayanan publik, adanya pungutan liar dalam pelayanan publik, dan kurangnya kecepatan dan ketepatan pelayanan publik di Kantor Camat Pangkalan Jambu.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Pelayanan Publik, Hak Asasi Manusia

PERSETUJUAN UJIAN TESIS

Judul : Akuntabilitas Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia dalam Rangka Meningkatkan Kepercayaan Publik (*Studi di Kantor Camat Pangkalan Jambu Kabupaten Merangin Provinsi Jambi*)

Nama : Herdison

NIM/TM : 18208015/2018

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 13 Februari 2020

Disetujui Oleh :

Pembimbing



Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D
NIP. 19700212 199802 1 001

LEMBARAN PENGESAHAN TESIS

Nama : **Herdison**
NIM/TM : 18208015/2018
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul : Akuntabilitas Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia dalam Rangka Meningkatkan Kepercayaan Publik (*Studi di Kantor Camat Pangkalan Jambu Kabupaten Merangin Provinsi Jambi*)

Tesis ini telah dipertahankan dihadapan sidang penguji Tesis Program Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang pada tanggal 14 Februari 2020 dan telah dinyatakan **LULUS**

Padang, 17 Februari 2020

Tim Penguji

Nama	
Ketua	: Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D
Anggota	: Dr. Helmi Hasan, M.Pd
Anggota	: Rahmadani Yusran, S.Sos, M.Si

Tanda Tangan

1.

2.

3.

Mengesahkan
Dekan FIS UNP



Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum
NIP. 19610218 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Herdison**

NIM/TM : 18208015/2018

Tempat/Tanggal Lahir : Desa Nangko / 30 Agustus 1981

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini berjudul “Akuntabilitas Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia dalam Rangka Meningkatkan Kepercayaan Publik (*Studi di Kantor Camat Pangkalan Jambu Kabupaten Merangin Provinsi Jambi*)” adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam tesis ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 17 Februari 2020
Yang membuat pernyataan



Herdison
18208015/2018

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Alahamdulillahirrabbila'lamin. Puji beserta syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Azza Wa Jalla, yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **“Akuntabilitas Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia dalam Rangka Meningkatkan Kepercayaan Publik (Studi di Kantor Camat Pangkalan Jambu Kabupaten Merangin Provinsi Jambi)”**. Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (M.A.P) Strata Dua (S2) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari bahwa tesis 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 tesis ini.

Dalam penyusunan tesis ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Ibu Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menyelesaikan Program Studi Magister Administrasi Publik.
2. Bapak Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D. selaku Ketua program studi Magister Administrasi Publik (M.A.P) Universitas Negeri Padang (UNP).
3. Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D selaku Pembimbing Akademik (PA)

4. Bapak Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D. selaku Pembimbing penulis dalam menulis tesis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
5. Bapak Dr. Helmi Hasan, M.Pd. dan Bapak Rahmadani Yusran, S.Sos, M.Si. sebagai tim penguji, yang telah banyak memberi masukan dan saran untuk kesempurnaan penulisan tesis ini.
6. Bapak Dr. H. Al Haris, S.sos., M.H. Bupati Merangin dan Bapak H. Mashuri, S.Pd., M.M. Wakil Bupati Merangin yang telah berkenan memberi tugas belajar kepada saya sehingga saya bisa mengikuti Pendidikan penuh waktu.
7. Bapak H. Hendri Maidalef, S.Sos. Sekretaris Daerah Merangin, Bapak Nasution, S.Pd., M.E. Kepala BKPSDM Merangin, dan Bapak Edy Suprpto, S.Sos. Camat Pangkalan Jambu yang telah sudi memberi rekomendasi tugas belajar kepada saya.
8. Camat, Sekcam, Kasi, Kasubag dan seluruh staf Kantor Camat Pangkalan Jambu yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian.
9. Kepala Desa, Tokoh Adat, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat dan Masyarakat Kecamatan Pangkalan Jambu yang telah memberikan informasi kepada penulis dalam penelitian.
10. Para rekan mahasiswa Prodi S2 MAP FIS UNP, khususnya teman-teman seperjuangan angkatan IX yang senantiasa memberikan dukungan dan masukan demi penyelesaian tesis ini.
11. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta terlebih khusus Bapak Nda tercinta Musa (Almarhum) do'a ananda selalu buat mu semoga Allah Azza Wa Jalla menempatkan disisinya, Aamiin. Dan buat Ibu Nda tercinta Juliana yang selalu

memanjatkan do'a kepada Allah Azza Wa Jalla dan memberi dukungan moril dan materil sehingga ananda mampu menyelesaikan tesis dengan baik.

12. Terlebih istimewa buat isteri saya tercinta Rika Wirdania, S.Pd. yang selalu sabar dan tabah mendampingi saya dalam menyelesaikan pendidikan ini dan mengasuh penuh kasih sayang buah hati tercinta. Dan buat ananda M. Shiddiq Firmansyah, M. Berrylian Andalas, dan Citra Vuthy Trang. Semoga kamu menjadi anak sholeh dan sholeha yang selalu berbakti kepada kedua orang tua, dan berguna bagi nusa, bangsa dan agama.

13. Buat adik-adik ku tercinta Dedek Iskandar, Pahdil Putra, dan Habiburrahman. Teruslah berjuang bahwa perjuangan itu berat bro.

14. Adinda Rezi Pebratama, S.AP. selaku teman kos sekaligus Adek penulis yang selalu membantu penuh waktu dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

15. Adik-adik teman satu kos dengan saya Oyatra Utama Warda, S. Pd, Zeri Milyuta Putra dan Jodha Febridana, yang masih berjuang menyelesaikan study di Universitas Negeri Padang, semangat bro semoga cepat selesainya.

16. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penelitian dan penyusunan tesis ini.

Akhir kata penulis menyampaikan harapan semoga tesis ini dapat berguna dan bermanfaat, khususnya bagi penulis sendiri dan bagi mahasiswa untuk kepentingan kemajuan pendidikan dimasa yang akan datang. Aamiin.

Padang, Januari 2020
Penulis,

Herdison
NIM. 18208015

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	13
B. Kerangka Berpikir	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian	38
C. Teknik Pengumpulan Data	39
D. Informan Penelitian	40
E. Teknik Pengujian Keabsahan Data	41
F. Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Umum	45
B. Temuan Khusus	79
1. Pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik pada Kantor Camat Pangkalan Jambu	79

2. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik pada Kantor Camat Pangkalan Jambu	106
3. Analisis SWOT pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik pada Kantor Camat Pangkalan Jambu	114
C. Pembahasan	119
1. Pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik pada Kantor Camat Pangkalan Jambu	119
2. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik pada Kantor Camat Pangkalan Jambu	128
3. Strategi mengatasi masalah pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik pada Kantor Camat Pangkalan Jambu dengan menggunakan analisis SWOT	132

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	141
B. Saran	142

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Publik di Kantor Camat Pangkalan Jambu	5
Tabel 2.1 Matriks SWOT	35
Tabel 4.1 Daftar Nama-Nama yang Pernah Menjabat Kepala Marga (Pesirah) Pangkalan Jambu dari tahun 1901 s/d 1979	54
Tabel 4.2 Daftar Nama-Nama yang Pernah Menjabat Camat Pangkalan Jambu dari tahun 2007 s/d sekarang	56
Tabel 4.3 Daftar Nama Desa dan Jumlah Dusun dalam Kecamatan Pangkalan Jambu	57
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Kecamatan Pangkalan Jambu per Desa tahun 2019 ...	58
Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Kecamatan Pangkalan Jambu Berdasarkan Kelompok Umur tahun 2019	59
Tabel 4.6 Daftar Nama Pejabat dan Aparatur Kantor Camat Pangkalan Jambu Tahun 2019	76
Tabel 4.7 SDM Kantor Kecamatan Pangkalan Jambu Berdasarkan Eselon Tahun 2019	77
Tabel 4.8 SDM Kantor Camat Pangkalan Jambu Berdasarkan Pangkat dan Golongan Tahun 2019	78
Tabel 4.9 Peningkatan Kompetensi melalui Latihan Penjenjangan Tahun 2019	78
Tabel 4.10 Sarana dan Prasarana yang dimiliki Kantor Camat Pangkalan Jambu Tahun 2019	83
Tabel 4.11 Analisis SWOT Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Pangkalan Jambu	114
Tabel 4.12 Alternatif Strategi	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berpikir penelitian	37
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Pangkalan Jambu	57
Gambar 4.2 Bagan Susunan Organisasi Kecamatan Pangkalan Jambu sebagai berikut	75

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Paradigma kebijakan di Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam penyelenggaraan pemerintahan mengalami pergeseran, dimana pada masa orde baru dan orde lama bidang pembangunan dan pelayanan publik memiliki paradigma *rule government*, namun pada saat ini memasuki era reformasi telah bergeser ke paradigma *good governance*. Keinginan mewujudkan *good governance* dalam kehidupan pemerintahan telah lama dinyatakan oleh para pejabat Pemerintah Pusat, Provinsi, dan Kabupaten/Kota.

Pelayanan publik pada tingkat daerah, pemerintah telah membuat kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kebijakan penyelenggaraan pemerintah pusat, dan menjadi komitmen pusat yang diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Dalam perkembangan manajemen pemerintahan untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel, pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan masyarakat lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang tersedia.

Menurut Frinaldi dan Dede (2014) adanya suatu pelayanan publik oleh pemerintah daerah merupakan suatu upaya menunjukkan eksistensi kemampuan pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan layanan bagi berbagai kepentingan masyarakat di daerahnya. Untuk membentuk pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dicirikan adanya akuntabilitas dari pemberi layanan, yaitu aparatur pemerintah. Tuntutan publik terhadap akuntabelnya sebuah pelayanan dalam

memenuhi harapan akan pelayanan yang akuntabel, aparat pemerintah lebih banyak mengacu pada upaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, bermutu, dan berdaya guna. Suatu pelayanan publik dikatakan baik apabila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang sederhana, waktu yang cepat, dan tidak ada keluhan dari masyarakat.

Kristiadi (1998) menjelaskan pelayanan publik yang ideal setidaknya memiliki beberapa prinsip dasar yaitu, pelayanan yang diberikan harus memperlihatkan kebutuhan masyarakat dan pelayanan yang diberikan memiliki aspek kepuasan layanan kepada masyarakat, serta pelayanan harus di evaluasi tidak saja keberhasilannya, namun juga kegagalan pelaksanaan sistem pelayanan yang diterapkan.

Kemudian Frinaldi (2014) menjelaskan pelayanan publik berkualitas dapat pula dilihat dari karakteristik para pegawai yang tercermin dalam kecermatan, keadilan, keprakarsaan, kebijaksanaan, kegairahan dan kemampuan dalam pengendalian perasaan, selalu dipengaruhi oleh sikapnya yang menunjukkan peran aktif, rasa kepeduliaan, sikap terhadap tugas, loyalitas, disiplin diri dan tanggungjawabnya terhadap tugas. Namlis (2015) menjelaskan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal, tetapi harus menggunakan multi indikator atau indikator ganda kualitas pelayanan publik yang dapat dilihat dari proses pelayanan maupun dari *output*/hasil pelayanan.

Hal di atas sesuai dengan penjelasan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4 dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi

kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Kemudian dikaitkan dengan Hak Asasi Manusia dalam pelayanan publik maka Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia pada pasal 3 ayat (2) menjelaskan bahwa Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan perlakuan hukum yang adil serta mendapat kepastian hukum dan perlakuan yang sama di depan hukum.

Dalam penelitian Pasaribu (2019) mengenai pelayanan publik keimigrasian berbasis HAM bahwa dalam rangka mengimplikasikan Hak Asasi Manusia dalam pelayanan publik, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2018 tentang Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia. Aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas untuk Kantor Imigrasi sendiri terdiri dari: (1) maklumat pelayanan; (2) ruang/loket/kotak pengaduan/Nomor Telpon Pengaduan; (3) toilet khusus penyandang disabilitas; (4) lantai pemandu (*guiding block*); (5) informasi pelayanan publik; (6) ruang laktasi/menyusui; (7) ruang bermain anak; (8) rambu-rambu kelompok rentan; (9) alat bantu kelompok rentan; (10) jalan landai (*ramp*); (11) loket/layanan khusus bagi lanjut usia, anak, ibu hamil dan penyandang disabilitas; (12) tempat ibadah; dan (13) pusat informasi.

Pelaksanaan pelayanan publik ditingkat daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, sebagai mana di implementasikan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Merangin Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada Pasal 3 dijelaskan bahwa tujuan ditetapkan Peraturannya Daerah ini adalah: a. terwujudnya kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan

penyelenggaraan pelayanan publik. b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan dan korporasi yang baik. c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal. d. terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

Kemudian pada Pasal 4 dijelaskan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: a. kepentingan umum. b. kepastian hukum c. kesamaan hak. d. keseimbangan hak dan kewajiban. e. Keprofesionalan. f. Partisipatif g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif. h. Keterbukaan. i. Akuntabilitas. j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. k. ketepatan waktu, dan l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Selanjutnya Peraturan Bupati Kabupaten Merangin Nomor 40 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan. Kecamatan bukan lagi wilayah administrasi pemerintahan melainkan suatu organisasi perangkat daerah. Hal tersebut menjadi kecamatan bukan lagi wilayah kekuasaan akan tetapi merupakan wilayah pelayanan. Sebagai rangkaian kerjasama dalam mencapai tujuan organisasi, dimana seorang administrator adalah mengatur maka administrasi pemerintah kecamatan yang merupakan bagian dari administrasi publik tidak lepas dari bagaimana mengatur dan menggerakkan orang-orang yang ada di wilayah kerjanya.

Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati Merangin untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah di kecamatan yang meliputi aspek pelayanan perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan fasilitas, penetapan, penyelenggaraan dan kewenangan lain yang dilimpahkan.

Akuntabilitas pelayanan publik pada Kantor Camat sangat penting karena menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan otonomi daerah yaitu peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Adapun jenis pelayanan publik yang diselenggarakan di Kantor Camat Pangkalan Jambu Kabupaten Merangin dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Jenis Pelayanan Publik di Kantor Camat Pangkalan Jambu

No	Jenis Pelayanan
1	Perekaman dan Rekomendasi e-KTP
2	Rekomendasi Kartu Keluarga (KK)
3	Rekomendasi Akta Kelahiran
4	Rekomendasi Akta Kematian
5	Rekomendasi Pindah Datang Penduduk
6	Rekomendasi Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
7	Rekomendasi Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
8	Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
9	Rekomendasi RPJMDes, RKPDes, APBDes
10	Rekomendasi Pencairan Dana Desa dan ADD
11	Rekomendasi LPP Desa dan SPJ Desa
12	Rekomendasi Pengangkatan Perangkat Desa
13	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
14	Rekomendasi Penelitian

Sumber: Kantor Camat Pangkalan Jambu 2018

Pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik dalam praktiknya masih ditemukan berbagai masalah diantaranya masyarakat masih kesulitan untuk mendapatkan pelayanan; masih terdapat perilaku nepotisme dalam pelayanan; sering tidak tepat waktu dalam pelayanan; tidak adanya keadilan dalam pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara; kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, kurangnya informasi publik dan tidak adanya jaminan pelayanan.

Permasalahan diatas diungkapkan dalam penelitian Muradi (2013) tentang Akuntabilitas Pelayanan Publik yaitu *Assurance* dalam pemberian pelayanan kepada publik belum dapat dipastikan oleh aparatur pelayanan. Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Hamdani (2016) tentang Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Kota Pekanbaru) yaitu Solusi Pelayanan, ketika pengguna jasa mengalami kesulitan dalam memperoleh pelayanan, maka petugas akan membantu pengguna jasa walaupun harus menunggu lama agar kesulitan teratasi. Selain itu kemudahan pelayanan yang diberikan oleh pegawai akan lebih cepat jika pengguna jasa kenal dengan pegawainya. Prioritas Pelayanan, pengguna jasa yang hampir selesai pengurusan IMB nya ternyata mempunyai kenalan di dinas dan pengguna jasa yang belum selesai pengurusan IMB nya tidak mempunyai kenalan.

Kemudian hasil penelitian Wicaksono (2015) mengenai Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik yaitu akuntabilitas yang meliputi transparansi, pertanggungjawaban, pengendalian, tanggung jawab dan responsivitas menunjukkan bahwa organisasi sektor publik pada umumnya belum mampu menunjukkan tingkat akuntabilitas optimal. Hal ini dikarenakan organisasi sektor publik belum sepenuhnya mampu memberikan penjelasan atas penggunaan sumber daya publik dalam menjalankan kebijakan, program, proyek dan aktivitas rutinnya.

Selanjutnya hasil penelitian Maryam (2016) mengenai Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik yaitu : *Pertama*. Kurang responsif. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali. *Kedua*. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat. *Ketiga*. Kurang *accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak

jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut. *Keempat*. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu. *Kelima*. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Pangkalan Jambu Kabupaten Merangin dalam praktiknya terlihat kurangnya kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan publik; tidak adanya kesamaan hak dalam pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kecamatan kepada masyarakat; adanya pungutan liar dalam pelayanan; kurangnya etika aparat pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik.

Permasalahan di atas diungkapkan berdasarkan hasil temuan penulis pada Kantor Camat Pangkalan Jambu tanggal 22 November 2018 bahwa terlihat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik yaitu adanya aparat yang tidak bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya seperti masih adanya aparat yang tidak bisa melayani masyarakat dengan alasan komputer rusak, gangguan pada jaringan, dan operator tidak masuk kerja.

Selanjutnya wawancara dengan Yusmini selaku masyarakat Kecamatan Pangkalan Jambu dijelaskan bahwa pelayanan di persulit ketika dalam mengurus rekomendasi akta kematian suaminya yang meninggal dunia akibat kecelakaan, Camat tidak mau menandatangani rekomendasi tersebut sebelum pihak keluarga dapat memperlihatkan e-KTP almarhum, sedangkan e-KTP almarhum hilang pada saat

kecelakaan, tetapi pihak keluarga ada membawa Kartu Keluarga almarhum namun Camat masih tidak mau menerimanya (wawancara, 22 November 2018).

Kemudian hasil temuan penulis pada Kantor Camat Pangkalan Jambu tanggal 26 November 2018 bahwa terlihat masyarakat yang mengeluhkan atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur karena aparatur mengutamakan pelayanan kepada kalangan keluarga pejabat, orang terpandang, orang yang berpengaruh dan orang-orang yang mempunyai hubungan dengan aparatur. Kemudian hasil wawancara dengan Ega Wati selaku masyarakat Kecamatan Pangkalan Jambu dijelaskan bahwa dalam pengurusan rekomendasi surat izin tempat usaha (SITU) di minta uang oleh aparatur pemerintah kecamatan pangkalan jambu dengan alasan biaya administrasi, sedangkan aturannya tidak ada (wawancara, 3 Desember 2018).

Berdasarkan hasil penelitian relevan dan hasil temuan penulis di atas berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nubatonis (2014) mengenai Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik yaitu: *Pertama*. Implementasi Prinsip Profesionalitas sudah sangat efektif karena kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat optimal. karena pembagian tugas serta penempatan para pegawai sudah sesuai dengan kemampuan, keahlian dan latar belakang pendidikan para pegawai, dan didukung pula dengan peningkatan kemampuan serta pengembangan keahlian para pegawai melalui pelatihan-pelatihan. *Kedua*, Implementasi prinsip akuntabilitas sangat efektif atau sudah berjalan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Karena aparatur pemerintah selalu konsisten terhadap tugas dan bertanggungjawabnya. *Ketiga*. Implementasi prinsip Transparansi sangat efektif. Hal ini dapat dilihat dari bentuk informasi yang disampaikan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat Kota

Malang. *Keempat*. Implementasi Prinsip Pelayanan Prima sangat optimal karena pelayanan yang diberikan selalu terpadu, terarah, terprogram, dan konsisten, sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 112 tahun 2013, dan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, sehingga pelayanan yang diterima oleh masyarakat mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau. *Kelima*. Implementasi Prinsip Demokrasi dan Partisipasi sangat efektif karena selalu menjunjung tinggi nilai keinginan dan kehendak rakyat.

Berdasarkan hasil temuan di atas mengenai akuntabilitas pelayanan publik terlihat masih terdapat masalah, diantaranya tidak terlaksananya asas akuntabilitas dalam pelayanan publik, kurangnya kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan publik, tidak adanya kesamaan hak dalam pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat, adanya pungutan liar dalam pelayanan, kurangnya etika aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“Akuntabilitas Pelayanan Publik Berbasis HAM dalam Rangka Meningkatkan Kepercayaan Publik (Studi di Kantor Camat Pangkalan Jambu Kabupaten Merangin Provinsi Jambi)”**. Penelitian ini sangat penting untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik. Jika masalah ini tidak dicegah maka akan mengakibatkan rendahnya kepercayaan publik terhadap aparatur pemerintah selaku pemberi pelayanan. Penelitian ini dapat sebagai sumbangan ilmiah bagi Pemerintah Daerah, DPRD, Pemerintah Kecamatan untuk memperbaiki atau menyempurnakan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta sumbangan ilmu pengetahuan bagi masyarakat selaku penerima layanan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat disimpulkan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Belum terlaksananya asas akuntabilitas pelayanan publik berbasis hak asasi manusia pada Kecamatan Pangkalan Jambu.
2. Kurangnya kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan publik pada Kecamatan Pangkalan Jambu.
3. Belum adanya kesamaan hak dalam pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.
4. Adanya pungutan liar dalam pelayanan.
5. Kurangnya etika aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, untuk memberikan arahan pada masalah yang diteliti sehingga maksud dan tujuan tercapai serta mengingat keterbatasan waktu dan kemampuan peneliti, maka permasalahan dapat dibatasi pada akuntabilitas dalam pelayanan publik pada Kecamatan Pangkalan Jambu berbasis hak asasi manusia.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik berbasis hak asasi manusia pada Kantor Camat Pangkalan Jambu?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik berbasis hak asasi manusia pada Kantor Camat Pangkalan Jambu?
3. Bagaimanakah strategi mengatasi masalah pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik berbasis hak asasi manusia pada Kantor Camat Pangkalan Jambu dengan menggunakan analisis SWOT?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik berbasis hak asasi manusia pada Kantor Camat Pangkalan Jambu.
2. Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik berbasis hak asasi manusia pada Kantor Camat Pangkalan Jambu.
3. Untuk menganalisis strategi mengatasi masalah pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik berbasis hak asasi manusia pada Kantor Camat Pangkalan Jambu dengan menggunakan analisis SWOT.

F. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian diatas, maka manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan berpartisipasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Administrasi Negara dalam kajian mata kuliah Kebijakan Publik dan Aplikasi, Teori Administrasi Publik dan Pelayanan Publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah

Sebagai masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperoleh solusi dalam memecahkan masalah pada pelayanan publik.

b. Bagi Pemerintah Daerah

Sebagai masukan dalam pelaksanaan peraturan daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperoleh solusi dalam memecahkan masalah pada pelayanan publik Kabupaten Merangin.

c. DPR/DPRD

Sebagai masukan untuk DPR/DPRD dalam rangka membuat suatu kebijakan yang dilakukan tentang pelayanan publik.

d. Bagi Pemerintah Kecamatan

Sebagai masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperoleh solusi dalam memecahkan masalah pada pelayanan publik ditingkat Kecamatan.

e. Bagi Masyarakat

Dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat serta memberikan informasi kepada masyarakat terkait prosedur dan persyaratan dalam proses pelaksanaan pelayanan publik.

f. Bagi Peneliti Lain

Sebagai penambahan wawasan serta ilmu pengetahuan dasar untuk meneliti permasalahan akuntabilitas pelayanan publik lebih lanjut dari aspek dan sudut pandang yang berbeda.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan hasil pembahasan yang telah penulis lakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, Pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik berbasis hak asasi manusia pada Kantor Camat Pangkalan Jambu sebagai berikut : a) Aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas, belum terwujudnya akuntabilitas pelayanan berbasis hak asasi manusia di Kantor Camat Pangkalan Jambu karena belum adanya aksesibilitas dan fasilitas yang memadai dalam pelayanan publik. b) Ketersediaan petugas yang siaga melayani kelompok rentan, dalam pelayanan publik di Kantor Camat Pangkalan Jambu belum berbasis hak asasi manusia, karena belum ada aparatur yang siaga memandu dan mendampingi kelompok rentan dan disabilitas dalam proses pelayanan. c) Kepatuhan aparatur dalam pelayanan, belum terwujudnya hak asasi manusia dalam pelayanan publik di Kantor Camat Pangkalan Jambu, hal ini dikarenakan belum ada SOP yang jelas dan aparatur yang kurang disiplin. d) Kepastian hukum, belum terciptanya pelayanan publik berbasis hak asasi manusia Kantor Camat Pangkalan Jambu, karena aparatur tidak konsisten dalam melaksanakan kepastian hukum kepada pengguna layanan; e) Keprofesionalan, belum terlaksananya keprofesionalan dengan baik, sehingga belum terpenuhinya hak asasi manusia dalam pelayanan publik, hal ini dikarenakan kecermatan aparatur dalam melayani pengguna layanan di Kantor Camat Pangkalan Jambu kurang teliti dan kurang cermat; f) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, kurangnya persamaan perlakuan dalam pelayanan publik, sehingga belum terpenuhinya hak asasi manusia dalam pelayanan publik di Kantor Camat Pangkalan Jambu, hal ini terlihat bahwa aparatur lebih mementingkan kepentingan pribadi

dibandingkan kepentingan masyarakat pengguna layanan. g) Akuntabilitas, kurangnya akuntabilitas dalam pelayanan publik dan belum terpenuhinya hak asasi manusia Kantor Camat Pangkalan Jambu, hal ini terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur kurang ramah dan kurang sopan kepada pengguna layanan; h) Ketepatan waktu, bahwa kurangnya ketepatan waktu dalam pelayanan publik dan belum terpenuhinya hak asasi manusia dalam pelayanan publik, hal ini terlihat bahwa aparatur Kantor Camat Pangkalan Jambu belum memberikan jaminan pelayanan publik tepat waktu. i) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, bahwa belum terpenuhinya hak asasi manusia dalam pelayanan publik, hal ini terlihat bahwa aparatur dalam merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Jambu kurang baik dan kurangnya kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan.

Kedua, Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik pada Kantor Camat Pangkalan Jambu sebagai berikut: a) Kondisi sosial budaya masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Pangkalan Jambu cenderung menerima dan kurang peduli terhadap pemerintah. b) Tingkat kesadaran publik bagi masyarakat di kecamatan Pangkalan Jambu cukup baik. c) Aparatur belum mengetahui peraturan pemerintah tentang pelayanan publik. d) Kesiapan aparatur dalam menghadapi tuntutan publik di Kantor Camat Pangkalan Jambu masih kurang dan belum terwujud sepenuhnya.

B. Saran

Melihat pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik berbasis hak asasi manusia dalam rangka meningkatkan kepercayaan publik (*studi di Kantor Camat Pangkalan Jambu Kabupaten Merangin Provinsi Jambi*) maka penulis menyarankan yaitu : 1. Memberikan *reward* bagi aparatur yang berkinerja baik; 2. Memanfaatkan lahan dan

memperindah, demi kenyamanan masyarakat berkunjung; 3. Peningkatan kompetensi aparatur dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memudahkan aparatur dan menyelesaikan tugas tepat waktu untuk mengurangi keluhan pelayanan dari masyarakat; 4. Peningkatan regulasi untuk mengatasi adanya pemungutan biaya oleh aparatur dengan dalih biaya administrasi; 5. Peningkatan kapasitas aturan dan integritas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mengurangi diskriminatif; 6. Melakukan sosialisasi kepada aparatur untuk pelaksanaan Peraturan Per-Undang-Undangan yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik; 7. Berbenah dan penataan ruang untuk menciptakan kenyamanan; 8. Penyusunan dan peningkatan regulasi serta mewajibkan penerapan standar pelayanan; 9. Peningkatan kualitas pelayanan dan akses kantor yang mudah dengan menambah sarana dan prasarana pelayanan; 10. Dengan jumlah aparatur yang memadai lakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk mendorong pengawasan partisipatif dalam hal pelayanan publik; 11. Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, prioritaskan kepentingan masyarakat untuk mengurangi ketidakpercayaan dan keengganan masyarakat terhadap birokrasi; 12. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran oleh aparatur untuk peningkatan pelayanan publik; 13. Peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan publik dengan memberikan pelayanan yang profesional dan berkompeten serta tepat waktu; 14. Pertanggungjawaban atas tuntutan masyarakat dan segera ditindak lanjuti; 15. Peningkatan dukungan layanan administrasi, sarana dan prasarana pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry. 1990. "Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations" (The Free Press).
- Ali, Zainuddin. 2011. *Filsafat Hukum*. Jakarta: Sinar Grafindo
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Bintoro, Tjokroamidjojo. 2000. *Good Government (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan)*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Carino, L.V. 1991. *Accountability: Corruption and Democracy*. Manila: Philippines Institute Development Studies.
- David, Fred R. 2008. *Manajemen Strategis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Dewi, A.A. Ratih Khomalyana. 2009. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling." Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Dwiyanto, A. Partini, Ratminto, B.Tamtian. W. Kusumasari, B. Nuh. M, 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan UGM.
- Effendi, Sofian. 2005. *Membangun Budaya Birokrasi Untuk Good Governance*. Makalah Seminar Lokakarya Nasional Reformasi Birokrasi. Jakarta.
- Iskandar, Jusman. 2001. *Teori dan Isu Pembangunan*. PPs, Universitas Garut.
- Jogiyanto. 2005. *Sistem Informasi Strategik untuk Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Kristiadi,J.B. 1998. *Administrasi dan Manajemen Pembangunan*. Jakarta: LAN.
- L.J. Van Apeldoorn. 1990. *Pengantar Ilmu Hukum (terjemahan Sadino Utarid)*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Lukito, Penny Kusumastuti. 2014. *Membumikan Transparansi dan akuntabilitas Kinerja Sektor Publik: Tantangan Berdemokrasi ke Depan*. Jakarta: PT Grasindo Anggota Ikapi.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta :PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Osborne, David, and Peter Plastrik. 1997. *Banishing Bureaucracy, The Five Strategies For Reinventing Government, terjemahan : Memangkas Birokrasi : Lima*