

**AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN  
PUBLIK STUDI TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT  
MEDAN HELVETIA**

**TESIS**

**OLEH**

**ERWIN SALEH  
NPM. 141801016**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2016**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 6/3/23

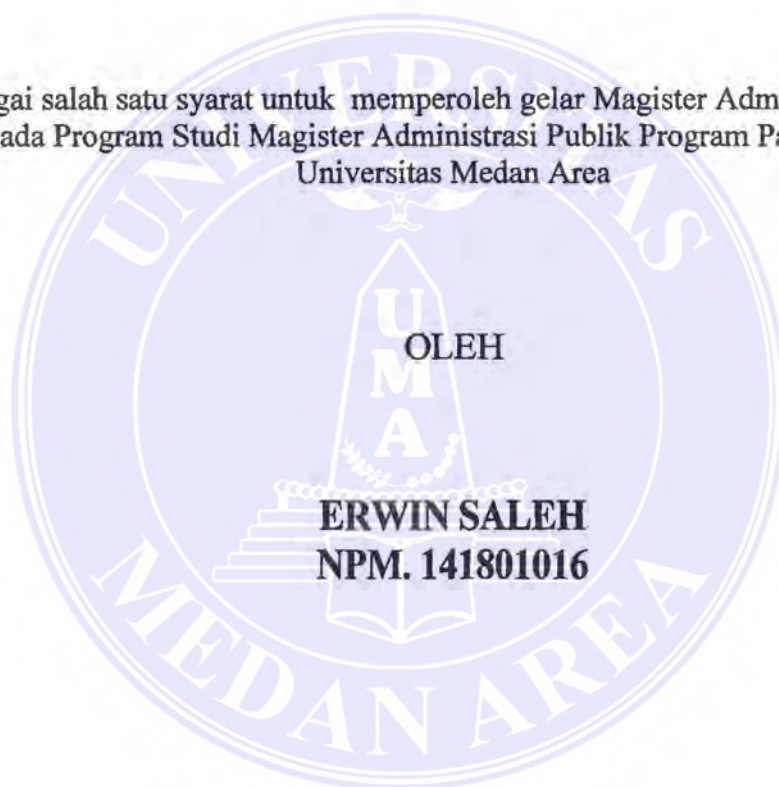
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)6/3/23

**AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN  
PUBLIK STUDI TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT  
MEDAN HELVETIA**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana  
Universitas Medan Area



**OLEH**

**ERWIN SALEH  
NPM. 141801016**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2016**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 6/3/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)6/3/23

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik  
Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di  
Kantor Camat Medan Helvetia**

**N a m a : Erwin Saleh**

**N P M : 141801016**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**

**Dr. Amir Purba, MA**

**Pembimbing II**

**Drs. Kariono, MA**

**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik**

**Dr. Warjio, MA**

**Direktur**

**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

**Telah diuji pada Tanggal 1 Nopember 2016**

**N a m a : Erwin Saleh**

**N P M : 141801016**



**Panitia Penguji Tesis**

**Ketua Sidang : Drs. Agus Suryadi, M.Si**  
**Sekretaris : Ir. Erwin Pane, MS**  
**Pembimbing I : Dr. Amir Purba, MA**  
**Pembimbing II : Drs. Kariono, MA**  
**Penguji Tamu : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan, untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 1 Nopember 2016

Yang menyatakan,

METERAI  
TEMPEL  
A916AAEF336235360

6000  
ENAM RIBURUPIAH

Erwin Saleh

## ABSTRAK

### AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK STUDI TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT MEDAN HELVETIA

**N a m a** : Erwin Saleh  
**N P M** : 141801016  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Amir Purba, MA  
**Pembimbing II** : Drs. Kariono, MA

Tugas pokok aparatur negara sebagai abdi negara juga sebagai abdi masyarakat antara lain tercermin dalam tugas pokoknya di bidang pemerintahan umum, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik serta menganalisis faktor-faktor apa yang mempengaruhi belum akuntabel dan transparannya pelayanan publik dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Helvetia Kota Medan. Pengambilan sampel diambil secara *accidental sampling* yaitu sampel yang ditemui pada saat melakukan penelitian lapangan yaitu mereka sedang mengurus pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Helvetia Kota Medan selama kurun waktu Juli s/d Agustus 2016. Jumlah masyarakat sebagai sampel dalam kurun waktu tersebut sebanyak 30 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kecamatan Helvetia dapat dikatakan sudah terwujud dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator yang ada dalam akuntabilitas yang semuanya mendapat nilai yang berada pada kategori baik. Transparansi dalam Pelayanan publik di Kecamatan Helvetia pun sudah dapat dikatakan terlaksana dengan baik. Hal ini dapat ditinjau dari setiap indikator yang ada antara lain indikator manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik yang sudah cukup baik. Hambatan itu antara lain kurangnya partisipasi aktif masyarakat dalam mengikuti berbagai kegiatan sosial yang dilaksanakan oleh pihak Kecamatan. Warga sekitar Kecamatan cenderung pasif dalam bersosialisasi.

**Kata Kunci**: akuntabilitas, transparansi, pelayanan publik, administrasi kependudukan.

## ABSTRACT

### ACCOUNTABILITY AND TRANSPARENCY IN PUBLIC SERVICE STUDY ABOUT POPULATION ADMINISTRATION SERVICES AT MEDAN HELVETIA DISTRICT OFFICE

**Name** : Erwin Saleh  
**NPM** : 141801016  
**Study Program** : Master of Public Administration  
**Supervisor I** : Dr. Amir Purba, MA  
**Supervisor II** : Drs. Kariono, MA

*The main duty of the state apparatus as a servant of the state as well as a servant of the community is reflected in his main duties in the field of general government, development and service to the community. The implementation of public services carried out by the government apparatus in various service sectors especially those concerning the fulfillment of civil rights and basic needs still felt not in accordance with the demands and expectations of the community. The poor performance of public services is partly due to the absence of accountability and transparency in the delivery of public services. This study aims to know accountability and trnsaparansi in public service as well as analyzing what factors affect the unaccountable and transparent public service in the administration of population in the District Office Helvetia Medan City. Sampling is taken by accidensial sampling that is the samples encountered during the field research that is they are taking care of population administration service at District Office of Helvetia Medan City during the period of July until August 2016. The number of people as sample in that period as many as 30 people. The results of this study indicate that Accountability in public service in District Helvetia can be said to have been realized properly. This can be seen from the indicators that exist in accountability that all got a value that is in either category. Transparency in the Public Service in the District of Helvetia has been well executed. This can be seen from any existing indicators such as management indicators and the provision of public services that are good enough. These obstacles include the lack of active participation of the community in following various social activities implemented by the District. Residents around Kecamatan tend to be passive in socializing.*

**Keywords:** *accountability, transparency, public service, population administration.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK STUDI TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT MEDAN HELVETIA**". Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang MA, Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area
3. Bapak Dr. Warjio, MA, Ketua Program Studi MAP, Program Pascasarjana Universitas Medan Area,
4. Dr. Amir Purba, MA sebagai Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan semangat untuk penyelesaian studi.
5. Bapak Drs. Kariono, MA sebagai Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.



6. Camat Kecamatan Hevetia Kota Medan beserta seluruh staf yang telah memberikan ijin penelitian dan informasi dalam penyelesaian tesis ini.
7. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar khususnya prodi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
8. Terimakasih pula kepada Istri dan anak-anaku tercinta serta semua fihak yang telah meberikan bantuan serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi dorongan dan semangat serta do`a demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, 01 Nopember 2016

**P e n u l i s**

**Erwin Saleh**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Hasil Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Birokrasi.....	10
2.2. Good Governance .....	18
2.2.1. Pengertian Good Governance .....	18
2.2.2. Prinsip-prinsip Good Governance .....	19
2.3. Pelayanan Publik .....	20
2.4. Akuntabilitas .....	26
2.4.1. Pengertian Akuntabilitas .....	26
2.4.2. Akuntabilitas Pelayanan Publik .....	27
2.5. Transparansi.....	28
2.5.1. Pengertian Transparansi .....	29
2.5.2. Transparansi Pelayanan Publik .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Bentuk Penelitian .....	35
3.2. Waktu dan Tempat .....	35
3.3. Populasi dan Sampel.....	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder .....	38
3.5. Definisi Konsep .....	38

3.6. Analisis Data .....	41
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
4.1. Sejarah Kecamatan Helvetia .....	42
4.2. Visi dan Misi Kecamatan Helvetia .....	43
4.3. Geografi .....	46
4.4. Demografi .....	48
4.5. Pelaksanaan kegiatan Kecamatan .....	52
4.6. Program Kegiatan Kecamatan .....	61
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
5.1. Hasil Penelitian .....	68
5.1.1. Karakteristik Responden .....	69
5.1.2. Variabel Penelitian .....	66
5.2. Penyajian Data tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik di Kecamatan Helvetian .....	75
5.3. Hambatan dalam Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan .....	93
5.4. Analisis data .....	95
5.4.1. Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik .....	96
5.4.2. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	100
5.4.3. Hambatan-hambatan .....	108
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan .....	111
6.2. Saran-saran .....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

NO.TABEL	JUDUL TABEL	HAL
Tabel 4.1	Nama Camat yang Memimpin Kecamatan Medan Helvetia Dari Tahun 1991 – Sekarang .....	43
Tabel 4.2	Nama Kelurahan, Lurah, Luas Lahan dan Jumlah Kepala Lingkungan Di Kecamatan Medan Helvetia Tahun 2015 ..	47
Tabel 4.3	Keadaan Penduduk Kecamatan Medan Helvetia Tahun 2015 .....	50
Tabel 4.4	Data Pencapaian Target Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Januari s/d Mei 2015 .....	56
Tabel 4.5	Penerbitan Kartu Keluarga Bulan Januari s/d Mei 2015 ....	62
Tabel 4.6	Penerbitan KTP SIAK Bulan Januari s/d Mei 2015 .....	62
Tabel 4.7	Wajib E-KTP Secara Regular .....	65
Tabel 5.1	Identitas Responden Masyarakat Berdasarkan Tingkat Usia .....	69
Tabel 5.2	Identitas Responden Pegawai Berdasarkan Tingkat Usia ..	70
Tabel 5.3	Identitas Responden Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
Tabel 5.4	Identitas Responden Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.	72
Tabel 5.5	Identitas Responden Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	72
Tabel 5.6	Identitas Responden Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	73
Tabel 5.7	Identitas Responden Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan ....	74
Tabel 5.8	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kemudahan Prosedur Pelayanan publik di Kecamatan Helvetia .....	75
Tabel 5.9	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya .....	77
Tabel 5.10	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kedisiplinan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan publik di Kecamatan Helvetia .....	78
Tabel 5.11	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Tanggung Jawab Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan publik di Kecamatan Helvetia .....	79
Tabel 5.12	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan publik di Kecamatan Helvetia	80

	Kota Medan .....	
Tabel 5.13	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kesopanan Dan Keramahan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan publik .....	82
Tabel 5.14	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayar Dengan Biaya Yang Telah Ditetapkan .....	83
Tabel 5.15	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kewajaran Biaya Dalam Mendapatkan Pelayanan publik di Kecamatan Helvetia Kota Medan .....	84
Tabel 5.16	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Standar Pelayanan Yang Diberikan Dalam Hal Pelayanan publik di Kecamatan Helvetia .....	85
Tabel 5.17	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kemampuan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan publik di Kecamatan Helvetia .....	86
Tabel 5.18	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan KTP dan KK di Kecamatan Helvetia Kota Medan .....	87
Tabel 5.19	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Keterbukaan Informasi Yang Dapat Diterima Oleh Masyarakat di Kecamatan Helvetia .....	88
Tabel 5.20	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan .....	89
Tabel 5.21	Distribusi jawaban responden mengenai kenyamanan di Lingkungan Kecamatan Helvetia Kota Medan .....	90
Tabel 5.22	Distribusi jawaban responden mengenai keamanan pelayanan di Kecamatan Helvetia Kota Medan .....	91
Tabel 5.23	Distribusi jawaban responden mengenai ketersediaan fasilitas pendukung yang ada di Kecamatan Helvetia Kota Medan .....	92

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Tugas pokok aparatur negara sebagai abdi negara juga sebagai abdi masyarakat antara lain tercermin dalam tugas pokoknya di bidang pemerintahan umum, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat. Era reformasi yang dikatakan sebagai era perubahan menuju kondisi yang lebih baik dari era sebelumnya menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi cenderung menurun. Ini sebagai akibat buruknya pelayanan birokrasi terhadap masyarakat yang direpresentasikan dengan pelayanan pemerintah tidak dalam kondisi yang diharapkan.

Gelombang reformasi yang bergulir diharapkan membawa dampak positif terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah dengan ditandai semakin berpilihaknya pemerintah kepada kepentingan masyarakat ternyata jauh dari yang diharapkan. Meluasnya praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) dalam kehidupan birokrasi publik semakin memperburuk tatanan dan citra birokrasi di hadapan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Masyarakat setiap waktu selalu

menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, perlu dilakukan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan “yang dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya (Sinambela, 2006).

Masalah lain yang sering muncul bahwa keikhlasan aparat untuk semata-mata menjalankan tugas demi kepentingan masyarakat masih rendah. Patut diduga bahwa banyak aparat pemerintah yang tidak memahami secara pasti filosofi pelayanan yang diberikannya sehingga pelayanan publik yang dimimpikan oleh masyarakat jauh dari kenyataan yang mereka alami. Kepentingan masyarakat bukan merupakan prioritas, tetapi justru sebaliknya. Pelayanan akan diberikan dengan baik apabila ada sesuatu yang menguntungkan bagi aparat pemberi pelayanan. Aparat pemerintah dalam menjalankan fungsinya sebagai *public service* juga belum sepenuhnya dipahami. Birokrasi publik masih ditempatkan ke dalam fungsi sebagai alat kekuasaan untuk mengontrol masyarakat daripada sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dengan masih kuatnya orientasi pada kekuasaan menyebabkan birokrasi menjadi semakin jauh dari misi utamanya sebagai pelayan publik. Dengan kata lain, pemerintahan milik masyarakat akan

tercipta jika birokrat dapat mendefinisikan ulang tugas dan fungsi mereka (Osborn, 1999).

Sebenarnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya yaitu, "*public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), dan *protection function* (fungsi perlindungan)" (Indef, 1999). Apapun fungsinya harus dapat diperankan dengan sebaik-baiknya oleh pemerintah, kegagalan melaksanakan fungsi-fungsi tersebut akan berdampak luar biasa baik terhadap pemerintah itu sendiri maupun terhadap kehidupan masyarakat. Kegagalan bangsa Indonesia dalam membangun sistem birokrasi pemerintahan yang mampu mengemban fungsi-fungsi pemerintah ditandai oleh berbagai fenomena patologi birokrasi seperti pungutan liar, KKN, *red tape* (lambat dan selalu menurut aturan), proseduralisme (selalu berdasarkan prosedur), *empire building* (kemudahan lebih diberikan kepada orang yang berpengaruh, dan sebagainya).

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Akuntabilitas memberikan suatu petunjuk sasaran pada hampir semua reformasi sektor publik dan mendorong pada munculnya tekanan untuk pelaku kunci yang terlibat untuk bertanggungjawab dan untuk menjamin kinerja pelayanan publik yang baik. Prinsip akuntabilitas merupakan pelaksanaan pertanggungjawaban dimana dalam kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang terkait harus mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang



diberikan di bidang tugasnya, hal ini terutama berkaitan erat dengan pertanggungjawaban terhadap efektivitas kegiatan dalam pencapaian sasaran atau target kebijakan atau program yang telah ditetapkan itu. Sementara itu, aspek transparansi merupakan adanya keterbukaan akses informasi dari pemerintah kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengawal proses pelaksanaan kebijakan pemerintah sehingga masyarakat dapat memastikan apakah alokasi anggaran yang telah dibelanjakan benar-benar dilakukan untuk kepentingan kesejahteraan masyarakat. Selanjutnya, informasi terhadap penyelenggaraan tata pemerintahan memiliki manfaat untuk mengantisipasi terjadinya praktek-praktek korupsi terhadap pelaksanaan kegiatan pemerintah yang berupa kebocoran alokasi anggaran yang menjadikan praktek pelaksanaan pelayanan publik menjadi tidak optimal serta untuk membentuk aturan-aturan, regulasi dan kebijakan pemerintahan bagi publik secara jelas dan terbuka. Aturan dan prosedur yang transparan mencegah aparatur pemerintah dari tindakan penyalahgunaan kekuasaan dengan ketersediaan informasi yang akurat dan memiliki interpretasi yang jelas. Aturan dan prosedur penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dapat melengkapi dan mendorong ketepatan prediksi terhadap kinerja pemerintahan, mengurangi ketidakpastian dan mencegah terjadinya korupsi dikalangan birokrat pelayan public (Dwiyanto, 2005).

Untuk mewujudkan tuntutan peningkatan akuntabilitas dan transparansi ini bukanlah hal yang mudah bagi daerah, namun demikian harus tetap dilakukan upaya-upaya pembenahan dari unit-unit kerja yaitu kelurahan sebagai tingkat

paling rendah dalam struktur pemerintahan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan terbatasnya fasilitas, sarana, dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya), serta masih banyak praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum terlaksananya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik belum memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Kantor Kecamatan Helvetia, Kota Medan yang dalam hal ini sebagai pelaksana pelayanan publik yang langsung bersinggungan dengan masyarakat diharapkan mampu menerapkan prinsip-prinsip good governance antara lain akuntabilitas dan transparansi.

Kecamatan Medan Helvetia adalah salah satu dari 21 kecamatan yang berada di Wilayah Kota Medan memiliki luas 1.156,147Ha dan merupakan pecahan dari Kecamatan Medan Sunggal. Sesuai dengan hasil registrasi penduduk Kelurahan Tahun 2015 ada kenaikan jumlah penduduk di Kecamatan Medan Helvetia dari tahun-tahun sebelumnya. Pada bulan Desember tahun 2014 jumlah penduduk yang teregritasi berjumlah 191,475 jiwa yang terdiri dari laki-laki 96,060 jiwa dan perempuan 95,415 jiwa. Kecamatan Medan Helvetia terbagi menjadi 7 (tujuh) Kelurahan dan 88 lingkungan dengan status Kelurahan Swasembada. Adapun luas wilayah Kecamatan Medan Helvetia adalah 1.156,147 Ha. Salah satu faktor penting di wilayah Kecamatan Medan Helvetia secara geografis juga berbatasan dengan wilayah Kabupaten Deli Serdang dan ini adalah letak yang sangat strategis yaitu merupakan pintu masuk dan keluar dari wilayah Deli Serdang maupun Kota Binjai.

Masalah-masalah yang kerap terjadi di Kantor Kecamatan Helvetia Kota Medan adalah masalah akuntabilitas dan transparansi dalam hal pengurusan administrasi kependudukan. Masalah akuntabilitas pelayanan berkaitan dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik, dilihat berdasarkan proses yang meliputi; masih belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, kurangnya tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas yang belum memadai, kelengkapan sarana dan prasarana yang masih terbatas, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan), dan kedisiplinan. Akuntabilitas biaya pelayanan

publik, dipungut tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Berkaitan dengan masalah transparansi dalam pelayanan publik, yaitu keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumberdaya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Berkaitan dengan masalah transparansi antara lain: belum adanya prosedur pelayanan yang jelas, persyaratan teknis yang kurang jelas dan rincian biaya pelayanan yang tidak jelas serta waktu penyelesaian pelayanan yang tidak tepat waktu. Dalam pengurusan surat-surat administrasi kependudukan seperti KTP dan KK yang seharusnya gratis dan selesai dalam jangka waktu seminggu, tidak terlaksana dengan baik. Pegawai kelurahan terkadang mengutip dana dari masyarakat dalam hal pengurusan administrasi kependudukan seperti KTP dan KK agar cepat siap.

Kantor Kecamatan Helvetia Kota Medan juga tidak pernah menginformasikan suatu bentuk laporan pertanggungjawaban atas kinerja pelayanan mereka kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mengetahui apa-apa saja yang menjadi program kerja kelurahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Transparansi dalam hal pelaksanaan kegiatan dan pemberian informasi juga sangat terbatas. Hal ini tentu saja membuat masyarakat kurang simpati dan kurang percaya atas kinerja para pegawai kelurahan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"Akuntabilitas dan Transparansi dalam**

## **Pelayanan Publik (Studi Tentang Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Helvetia Kota Medan)”**

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka yang menjadi perumusan masalah secara umum pada penelitian ini adalah: bagaimana akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Helvetia Kota Medan, dan secara khusus dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana akuntabilitas pelayanan publik dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Helvetia Kota Medan ?
2. Bagaimana transparansi pelayanan publik dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Helvetia Kota Medan ?
3. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Helvetia Kota Medan ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan jawaban terhadap perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas yaitu:

1. Menganalisis akuntabilitas pelayanan publik dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Helvetia Kota Medan.

2. Menganalisis transparansi pelayanan publik dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Helvetia Kota Medan.
3. Menganalisis faktor-faktor apa yang mempengaruhi akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Helvetia Kota Medan.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan hasil penelitian yang dilakukan. Manfaat penelitian yang dimaksud mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Manfaat secara akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya khasanah kepustakaan di bidang administrasi publik sehingga dapat menambah bahan kajian perbandingan bagi yang memanfaatkannya.

2. Manfaat secara praktis

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan informasi mengenai Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Helvetia Kota Medan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Birokrasi

Dalam Ilmu Administrasi Publik, birokrasi memiliki sejumlah makna, di antaranya adalah pemerintahan yang dijalankan oleh suatu biro yang biasanya disebut dengan *officialism*, badan eksekutif pemerintah (*the executive organs of government*), dan keseluruhan pejabat publik (*public officials*), baik itu pejabat tinggi ataupun rendah (Albrow, 1989:116-117). Diantara ketiga makna tersebut, karakteristik umum yang melekat pada birokrasi adalah keberadaannya sebagai suatu lembaga pemerintah. Makna birokrasi sebagai lembaga pemerintah muncul karena lembaga pemerintah pada umumnya selalu berbentuk birokrasi. Skala organisasi pemerintah yang besar dan luas cakupannya mendorong mereka untuk memilih birokrasi yang memiliki karakteristik sebagai birokrasi Weberian.

Dalam konteks Indonesia, lembaga pemerintah pada umumnya memiliki hierarki yang panjang, prosedur dan standar operasi yang tertulis, spesialisasi yang rinci, dan pajabat karier yang menjadi karakteristik birokrasi Weberian. Oleh karena itu, lembaga pemerintah sering disebut sebagai birokrasi pemerintah. Karena kinerja birokrasi pemerintah pada umumnya cenderung buruk dan mengecewakan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik, sehingga pandangan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah cenderung negatif yang pada akhirnya menimbulkan stereotif yang negatif tentang konsep birokrasi

Weberian. Robbins (1994: 338) mengutip konsep birokrasi ideal dari Weber yang terdiri dari 7 elemen, sebagai berikut:

- a. Spesialisasi pekerjaan, yaitu semua pekerjaan dilakukan dalam kesederhanaan, rutinitas dan mendefinisikan tugas dengan baik.
- b. Hierarki kewenangan yang jelas, yaitu sebuah struktur multi tingkat yang formal, dengan posisi hierarki atau jabatan, yang memastikan bahwa setiap jabatan yang lebih rendah berada di bawah supervisi dan kontrol dari yang lebih tinggi.
- c. Formalisasi yang tinggi, yaitu semua anggota organisasi diseleksi dalam basis kualifikasi yang didemonstrasikan dengan pelatihan, pendidikan atau latihan formal.
- d. Pengambilan keputusan mengenai penempatan pegawai yang didasarkan atas kemampuan, yaitu keputusan tentang seleksi dan promosi didasarkan atas kualifikasi teknis, kemampuan dan prestasi para calon.
- e. Bersifat tidak pribadi (*impersonalitas*), yaitu sanksi-sanksi diterapkan secara seragam dan tanpa perasaan pribadi untuk menghindari keterlibatan dengan keperibadian individual dan preferensi pribadi para anggota.
- f. Jejak karier bagi para pegawai, yaitu para pegawai diharapkan mengejar karier dalam organisasi. Sebagai imbalan atas komitmen terhadap karier tersebut, para pegawai mempunyai masa jabatan, artinya mereka akan dipertahankan meskipun mereka "kehabisan tenaga" atau jika kepandaianya tidak terpakai lagi.



g. Kehidupan organisasi yang dipisahkan dengan jelas dari kehidupan pribadi, yaitu pejabat tidak bebas menggunakan jabatannya untuk keperluan dan kepentingan pribadinya termasuk keluarganya.

Tipe ideal birokrasi Weber tersebut di atas, sampai saat ini belum sepenuhnya dapat diimplementasikan di Indonesia sebagaimana yang diharapkan pencetusnya. Bahkan Weber mempertegas dalam teorinya bahwa satu-satunya cara bagi masyarakat modern untuk mengoperasikan secara efektif konsep ideal tersebut di atas ialah dengan mengorganisasikan spesialis-spesialis birokrasi yang fungsional dan terlatih. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh LeMay (2006:65), bahwa sebagai organisasi yang cenderung semakin besar, membutuhkan pembagian kerja yang lebih kecil atau bersifat khusus.

Weber sebenarnya memperhitungkan tiga elemen pokok dalam konsep birokasinya, yaitu: (1) birokrasi dipandang sebagai instrumen teknis. (2) birokrasi dipandang sebagai kekuatan independen. (3) birokrasi dipandang mampu keluar dari fungsinya yang sebenarnya karena anggotanya cenderung berasal dari kelas sosial yang particular (Thoah, 2005:19). Konsep birokrasi weberian berasumsi bahwa birokrasi dibentuk independen dari kekuatan politik. Ia berada di luar atau di atas aktor-aktor politik yang saling berkompetisi satu sama lain. Birokrasi pemerintah diposisikan sebagai kekuatan yang netral, lebih mengutamakan kepentingan negara dan rakyat secara keseluruhan, sehingga siapapun kekuatan politik yang memerintah birokrat dan birokasinya memberikan pelayanan terbaik kepadanya.

Pemikir lain yang juga penting untuk ditampilkan dalam pembahasan birokrasi adalah Karl Marx (Thoah, 2008:23). Pemikiran Marx tentang birokrasi merupakan suatu gejala yang bisa dipergunakan secara terbatas dalam hubungannya dengan administrasi negara. Pandangannya terhadap birokrasi hanya bisa difahami dalam kerangka umum teorinya tentang perjuangan kelas, krisis kapitalisme, dan pengembangan komunisme.

Marx mengelaborasi birokrasi dengan cara menganalisis filsafat Hegel tentang negara. Hegel berpendapat bahwa administrasi negara (birokrasi) sebagai suatu jembatan yang menghubungkan antara negara (pemerintah) dengan masyarakatnya. Adapun masyarakat itu terdiri dari kelompok-kelompok profesional, usahawan dan lain kelompok yang mewakili bermacam-macam kepentingan particular (khusus). Meskipun Marx terinspirasi oleh pemikiran Hegel, namun Marx berpendapat bahwa negara itu tidak mewakili kepentingan umum. Bahkan ia mengatakan bahwa kepentingan umum itu tidak ada, yang ada adalah kepentingan partikular yang mendominasi kepentingan partikular lainnya. Kepentingan particular yang memenangkan perjuangan kelas sehingga menjadi kelas yang dominan itulah yang berkuasa. Menurut Marx birokrasi adalah negara atau pemerintah itu sendiri. Birokrasi merupakan instrumen yang dipergunakan oleh kelas yang dominan untuk melaksanakan kekuasaan dominasinya atas kelas-kelas sosial lainnya. Dengan kata lain, birokrasi memihak kepada kelas partikular yang mendominasi tersebut.

Hal yang sangat menarik adalah kritik yang disampaikan Warren Bennis (Robbins, 1994:349), bahwa struktur birokratik terlalu mekanis bagi kebutuhan organisasi modern. Ia menyatakan bahwa struktur tersebut telah usang, karena didesain untuk menghadapi lingkungan yang stabil, sedangkan kebutuhan saat ini adalah struktur yang dirancang untuk menanggapi perubahan yang terjadi secara efektif. Bennis mencoba melakukan prediksi masa depan tentang berbagai macam perubahan yang pada gilirannya akan mempengaruhi eksistensi birokrasi. Menurut Bennis, birokrasi merupakan penemuan sosial yang sangat elegan, suatu bentuk kemampuan yang luar biasa untuk mengorganisasikan, mengkoordinasikan proses-proses kegiatan yang produktif pada masa revolusi Industri. Birokrasi dikembangkan untuk menjawab berbagai persoalan yang hangat pada waktu itu, misalnya persoalan pengurangan peran-peran personal, persoalan subyektivitas yang berlebihan, dan tidak dihargainya hubungan kerja kemanusiaan.

Singkatnya, dalam pandangan Bennis, birokrasi adalah produk kultural dan sangat terikat oleh proses zaman pada saat kemunculannya. Kita sangat membutuhkan birokrasi yang berorientasi kemanusiaan, tidak secara konseptual semata tapi merambah pada tataran praktis di lapangan. Hal ini menjadi pekerjaan sangat penting untuk mendekatkan birokrasi pada manusia, bukan lagi pada mesin. Sebuah teori akan diuji menurut kelayakan historis dan kebutuhan pada sebuah masa. Birokrasi yang humanis masih menjadi pekerjaan rumah yang harus serius digarap oleh para pemerhati masalah-masalah administrasi negara dan kebijakan publik.

Nada pesimistik Bennis yang menggambarkan kondisi-kondisi sebagai penyebab matinya birokrasi dibantah oleh Robert Miewald (Robbins, 1994:349-352) dengan mengajukan argumentasi tandingan, bahwa birokrasi dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan yang berubah dan dinamis. Miewald menegaskan bahwa Weber tidak pernah mengatakan bahwa karakteristik-karakteristik birokrasi akan berlaku untuk selama-lamanya. Sasaran utama dari Weber adalah menciptakan sebuah bentuk rasional dan efisien. Bentuk tersebut adalah birokrasi. Bentuk apapun yang diperlukan untuk mempertahankan rasionalitas seperti efisiensi akan menghasilkan birokrasi. Perkembangan birokrasi professional adalah contoh yang sempurna mengenai karakteristik birokrasi yang dimodifikasi.

Pengkritisi lain terhadap birokrasi Weber adalah Fried W. Riggs. Dalam penelitiannya di beberapa negara berkembang, ia menemukan model birokrasi yang disebutnya sebagai “model *sala*” atau biasa disebut dengan “model *prismatic*”. Kata *sala* diambil dari bahasa Spanyol yang sering menunjuk arti kantor pemerintah di negara-negara Amerika Latin. Arti *sala* secara umum ialah “ruangan”, bahasa Perancis menyebutnya “*Salle*” yang pada dasarnya masih serumpun. dalam penggunaan sehari-hari, kata *sala* mengandung arti ruangan pribadi dalam suatu rumah—keagamaan—ruangan pertemuan umum, tetapi juga dan bahkan terutama mengandung arti kantor pemerintah (Riggs, 1988:316)

Beberapa karakteristik birokrasi model *sala* yang dikemukakan oleh Riggs (1988:317-320), yaitu; struktur *prismatic* akan memperkokoh pemborosan

birokrasi Korupsi telah melembaga. Sementara pejabat menikmati kedudukannya karena leluasa memeras uang suap—dalam penentuan anggaran, semua tergantung pada keahlian serta besarnya pengaruh pejabat yang harus memperjuangkan pengajuan anggaran, beberapa ketentuan tidak dapat digunakan untuk mengatasi kekurangan anggaran suatu biro, sedang kenyataannya anggaran terbuang sia-sia di berbagai biro lainnya—dalam model *prismatic*, hubungan antara administrator dengan pengikut sudah demikian terstruktur, sehingga bobot berbagai sanksi akan memaksa para pejabat model *sala* lebih cenderung menggunakan kekerasan daripada menerapkan undang-undang. Terbukanya kesempatan menerima suap lebih mendorong para petugas pelaksana model *sala* menunda-nunda pekerjaan dan mengintroduksi berbagai hambatan teknis dengan tujuan agar dapat memetik imbalan pelayanan atas pekerjaan yang seharusnya tidak dipungut biaya.

Gambaran birokrasi pemerintah seperti yang dikemukakan oleh Riggs tersebut sangat bertentangan dengan substansi birokrasi yang dikemukakan oleh Weber. Meskipun kritik terhadap birokrasi Weber selalu muncul, namun kenyataan menunjukkan bahwa birokrasi ada dimana-mana, perusahaan-perusahaan besar pada umumnya berstruktur birokrasi, bahkan untuk kelompok yang terdiri dari beberapa orang saja, birokrasi merupakan cara yang paling efisien untuk mengorganisasikan sesuatu, sehingga pertanyaannya adalah mengapa birokrasi dapat berjaya terus sampai saat ini. Mungkinkah karena

karakteristik birokrasi yang dirumuskan oleh Weber itulah yang menyebabkan demikian atau mungkin ada faktor lain yang menjadi keampuhan birokrasi.

Salah satu agenda utama dan pertama yang harus dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan birokrasi pemerintah terhadap masyarakatnya, adalah perubahan perilaku aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan. Paradigma perilaku birokrasi harus diubah dari yang lebih condong sebagai abdi negara ketimbang abdi masyarakat diubah menjadi lebih mengutamakan peranan sebagai abdi masyarakat ketimbang abdi negara. Pada hakekatnya, jika aparatur birokrasi sudah melaksanakan tugasnya dengan sepenuh hati maka sesungguhnya mereka telah melaksanakan tugasnya dengan baik sebagai abdi masyarakat maupun sebagai abdi negara. Dengan perilaku aparatur birokrasi yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, maka diharapkan melahirkan dan meningkatkan partisipasi masyarakat kepada birokrasi pemerintah dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian maka keberadaan birokrasi pemerintah bukan hanya karena adanya dukungan legalitas formal, tetapi keberadaannya didukung dan dibutuhkan oleh masyarakat.

Birokrasi memiliki beberapa fungsi, diantaranya adalah fungsi pengaturan. Fungsi ini mutlak terselenggara dengan efektif, karena suatu pemerintahan negara diberi wewenang untuk melaksanakan berbagai peraturan perundang-undangan yang ditentukan oleh lembaga legislatif melalui berbagai ketentuan pelaksanaan dan kebijaksanaannya. Persoalan yang sering muncul dalam praktik, acapkali

terjadi kekakuan dalam implementasi aturan. Kekakuan ini dapat terlihat pada interpretasi secara harfiah, padahal yang lebih diperlukan adalah menegakkan hukum dan peraturan itu dilihat dari semangat dan jiwanya, artinya bahwa pendekatan yang digunakan adalah pendekatan situasional (Siagian, 2000: 147).

## **2.2. Good Governance**

### **2.2.1. Pengertian Good Governance**

Istilah *good governance* berasal dari induk bahasa Eropa, Latin, yaitu *gubernare* yang diserap oleh Bahasa Inggris menjadi *govern*, yang berarti *steer* (menyetir, mengendalikan), *direct* (mengarahkan), atau *rule* (memerintah).

*Good governance* adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik (Mardiasmo, 2002).

*Good Governance* menurut *World Bank* adalah

Suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha ( Wahab, 2002).

Sedangkan *United Nations Development Program* (UNDP) dalam dokumen kebijakannya yang berjudul “*Governance for Sustainable Human Development*” (1997) mendefinisikan pemerintahan (*governance*) sebagai:

“Governance is the exercise of economic, political, and administrative authority to manage a country’s affair at all levels and means by which states promote social cohesion, integration, and ensure the well being of their population”. Yang berarti pemerintahan adalah pelaksanaan kewenangan/kekuasaan di bidang ekonomi, politik, dan administratif untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas, kohensivitas sosial dalam masyarakat (Sutiono, 2004).

### 2.2.2. Prinsip-Prinsip Good Governance

UNDP (*United Nations Development Program*) mengemukakan 9 karakteristik prinsip-prinsip *Good Governance* ( Wahab, 2002) yang saling mengait sebagai berikut:

1. *Participation*. Ketertiban masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.
2. *Rule of Law*. Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu.
3. *Transparency*. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung yang dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan.
4. *Responsiveness*. Lembaga-lembaga publik harus cepat dan tanggap dalam melayani stakeholder.
5. *Consensus orientation*. Berorientasi pada kepentingan masyarakat yang lebih luas.
6. *Equity*. Setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesetaraan dan keadilan.
7. *Efficiency and Effectiveness*. Pengelola sumber daya publik dilakukan secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif).



8. *Accountability*. Pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan.
9. *Strategic Vision*. Pemimpin dan publik mempunyai perspektif *Good Governance* yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan yang diperlukan untuk pembangunan.

### 2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum. Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Moenir, 1998).

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban (Robert, 1996). Pelayanan publik diartikan dengan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005).

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009, 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.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, “Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pengertian ini dapat dinyatakan sebagai bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintahan dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang mudah, biaya murah, waktu yang cepat dan mendapat sedikit atau bahkan tidak ada keluhan dari masyarakat.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas;

d. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

e. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
- 2) Unit Kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
- 4) Kepastian Waktu

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;

g. Kelengkapan sarana dan prasana

Tersediannya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;

c. Biaya Pelayanan

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

d. Produk pelayanan

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

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

## 2.4. Akuntabilitas

### 2.4.1. Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat diartikan sebagai 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 pertanggungjawaban fiskal, manajerial, dan program (umar, 2004).

Akuntabilitas (*accountability*) adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya (kumorotomo, 2005).

Berdasarkan Keputusan MENPAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 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.

Akuntabilitas pada dasarnya hubungan kekuasaan dimana penerima kuasa wajib memberikan keterangan atau pertanggungjawaban kepada pemberi kuasa terhadap tindakan atau kebijakan yang ditempuh dalam melaksanakan kekuasaan tersebut.

Deklarasi Tokyo mengenai petunjuk akuntabilitas publik tahun 1985 menetapkan definisi akuntabilitas sebagai berikut:

Kewajiban-kewajiban dari individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber daya publik dan yang

bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawaban fiskal, manajerial, dan program (EROPA, 2000).

Dengan demikian, akuntabilitas memiliki 4 dimensi, yaitu :

1. Siapa yang harus melaksanakan akuntabilitas
2. Kepada siapa seseorang berakuntabilitas
3. Apa standar yang digunakan untuk menilai akuntabilitasnya
4. Nilai akuntabilitas itu sendiri

#### **2.4.2. Akuntabilitas Pelayanan Publik**

Akuntabilitas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dlm Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik
  - 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. Akuntabilitas biaya pelayanan publik
    - 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.
3. Akuntabilitas produk pelayanan publik
    - 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.

Untuk mengetahui akuntabilitas suatu pelayanan publik dapat dilihat dari:

1. Acuan pelayanan yang digunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa.
2. Solusi atau tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi apabila masyarakat pengguna jasa mengalami kesulitan dalam pelayanan, dan
3. Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

## **2.5. Transparansi**

### **2.5.1. Pengertian Transparansi**

Berdasarkan Keputusan MENPAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menjelaskan pengertian transparansi penyelenggaraan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan ataupun pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Pengertian transparansi menurut *United Nations Development Program* (UNDP) adalah :

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.

Transparansi yaitu keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumberdaya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainnya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak-pihak yang berkepentingan (Mardiasmo, 2002).

Sementara definisi lain mengenai transparansi yaitu transparansi lebih mengarah pada kejelasan mekanisme formulasi dan implementasi kebijakan, program dan proyek yang dibuat oleh pemerintah. Rakyat secara pribadi dapat mengetahui secara jelas tanpa ada yang ditutup-tutupi tentang proses perumusan kegiatan publik dan implementasinya (Widodo, 2001).

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa transparansi 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.

### **2.5.2 Transparansi 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.

Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dlm Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

1. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan atau pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

2. Prosedur Pelayanan

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. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir (*Flow Chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Bagan Alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai :

- a. Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan.

- b. Informasi bagi penerima pelayanan.
- c. Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
- e. Pengendali (*control*) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

### 3. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan

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. Rincian Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutanapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Waktu Penyelesaian Pelayanan

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.

6. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal danpapan nama di meja/tempat kerja petugas. Pejabat/petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

7. Lokasi Pelayanan

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).

#### 8. Janji Pelayanan

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

#### 9. Standar Pelayanan Publik

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.

#### 10. Informasi Pelayanan

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

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Bentuk Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menghendaki suatu informasi dalam bentuk deskripsi dan lebih menghendaki makna yang berada di balik deskripsi data tersebut. Penelitian dengan menggunakan metode deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling berhubungan dan menguji hipotesis.

#### **3.2. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Helvetia Kota Medan. Penelitian lapangan dilaksanakan selama 2 (dua) bulan, yaitu Juli s/d Agustus 2016.

#### **3.3. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapat pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Helvetia Kota



Medan. Jumlah masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan selama tahun 2015 berjumlah 435 orang.

Sampel merupakan pengambilan sejumlah bagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili dari sejumlah populasi. Untuk menetapkan sampel dalam penelitian ini digunakan rumus Taro Yamane dengan presisi 10% dan tingkat kepercayaan 90% (Rakhmat, 1991:82).

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan : n = sampel

N = populasi

D = Presisi (10%)

Maka dengan menggunakan rumus ini, didapat jmlah sampal yang diinginkan, yaitu:

$$\begin{aligned} n &= \frac{435}{435 (10\%)^2 + 1} \\ &= 30,21 \end{aligned}$$

Jadi, besarnya sampel adalah 30 orang.

Pengambilan sampel diambil secara *accidental sampling* yaitu sampel yang ditemui pada saat melakukan penelitian lapangan yaitu mereka sedang mengurus pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Helvetia Kota Medan selama kurun waktu Juli s/d Agustus 2016. Jumlah masyarakat sebagai sampel dalam kurun waktu tersebut sebanyak 30 orang. Di samping itu juga diambil data dari informan kunci (*key informan*). Informan kunci adalah

mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian atau informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti dan yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah: Camat Kecamatan Helvetia, sebagai pimpinan pada Kantor Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi Tata Pemerintahan, Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum dan Kepala Seksi Kesra.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1. Teknik Pengumpulan Data Primer**

Teknik ini dilakukan melalui:

- a. Metode wawancara (*Interview*), yaitu dengan cara wawancara mendalam untuk memperoleh data yang lengkap dan mendalam dari informan. Metode ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung dan mendalam serta terbuka kepada informan atau pihak yang berhubungan dan memiliki relevansi terhadap masalah yang berhubungan dengan penelitian.
- b. Metode Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung terhadap obyek penelitian kemudian mencatat gejala-gejala yang dikemukakan di lapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

### 3.4.2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh melalui pengumpulan kepustakaan yang dapat mendukung data primer. Teknik pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan menggunakan instrument sebagai berikut :

- a. Studi Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian atau sumber-sumber lain yang relevan dengan obyek penelitian.
- b. Studi Kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah serta pendapat ahli yang berkompetensi serta memiliki relevansi dengan masalah yang akan diteliti.

### 3.5. Definisi Konsep

Definisi konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian. Berdasarkan pengertian tersebut, maka penulis mengemukakan defenisi dari beberapa konsep yang digunakan, yaitu:

1. Pelayanan publik, yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Akuntabilitas, yaitu 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 pertanggungjawaban fiskal, manajerial, dan program.

Adapun bentuk-bentuk dari akuntabilitas antara lain:

- a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik, dilihat berdasarkan proses yang meliputi; tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan), dan kedisiplinan. Harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka.
  - b. Akuntabilitas biaya pelayanan publik, dipungut sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
  - c. Akuntabilitas produk pelayanan publik, persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan. Selain itu prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
3. Transparansi, yaitu keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumberdaya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.

Adapun bentuk-bentuk dari transparansi antara lain:

- a. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan atau pengendalian oleh masyarakat.
- b. Prosedur Pelayanan, yaitu 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.
- c. Persyaratan Teknis dan Administratif 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.
- d. Rincian Biaya Pelayanan, yaitu 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.
- e. Waktu Penyelesaian Pelayanan, yaitu jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan/atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.
- f. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab, pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa.

- g. 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).
- h. Janji Pelayanan, yaitu komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.
- i. Standar Pelayanan Publik, yaitu ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.
- j. Informasi Pelayanan, 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.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik analisa data kualitatif. Teknik analisa data kualitatif dilakukan dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul, menyusunnya dalam satu satuan yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya dan memeriksa keabsahan dan serta menafsirkannya dengan analisis dengan kemampuan daya nalar peneliti untuk membuat kesimpulan penelitian.

## BAB IV

### DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1. Sejarah Kecamatan Medan Helvetia

Helvetia adalah nama Latin untuk negara Swiss. Tahun 1865 dua pemilik perkebunan asal Swiss, Mots dan Breker mendirikan perkebunan tembakau di Deli (daerah sekitar Medan kini) bernama Königsgrätz, yang namanya kemudian diubah menjadi Helvetia.[1] Nama ini hingga kini masih tetap bertahan dan digunakan sebagai nama kecamatan ini.

Kecamatan Medan Helvetia adalah salah satu dari 21 kecamatan yang berada di Wilayah Kota Medan memiliki luas 1.156,147 Ha dan merupakan pecahan dari Kecamatan Medan Sunggal.

Sebelum menjadi kecamatan definitif terlebih dahulu melalui proses Kecamatan Perwakilan. Sesuai dengan Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor : 138/402/K/1991 tanggal 05 Pebruari 1991 dan Keputusan Walikota Medan Nomor : 138/595/SK/1991 tanggal 20 Maret 1991 dirubah namanya menjadi Perwakilan Kecamatan Medan Helvetiadan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor : 50 Tahun 1991 didevinitfkan menjadi kecamatan Medan Helvetia yang diresmikan pada tanggal 31 Oktober 1991 yang terdiri atas 7 (tujuh) Kelurahan yaitu : Kelurahan Helvetia, Helvetia Tengah, Helvetia Helvetia, Dwi Kora, Cinta Damai, Tanjung Gusta dan Sei Sikambang C-II.

Adapun kantornya telah menempati bangunan permanen yang terletak di Jalan Beringin X No 2 Kelurahan Helvetia Kecamatan Medan Helvetia dengan luas tanah± 1.800 m<sup>2</sup> dan luas bangunan 375 m<sup>2</sup> dan dibangun atas bantuan partisipasi pihak ketiga/masyarakat yang diresmikan pemakaiannya pada tanggal 04 Juni 1992.

Sejak terbentuknya Perwakilan Kecamatan Medan Helvetia dari tahun 1991 sampai sekarang, wilayah ini telah dipimpin oleh beberapa Camat. Daftar nama Camat yang pernah memimpin di Kecamatan Medan Helvetia sejak mulai terbentuk hingga sekarang adalah :

**Tabel 4.1**  
**Nama Camat yang Memimpin Kecamatan Medan Helvetia**  
**Dari Tahun 1991 - Sekarang**

NO	Nama Pejabat	Masa Bakti
1	Nurhana Siagian BA	1991 – 1997
2	Drs. Zainal Azhar	1997 – 2001
3	Drs. Said Chaidir	2001 – 2003
4	Dra. Siti Mahrani Hasibuan	2003 – 2009
5	M. Reza Hanafi S.STP.M.AP	2009 – 2012
6	Arrahmaan Pane, S.STP. MAP	2012 – 2014
7	Drs. Edi Mulia Matondang, MAP	2014 - Sekarang

#### 4.2. Visi dan Misi Kecamatan Medan Helvetia

##### Visi

Mewujudkan Kecamatan Medan Helvetia sebagai miniatur Kota Medan yang berdaya saing, nyaman, peduli dan sejahtera.

##### Misi



1. Meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat
2. Meningkatkan keamanan dan ketertiban masyarakat yang kondusif

Dengan terwujudnya Misi Kecamatan Medan Helvetia telah mendukung kemajuan dan kemakmuran Medan kota Metropolitan dengan Motto Kota Medan yaitu :

“Hari ini lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih cerah dari hari ini”

Beberapa kegiatan yang dilaksanakan untuk mewujudkan Visi dan Misi Kecamatan Medan Helvetia yaitu:

- Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK)
- Pengurusan surat pindah tidak dipersulit
- Adanya SMS centre
- Adanya kotak pengaduan

Rencana Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renja) SKPD adalah dokumen untuk periode 1 (satu) tahun, yang memuat kebijakan, program, dan kegiatan pembangunan baik yang dilaksanakan langsung oleh Pemerintah Daerah maupun yang ditempuh dengan mendorong partisipasi masyarakat yaitu:

- Pelayanan Administrasi Perkantoran
- Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur
- Peningkatan Disiplin Aparatur
- Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja Dan Keuangan
- Peningkatan dan Pemberdayaan Kecamatan / Kelurahan

- Peningkatan Keamanan dan Kenyamanan Lingkungan
- Pelaksanaan Kegiatan Keagamaan dan Hari - Hari Besar
- Penanggulangan Kemiskinan
- Perencanaan Pembangunan Daerah
- Pendidikan Anak Usia Dini
- Pengembangan Lingkungan Sehat
- Penataan Administrasi Kependudukan

Rencana Strategis Satuan Kerja Perangkat Daerah adalah dokumen perencanaan SKPD untuk periode 5 (lima) tahun yang memuat visi, misi, tujuan, strategi, kebijakan, program dan kegiatan pembangunan yang disusun sesuai dengan tugas dan fungsi Satuan Kerja Perangkat Daerah serta berpedoman kepada RPJM Daerah dan bersifat indikatif.

Beberapa program/kegiatan yang dilaksanakan di Kecamatan Medan Helvetia antara lain :

- Meningkatnya pelayanan administrasi perkantoran yang efektif
- Meningkatnya Sarana dan Prasarana Aparatur
- Meningkatnya Disiplin Aparatur
- Meningkatnya sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan
- Meningkatnya Pemberdayaan Masyarakat
- Meningkatnya Keamanan dan Kenyamanan Lingkungan
- Terselenggaranya Kegiatan Keagamaan dan Hari - Hari Besar
- Meningkatnya Koordinasi dan Efektivitas Penanggulangan Kemiskinan

- Meningkatnya Perencanaan Pembangunan Daerah
- Meningkatnya Derajat Pendidikan dan Kesehatan Masyarakat
- Meningkatnya Program Pengembangan Lingkungan Sehat
- Meningkatnya Data dan Informasi di Kecamatan
- Tertatanya Administrasi Kependudukan

### 4.3. Geografi

Letak Geografis dan Luas Wilayah Kecamatan Medan Helvetia

Wilayah-wilayah yang berdekatan dan berbatasan langsung dengan Kecamatan

Medan Helvetia adalah :

- Sebelah Utara : Kecamatan Sunggal Kab Deli Serdang
- Sebelah Selatan : Kecamatan Medan Sunggal
- Sebelah Helvetia : Kecamatan Medan Barat dan Medan Petisah
- Sebelah Barat : Kecamatan Sunggal Kab Deli Serdang

Kecamatan Medan Helvetia terbagi menjadi 7 (tujuh) Kelurahan dan 88 lingkungan dengan status Kelurahan Swasembada. Adapun luas wilayah Kecamatan Medan Helvetia adalah 1.156,147 Ha.



Berikut ini di tampilkan Tabel Kelurahan, Lurah, Luas Lahan dan Jumlah Lingkungan di Kecamatan Medan Helvetia hingga saat ini, yaitu:

**Tabel 4.2**  
**Nama Kelurahan, Lurah, Luas Lahan dan Jumlah Kepala Lingkungan**  
**Di Kecamatan Medan Helvetia Tahun 2015**

No	Kelurahan	Nama Lurah	Luas wilayah (Ha)	Lingkungan
1	Helvetia	SYARIFUDDIN S, S.Sos	125	12
2	Helvetia Tengah	IRFAN JAMAL ZEBUA, SE	150	22
3	Helvetia Helvetia	ANDRY FEBRIANSYAH, S.STP, MAP	182,25	13
4	Tanjung Gusta	RISWAN SIHOMBING	220	7
5	Cinta Damai	RANTO NAINGGOLAN	180	8
6	Dwi Kora	IRFAN ABDILLA, S.STP	200	12
7	Sei Sikambing C-II	HALOMOAN PANGARIBUAN, SE	98,90	14
<b>Jumlah</b>			<b>1.156,147</b>	<b>88</b>

Sumber : Kecamatan Helvetia Dalam Angka, 2015

Salah satu faktor penting di wilayah Kecamatan Medan Helvetia secara geografis juga berbatasan dengan wilayah Kabupaten Deli Serdang dan ini adalah letak yang sangat strategis yaitu merupakan pintu masuk dan keluar dari wilayah Deli Serdang maupun Kota Binjai.

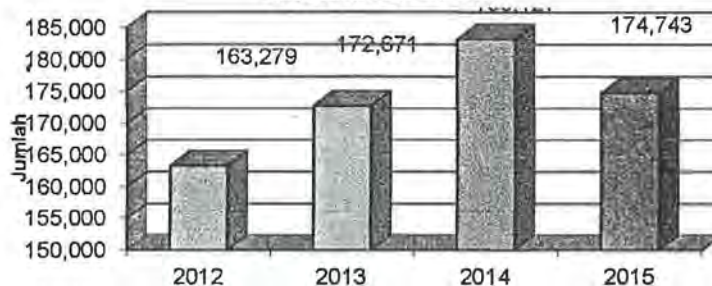
#### **4.4. Demografi**

Data penduduk merupakan salah satu data pokok dalam perencanaan pembangunan karena penduduk merupakan objek dan subjek dalam pembangunan.

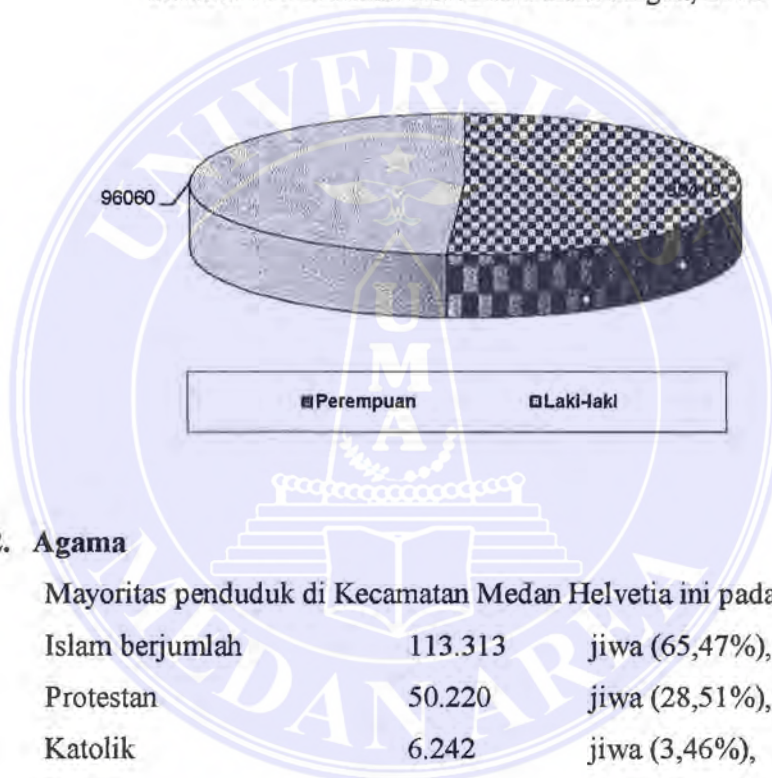
##### **1. Jumlah dan Kepadatan Penduduk**

Sesuai dengan hasil registrasi penduduk Kelurahan Tahun 2014 ada kenaikan jumlah penduduk di Kecamatan Medan Helvetia dari tahun – tahun sebelumnya. Pada bulan Mei tahun 2015 jumlah penduduk yang teregistrasi berjumlah 89.512 jiwa yang terdiri dari laki-laki 87.506 jiwa dan perempuan 87.237 jiwa. Berikut ini grafik perkembangan penduduk Kecamatan Medan Helvetia dari Tahun 2012, 2013, 2014, dan 2015.

**Grafik Jumlah Penduduk Kecamatan Medan Helvetia Tahun 2012 - 2015**



Sumber : Kecamatan Helvetia Dalam Angka, 2015



## 2. Agama

Mayoritas penduduk di Kecamatan Medan Helvetia ini pada tahun 2015.

Islam berjumlah	113.313	jiwa (65,47%),
Protestan	50.220	jiwa (28,51%),
Katolik	6.242	jiwa (3,46%),
Hindu	455	jiwa (0,26%),
Budha	4.512	jiwa (2,31%),

Berikut ini Grafik persentase penduduk berdasarkan agama di Kecamatan Medan Helvetia Tahun 2015.

Tabel 4.3  
Keadaan Penduduk Kecamatan Medan Helvetia Tahun 2015

Kecamatan / Kelurahan	Islam	Kristen	Katholik	Hindu	Budha	Kongh uchu	Aliran Kepercaya an
Medan Helvetia	10.677	6,775	673	13	36	0	0
Helvetia Timur	19,851	6,599	732	48	1,005	0	0
Helvetia Tengah	21,400	14,669	1,617	44	315	0	0
Tanjung Gusta	19,550	6,933	688	44	82	0	0
Cinta Damai	8,913	9,653	1,387	99	1,769	0	0
Dwikora	19,812	4,130	805	45	795	0	0
Sei Sikambing C Ii	13,110	1,461	340	162	510	0	1
Jumlah Per Kecamatan	113,313	50,220	6,242	455	4,512	0	1

### Fasilitas Rumah Ibadah di Kecamatan Medan Helvetia

Tahun 2015

No	Rumah Ibadah	Jumlah	Keterangan
1	MESJID	51	
2	MUSHOLLA	20	
3	GEREJA	31	
4	PURA	2	
	<b>JUMLAH</b>	<b>104</b>	

### 3. Etnis

Penduduk Kecamatan Medan Helvetia cukup heterogen, terbukti dengan banyaknya suku/etnis yang hidup dan tinggal di wilayah Kecamatan Medan Helvetia ini. Adapun suku bangsa yang terbesar adalah :

Suku Jawa dengan jumlah	56.267 jiwa (34,42 %),
Suku Tapanuli Utara	42952 jiwa (26,28 %),
Suku Mandailing	14813 jiwa (9,06 %),

Suku Melayu	12876 jiwa ( 7,88 %),
Suku Karo	10511 jiwa (6,43 %),
Suku Aceh	8899 jiwa (5,44 %),
Suku Minang	8745 jiwa (5,35 %),
Suku Dairi	3780 jiwa (2.31 %),
dan suku lainnya sebesar	2.82 %.

#### 4. Pendidikan

Data Sarana Pendidikan Kecamatan Medan Helvetia

No.	Kelurahan	TK		SD		SMP		SMA		Universitas / Akademi		Ket.
		Neg.	Sw.	Neg.	Sw.	Neg.	Sw.	Neg.	Sw.	Neg.	Sw.	
1	Helvetia	0	2	6	1	1	2	0	1	0	0	
2	H Tengah	0	4	7	3	1	2	1	2	0	1	
3	H Helvetia	1	4	3	3	0	5	0	7	0	1	
4	Dwi Kora	0	5	1	6	0	4	0	4	0	1	
5	Cinta Damai	0	5	2	5	0	5	0	6	0	0	
6	SSC-II	0	5	0	6	0	5	0	4	0	1	
7	Tj Gusta	0	3	2	7	1	6	0	12	0	1	
<b>Jumlah</b>		<b>1</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>31</b>	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	



**Kegiatan:**

- a. Menjadi pimpinan upacara di Sekolah sekaligus memberikan pengarahan kepada siswa-siswi terhadap bahaya narkoba, geng motor dan kenakalan remaja lainnya.
- b. Memfasilitasi kegiatan perlombaan-perlombaan baik TK, SD, SMP ataupun SMA, seperti: Mewarnai, Fashion Show, Olahraga, Karaoke, Festival band, pakaian adat, kebaya Kartini

#### **4.5. Pelaksanaan Kegiatan Kecamatan**

Camat selaku SKPD sebagai penyelenggara pemerintah, pembangunan, dan pembinaan kemasyarakatan di Kecamatan Medan Helvetia harus mampu menggerakkan semua pihak baik pemerintah maupun masyarakat untuk berperan dalam proses pembangunan di Kecamatan Medan Helvetia.

Upaya-upaya yang dilakukan kepada aparat Pemerintah di lingkungan Kecamatan Medan Helvetia :

1. Melakukan rapat koordinasi, rencana kerja antara Pimpinan Kecamatan Medan Helvetia dan Dinas Instansi/Lintas Sektoral secara rutin;
2. Mengadakan bimbingan dan pengarahan setiap hari senin setelah apel pagi kepada seluruh perangkat kecamatan, Kelurahan dan kepala Lingkungan, serta dilanjutkan rapat rutin evaluasi dan program kerja;
3. Melakukan pembinaan secara terus menerus kepada perangkat, Staf kecamatan dan Perangkat Kelurahan dan menerapkan sanksi teguran mulai

dari lisan, tertulis sampai dengan penjatuhan hukuman sesuai PP No.30 Tahun 1980 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;

4. Mençiptakan suasana yang ramah dengan membangun saluran komunikasi yang lancar dan kebersamaan, peduli terhadap tugas dan tanggung jawab, masalah sekecil apapun yang dihadapi staf termasuk menghargai dan memberi apresiasi setiap prestasi yang dicapai;
5. Koordinasi dengan Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) dan Panitia Pemungutan Suara (PPS) demi suksesnya tahapan Kegiatan Pemilihan Umum (PEMILU).

#### **A. Penguasaan Data dan Potensi Wilayah**

Penguasaan data dilakukan oleh Kecamatan yaitu :

1. Menginventarisasi data-data inventaris barang di Kantor Camat dan kantor Lurah;
2. Mengumpulkan data potensi wilayah dengan koordinator adalah Petugas Statistik Kecamatan Medan Helvetia untuk setiap bulan;
3. Mengumpulkan data-data kegiatan Kelurahan di Kecamatan Medan Helvetia melalui laporan setiap minggu;
4. Mengumpulkan data-data kegiatan dari dinas/instansi lintas sektoral seperti data Kegiatan KB melalui PPLKB & PPKBD Kelurahan dengan melibatkan kader PKK, Posyandu oleh Puskesmas secara bersama dengan kelompok Dasa Wisma. Dalam pengumpulan data dan penyampaian komunikasi yang baik agar dapat diterima lebih jelas dan akurat. Data

yang diterima dapat bermanfaat dalam pelaksanaan tugas yang dilaksanakan Camat.

## **B. Penguasaan Tugas dan Peraturan**

Langkah-langkah yang telah dan akan dilakukan dalam penguasaan tugas dan peraturan yang berlaku :

1. Memperbanyak buku-buku peraturan yang berlaku yang dibagikan kepada staf/pejabat sesuai bidang tugas masing-masing;
2. Mengikuti dan mengikutsertakan staf/pejabat pada diklat fungsional/struktural yang dilaksanakan dinas fungsional terkait;
3. Menghadirkan narasumber dari berbagai Dinas teknis dalam suatu kegiatan yang dilaksanakan di Aula Kantor Camat Medan Helvetia bagi aparat Kecamatan dan Kelurahan.

## **C. Peningkatan Tertib Administrasi Kantor dan Tertib Laporan**

### **1. Penataan Administrasi/Kearsipan**

Administrasi yang baik sangat mendukung untuk kelancaran tugas, oleh karena itu penataan arsip dan administrasi terus dilakukan agar dapat mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari. Penataan administrasi dan arsip di Kantor Camat Medan Helvetia dilaksanakan dengan :

- a. Arsip disusun menurut indeks.
- b. Arsip ditempatkan didalam rak yang ada disusun dan dipelihara dengan baik.

Surat masuk diagendakan oleh Subbag pelayanan Umum serta dilampirkan kartu kendali dan lembar disposisi, diteruskan kepada Camat, didisposisi oleh Camat, disalurkan melalui Sekretaris Camat untuk mengarahkan, meneruskannya kepada Kasi/Kasubbag sesuai dengan materi surat. Selanjutnya pengolah surat, menyerahkan kepada Kasi dan diteruskan kepada Sekretaris Kecamatan untuk diparaf dan dilanjutkan kepada Camat untuk ditandatangani, selanjutnya diberi Nomor surat keluar dan dikirimkan ke alamat tujuan surat, melalui Kasubbag Pelayan Umum.

## **2. Penataan Ruang/Fasilitas Kerja**

Faktor Kenyamanan Kerja sangat erat kaitannya dengan peningkatan produktifitas kerja. Ketersediaan ruangan yang nyaman untuk bekerja, tersediannya peralatan kerja sangat mendukung untuk keberhasilan pelaksanaan tugas.

## **3. Pelaporan**

Sistem pelaporan di kantor Camat Medan Helvetia terhadap pelaksanaan tugas-tugas dilaksanakan secara tertulis baik itu terhadap kegiatan-kegiatan Camat yang bersifat rutin antara lain : laporan kegiatan Camat, laporan bulanan kependudukan mutasi mutandis, verifikasi e-KTP dan KTP Siak, laporan realisasi perminggu antara lain : laporan pelaksanaan gotong-royong, laporan banjir, laporan kejadian kebakaran dan lain-lain.

## **D. Peningkatan Pendapatan Asli Daerah**

Langkah-langkah yang telah dilakukan dalam peningkatan pendapat asli daerah adalah:

1. Melakukan intensifikasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dengan melakukan berbagai upaya seperti, himbauan surat, penagihan dari pintu ke pintu (operasi sisir/Opsir), membuat brosur dan spanduk himbauan, melakukan pendekatan langsung ke Wajib Pajak (WP) yang berpotensi (buku IV dan buku V) agar Wajib pajak (WP) dapat melunasi pembayaran PBB sebelum jatuh tempo, megikutsertakan Wajib Pajak (WP) Potensi untuk pembayaran langsung pada pekan panutan pembayaran PBB di Tingkat Kota Medan.
2. Melaksanakan rapat evaluasi PBB di Tingkat Kecamatan agar Lurah untuk tetap melaksanakan evaluasi di Tingkat Kelurahan serta memberikan apresiasi terhadap Wajib Pajak yang taat dan kepada Kepala Lingkungan yang persentase pembayaran PBB tertinggi.
3. Pencapaian target PBB.

**Tabel 4.4**  
**Data Pencapaian Target Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)**  
**Januari s/d Mei 2015**

NO.	KELURAHAN	TAHUN 2014			TAHUN 2015		
		TARGET (Rp)	REALISASI (Rp)	PERSENTASE (%)	TARGET (Rp)	REALISASI (Rp)	PERSENTASE (%)
1.	Helvetia	817.411.038	589.216.059	82	819.412.296	120.305.986	14,68
2.	Helvetia Timur	3.743.117.622	2.567.110.639	85	3.736.109.655	475.328.848	12,72
3.	Helvetia Tengah	1.307.728.316	814.522.269	82	628.527.361	227.729.497	17,43
4.	Tanjung Gusta	1.921.194.222	866.802.457	58	1.935.128.340	260.016.826	13,44
5.	Cinta Damai	1.830.757.921	1.071.401.417	67	1.828.105.616	275.375.101	15,06
6.	Dwikora	2.588.988.496	1.971.189.711	77	2.661.372.560	267.973.524	10,07
7.	Sei Sikambing C-II	2.679.503.848	1.999.656.386	69	2.668.458.856	337.217.600	12,64
<b>Jumlah</b>		<b>14.888.704.463</b>	<b>9.969.898.938</b>	<b>66,96</b>	<b>14.955.487.437</b>	<b>1.963.947.382</b>	<b>13,13</b>

Target PBB di Kecamatan Medan Helvetia setiap tahunnya meningkat, pada tahun 2014 PBB di Kecamatan Medan Helvetia tercapai 66,96 %. Pada tahun 2015 target PBB Rp. 14.955.487.437 dan realisasi sampai dengan bulan Mei 1.963.947.382 dengan persentasi 13,13 %. Diharapkan sebelum jatuh tempo bulan Agustus diharapkan persentasi meningkat menjadi 80%. Berbagai upaya telah dilakukan untuk pencapaian target tersebut antara lain dengan melaksanakan Pekan Panutan PBB di Kantor Camat.

### **5.6. Melaksanakan 5K**

Dalam rangka menciptakan suasana yang kondusif dan nyaman bagi warga maupun bagi pelaku usaha, maka Pemerintah Kecamatan Medan Helvetia berusaha melaksanakan program 5K dengan sungguh-sungguh.

#### **1. Ketentraman**

Usaha-usaha yang dilaksanakan untuk meningkatkan ketentraman antarlain :

- a. Bekerjasama dengan unsur Muspika baik dalam menciptakan maupun mencegah yang dapat mengganggu keamanan;
- b. Membina Persatuan dan Kesatuan antar Umat Beragama, Golongan dan Suku;
- c. Mengadakan posko kantor untuk mendukung pelaksanaan posko di Kecamatan, Kelurahan dan Siskamling di lingkungan;

- d. Membentuk Forum Kemitraan Polisi Masyarakat (FKPM) di kelurahan.

Pada dasarnya semua Kelurahan telah memiliki pos siskamling akan tetapi tidak semua pos siskamling berjalan dengan aktif. Ada beberapa pos siskamling yang sudah memiliki sistem keamanan yang baik dari petugas yang pendanaannya dibiayai oleh masyarakat setempat dan mulai pos siskamling sudah dilengkapi dengan peralatan yang cukup lengkap.

## 2. Ketertiban

Beberapa prioritas kegiatan ketertiban yang dilaksanakan antara lain yaitu:

- a. Menertibkan bangunan liar tanpa (IMB) bekerjasama dengan Dinas TRTB;
- b. Menertibkan pedagang kaki lima bekerjasama dengan 58 unsur Muspika;
- c. Menertibkan pemasangan spanduk, baliho atau sejenisnya yang tidak mempunyai ijin dari Pemko Medan;
- d. Mencegah terjadinya tindak kekerasan dalam rumah tangga;
- e. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pam Swarkasa.

Kegiatan dilaksanakan melalui koordinasi langsung dengan Dinas Teknis dan Forum Koordinasi Pimpinan Kecamatan (FKPK) secara terpadu antara lain Satpol Pamong Praja Kota Medan, Dinas Perhubungan Kota Kota Medan, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Medan, Dinas P2K, Dinas Kominfo Kota

Medan, Dinas TRTB Kota Medan, Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, Polsekta Medan Helvetia, Danramil-02 Medan Helvetia dan kepala Lingkungan se-Kecamatan Medan Helvetia, serta menerapkan kembali Wajib Laport 1x24 jam kepada Kepala Lingkungan untuk penduduk pendatang di setiap lingkungan.

### **3. Kebersihan**

Dengan dicanangkannya program Medan Bebas Sampah, maka Camat Medan Helvetia beserta jajaran bekerjasama dengan masyarakat berusaha untuk mewujudkan program tersebut, usaha-usaha yang dilakukan yaitu :

- a. Mengajukan kepada seluruh Instansi/Dinas serta sekolah-sekolah harus menjaga kebersihan gedung dan pekarangan;
- b. Menghimbau warga masyarakat untuk memberlakukan jam (waktu) pembuangan sampah, yaitu pada pagi hari 06.00 wib s/d 07.00 wib, pada sore hari pukul 16.00 wib s/d 18.00 wib. Himbauan ini dilaksanakan ini dilaksanakan secara tertulis melalui brosur dan spanduk, mobil patroli kebersihan dan secara lisan ataupun langsung kepada masyarakat
- c. Melaksanakan penyisiran sampah secara rutin tiap malam mulai jam 19.00 wib s/d 24.00 wib dengan mobil patroli kebersihan Kecamatan Medan Helvetia;
- d. Mengadakan gotong royong setiap Hari Sabtu dan Minggu;
- e. Menyediakan tempat sampah dilokasi strategis.

### **4. Keindahan**



Dalam rangka mensukseskan Program Medan berhias yang dicanangkan oleh Bapak Walikota Medan, bersama Ketua Tim Penggerak PKK Kota Medan, Kecamatan Medan Helvetia dan 11 (sebelas) Kelurahan telah melakukan perbaikan-perbaikan taman yang ada maupun pembuatan taman-taman baru di beberapa lokasi sebagai berikut :

- a. Membuat dan menata taman kecamatan;
- b. Membuat dan menata taman kelurahan;
- c. Menciptakan lingkungan kantor yang asri;
- d. Pengecetan taman;
- e. Membuat plank himbauan sapta pesona dan Medan berhias;
- f. Membuat taman percontohan kelurahan masing-masing

#### **5. Kenyamanan**

Langkah-langkah yang ditempuh dalam menciptakan suasana lingkungan yang nyaman adalah :

- a. Melaksanakan penghijauan disepanjang jalan protokol dan taman-taman kota;
- b. Menanam bunga-bunga dalam pot yang diletakkan dipinggir jalan;
- c. Menanam pohon buah-buahan di pekarangan rumah-rumah dan bekerjasama dengan Dinas Pertanian Kota Medan;
- d. Menambah dan memelihara pohon-pohon yang ditanam diberm jalan dan Kelurahan;
- e. Pembuatan tabulator dan tabulakar;

f. Pembuatan composting

#### **4.6. Program Kegiatan Kecamatan**

##### **A. Bidang Pemerintahan**

##### **1. Administrasi Kependudukan**

Pengurusan administrasi kependudukan di Kecamatan Medan Helvetia mengacu kepada Keputusan Walikota Medan Nomor 22 Tahun 2002 Tentang Pembebasan Retribusi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga di Kota Medan.

Proses dan mekanisme pembuatan KTP dan KK sebagai salah satu bentuk pelayanan dibidang administrasi kependudukan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 1 Tahun 2010 tanggal 26 Maret 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Akta Catatan Sipil Kota Medan.

Selanjutnya untuk mengetahui pelayanan yang telah diberikan dibidang kependudukan khususnya penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.5 Penerbitan Kartu Keluarga Bulan Januari s/d Mei 2015**

NO	KELURAHAN	KARTU KELUARGA					JLH
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	
1.	Helvetia	41	48	109	68	41	307
2.	Helvetia Timur	80	57	118	67	46	368
3.	Helvetia Tengah	86	55	90	39	52	322
4.	Tanjung Gusta	67	39	94	42	36	278
5.	Cinta Damai	52	25	82	37	52	249
6.	Dwikora	120	58	137	89	56	460
7.	Sei Sikambing C-II	54	21	63	38	39	215

Sumber Data Admuduk Tahun 2015

**Tabel 4.6 Penerbitan KTP SIAK Bulan Januari s/d Mei 2015**

NO	KELURAHAN	KARTU TANDA PENDUDUK					JLH
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	
1	Helvetia	20	17	19	10	9	75
2	Helvetia Timur	13	19	21	4	15	72
3	Helvetia Tengah	18	13	10	23	19	83
4	Tanjung Gusta	19	18	15	1	24	77
5	Cinta Damai	15	25	7	17	12	76
6	Dwikora	11	21	23	9	2	66
7	Sei Sikambing C-II	8	16	28	19	54	125

Sumber Data Admuduk Tahun 2015

Pelayanan ini dilaksanakan secara garis dengan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Medan.

### Skema Pembuatan Kartu Keluarga



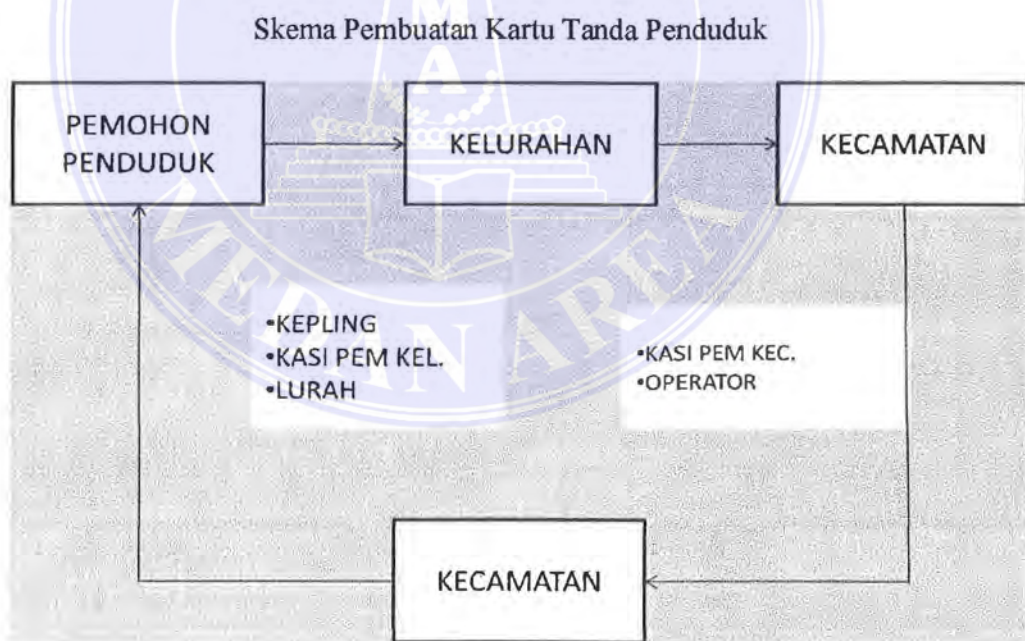
Proses pelayanan pengurusan Kartu Keluarga pertama sekali masyarakat mendatangi Kepala Lingkungan untuk pengurusan proses pembuatan Kartu Keluarga dan meminta pengantar dari Kepala Lingkungan kemudian Kepala Lingkungan menyarankan supaya pergi ke Kantor Lurah untuk mengambil formulir di Kasi Pemerintahan Kelurahan, setelah formulir dilengkapi dan ditandatangani oleh Lurah maka masyarakat tersebut disarankan untuk pergi ke Kantor Camat.

Sesampainya di Kantor Camat, masyarakat tersebut langsung menuju loket. Petugas yang ada di loket menerima formulir/berkas untuk memeriksa kelengkapan berkas permohonan Kartu Keluarga terlebih dahulu. Apabila berkas/formulir kurang lengkap maka masyarakat harus melengkapinya kembali. Sebelum dilakukan pengentrian oleh operator, petugas loket mengumpulkan formulir/berkas untuk diparaf oleh Kasi Pemerintahan Kecamatan

(kasi pem) dan Sekretaris Camat (sekcam) setelah diparaf maka ditanda tangani oleh Camat, maka operator mengentri data-data sesuai yang diinginkan oleh masyarakat.

Setelah selesai dientri masyarakat tersebut datang kembali ke Kantor Camat untuk mengambil formulir/berkas, kemudian petugas loket memberikan pengantar Kartu Keluarga untuk proses pencetakan/penerbitan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Medan.

Proses pengurusan dan penerbitan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk sama, hanya pada proses permohonan dan pencetakan Kartu Keluarga sampai ke Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Medan, sedangkan permohonan dan pencetakan dilakukan sampai Kantor Camat Medan Helvetia.



Sebelum dilakukan pencetakan Kartu Tanda Penduduk terlebih dahulu masyarakat tersebut disarankan untuk Perekaman E-KTP di Kantor Camat, kemudian dapat dilakukan pencetakan Kartu Tanda Penduduk.

Demikianlah proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk berdasarkan skema/alur yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Medan.

Pelayanan Perekaman E-KTP terus menerus dilaksanakan di Kantor Camat Medan Helvetia jumlah perekaman setiap bulannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.7 Wajib E-KTP Secara Regular**

NO	KELURAHAN	PEREKAMAN E KTP					JUMLAH
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Helvetia	12	20	5	11	19	67
2	Helvetia Timur	12	4	7	4	14	41
3	Helvetia Tengah	14	28	31	7	18	98
4	Tanjung Gusta	8	22	19	8	9	66
5	Cinta Damai	18	8	20	4	13	63
6	Dwikora	11	17	12	3	24	67
7	Sei Sikambing C-II	7	33	13	19	19	91
<b>JUMLAH</b>		82	132	107	56	116	493

Sumber Data Perekaman E-KTP Tahun 2015

## **B. Bidang Pembangunan**

Musyawarah Perencanaan Pembangunan (MUSRENBANG) dilaksanakan untuk menampung aspirasi Masyarakat dari mulai tingkat yang paling bawah sampai tingkat yang diatas yang akan dituangkan dalam usulan rencana pembangunan untuk tahun berikutnya.

Musrenbang dilaksanakan secara berjenjang dari mulai Musrenbang Kelurahan pada hari senin tanggal 26 Januari 2015 S/D 03 Februari 2015 kemudian dilanjutkan dengan Musrenbang Tingkat Kecamatan pada hari Selasa tanggal 17 Februari 2015 di Aula Kantor Camat Medan Helvetia.

Beberapa usulan hasil Musrenbang yang terealisasi Tahun 2015 adalah sebagai berikut :

## **C. Bidang Kemasyarakatan**

### **1. Penyelenggaraan MTQ Tingkat Kecamatan**

Kegiatan Musabaqah Tilawatil Qur'an (MTQ) dilaksanakan rutin setiap Tahun mulai dari tingkat Kelurahan, Tingkat Kecamatan dan Tingkat Kota Medan yang dimaksudkan untuk meningkatkan pembinaan dibidang keagamaan yaitu peningkatan pengamalan dengan isi Al-Qur'an. MTQ Tingkat Kecamatan ke 48 tahun 2015 dilaksanakan pada tanggal 08 s/d 15 maret 2015 di Kecamatan Medan Petisah. Setiap Tahun Kecamatan Medan Helvetia mengadakan MTQ Tingkat Kecamatan sekaligus menjadi ajang seleksi bagi peserta MTQ Tingkat Kota Medan. Pada tanggal 21 Pebruari 2015 tingkat Kecamatan di Kelurahan Sei Sikambing C-II. Suksesnya pelaksanaan MTQ Tingkat Kecamatan dan Kota

Medan adalah berkat masyarakat dan instansi Pemerintah/Swasta maupun Lembaga Pengembangan Tilawatil Qur'an (LPTQ) Kecamatan Medan Helvetia.

Kecamatan Medan Helvetia turut berpartisipasi dalam mensukseskan pelaksanaan Safari Jum'at, Safari subuh, Safari Maghrib dan Safari Ramadhan yang terlaksana di Wilayah Kecamatan Medan Helvetia.

## 2. Kesehatan

Kegiatan dibidang kesehatan bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kota Medan melalui Puskesmas Kecamatan Medan Helvetiadiantaranya :

- Membina posyandu-posyandu yang ada di tiap kelurahan
- Memfasilitasi masyarakat kurang mampu dalam memperoleh pengobatan gratis melalui program pemerintah
- Mengadakan sosialisasi pencegahan terhadap penyakit HIV-AIDS, Demam Berdarah Dengue dan Penyakit Menular, Diare
- Mengkoordinir penyaluran raskin di 7 (tujuh) kelurahan
- Khusus untuk menghadapi demam berdarah melalui koordinasi dengan Dinas Kesehatan dalam hal ini Puskesmas yang ada di Kecamatan Medan Helvetia, bekerjasama dengan masyarakat dan instansi melalui Gerakan Kebersihan Pemberantasan dan sekolah-sekolah diwilayah Kecamatan Medan Helvetia yang dilaksanakan secara bergiliran seperti kegiatan fogging (pengasapan) serta gotong royong khususnya disetiap lokasi endemic.



baik oleh masyarakat karena persyaratan produk yang dihasilkan sesuai dengan hasil produknya yang berupa KTP dan KK dan Surat Keterangan lainnya.

2. Transparansi dalam Pelayanan publik di Kecamatan Helvetia pun sudah dapat dikatakan terlaksana dengan baik. Hal ini dapat ditinjau dari setiap indikator yang ada antara lain indikator manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik yang sudah cukup baik. Walaupun setiap kebijakan yang ada belum dipublikasikan secara maksimal kepada masyarakat, namun masyarakat dapat mengaksesnya dan mencari informasi tersebut kepada kepala Desa masing-masing. Kemudian indikator prosedur pelayanan dinilai masyarakat sudah baik karena pengurusan KTP dan KK dan pelayanan Surat Keterangan lainnya di Kecamatan Helvetia sekarang ini tidak lagi berbelit-belit. Untuk indikator rincian biaya pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan sudah baik karena sudah sesuai dengan yang ditetapkan oleh pemerintah. Pertanggungjawaban dalam pengurusan KTP dan KK di Kecamatan jelas merupakan tanggung jawab camat. Kemudian indikator lokasi pelayanan sudah baik karena mudah dijangkau oleh warga Kecamatan Helvetia dan juga dijamin kemanannya serta pegawai memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang memiliki urusan di kantor Kecamatan. Dalam hal standar pelayanan, Kecamatan Helvetia sudah dinilai baik oleh masyarakat. Indikator terakhir yaitu informasi pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat karena sudah cukup terbuka. Masyarakat mulai dilibatkan dalam berbagai kegiatan sosial kemasyarakatan.

3. Hambatan itu antara lain kurangnya partisipasi aktif masyarakat dalam mengikuti berbagai kegiatan sosial yang dilaksanakan oleh pihak Kecamatan. Warga sekitar Kecamatan cenderung pasif dalam bersosialisasi. Hal ini cukup menjadi kendala dalam penyelenggaraan pembangunan Kecamatan. Namun ini tidak sepenuhnya menjadi kesalahan warga sekitar. Kecamatan Helvetia ternyata juga kurang mensosialisasikan berbagai kegiatan sosial kemasyarakatan yang terlaksana di Kecamatan. Berbagai informasi yang ada jarang sampai langsung dan merata kepada warga masyarakat. Kurangnya koordinasi antara warga dan pihak Kecamatan sendiri cukup menghambat kelancaran penerapan prinsip-prinsip *good governance* tersebut.

## 6.2. Saran

Saran yang dapat penulis berikan yaitu meliputi dua aspek antara lain:

1. Dari segi internal (Pegawai Kecamatan) yaitu:
  - a. Untuk memberikan motivasi kepada para penyelenggara pelayanan publik yang dalam hal ini adalah para pegawai di Kecamatan Helvetia Kota Medan, dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, dapat diadakan semacam perlombaan dan pemberian penghargaan (*reward*) bagi mereka yang menunjukkan prestasi kerjanya dan sanksi (*punishment*) bagi yang kinerja pelayanannya rendah. Dan hal ini dilakukan oleh Kepala Kecamatan Helvetia Kota Medan.

- b. Upaya perbaikan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan, serta disesuaikan dengan perkembangan perubahan situasi dan kondisi.
  - c. Memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses berbagai informasi yang berkaitan dengan kegiatan sosial kemasyarakatan dan membuat suatu wadah yang dapat menyatukan aparatur Kecamatan dengan masyarakat sehingga masyarakat dapat menyampaikan keluhannya melalui wadah tersebut.
2. Dari segi eksternal (masyarakat)

Masyarakat hendaknya berpartisipasi aktif dan turut serta dalam berbagai kegiatan yang diadakan oleh pihak Kecamatan. Peran serta dan partisipasi aktif masyarakat akan sangat membantu pelaksanaan pembangunan di wilayah Kecamatan Helvetia sehingga dapat membantu dalam mewujudkan pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abe, Kazutomo & John S. Wilson. 2008. *Governance, Corruption, and Trade in the Asia Pacific Region*. World Bank Policy Research Working Paper 4731.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Albrow, Martin, 1989. *Birokrasi*. Yogyakarta: PT. Tiara Wacana
- Albassam, Bassam A., 2016. "The Influence of Budget Transparency on Quality of Governance". *Mediterranean Journal of Social Sciences MC SER Publishing* ISSN 2039-2117 (online) ISSN 2039-9340 (print), Rome-Italy Vol 7 No 1 January 2016 227 .
- Burhan Mungin. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana
- Blau Peter M dan Marshall W. Meyer, 2000. *Birokrasi Dalam Masyarakat Modern*, Penerbit Prestasi Pustakaraya, Jakarta.
- Blumberg, M. dan Charles D. Pringgle. 1992. *The Missing Opportunities of Organizational Research : Some Implications for a theory of work performance*. *Academy of Management Review*, Vol. 7, No. 4.
- Baumann, Hannes. 2016. *A Failure of Governability: Why Transparency International Underestimated Corruption in Ben Ali's Tunisia*. *Third World Quarterly* (forthcoming).

- Dwiyanto, Agus , 2002, *Reformasi Birokrasi Di Indonesia* , Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Dwiyanto Agus, dkk. 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada
- Donovan, F. & A.C. Jackson. 1991. *Managing Human Service Organization*. New York, N.Y. Prentice Hall.
- David Osborne, Ted Gaebler. 1999. *Mewirusahaakan Birokrasi: Mentransformasi Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*, terjemahan Abdul Rosyid, (Jakarta: PPM)
- Ferlie, Ewan; McGivern, Gerry , 2014. “Bringing Anglo-Governmentality into Public Management Scholarship: The Case of Evidence-based Medicine in UK Health Care”. *Journal of Public Administration Research and Theory* , Volume 24 (1) – Jan 1, 2014.
- Husaini Usman, 2009. *Metode Penelitian Sosial (Edisi Kedua)*, Jakarta: Bumi Aksara
- Islamy. Muh Irfan. 2001. ”Agenda Kebijaksanaan Reformasi Administrasi Negara” *Jurnal Adminstrasi Negara Vol. II, No, 1*, September : 13-30 .
- Jabbara J.G dan Dwivedi, O.P.1989. *Public Service Accountability*. Connecticut: Kumarian Press, Inc.
- Kumorotomo, Wahyudi, 1996. *Etika Administrasi Negara*, PT. Rajawali Pers, Jakarta,

- Kumorotomo, W. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar Offset.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan (2000), *Akuntabilitas dan Good Governance, Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*
- Munoz, J., E. Anduiza & A. Gallego. 2016. *Why Do Voters Forgive Corrupt Mayors? Implicit Exchange, Credibility of Information and Clean Alternatives*. Local Government Studies (forthcoming).
- Nurmandi, Ahmad, 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Sinergi Visi Utama
- Osborne David, Ted Gabler, 1996. *Mewirauhakan Birokrasi (Reinventing Government)*, Pustaka Binawan Pressindo.
- Osborne, David and Peter Plastrik, 1997. *Memangkas Birokrasi, Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, Lembaga Manajemen PPM, Jakarta.
- Okubena, Olumuyiwa, 2016. "Accountability and Transparency: Procurement issues in selected municipalities in South Africa" *Journal of Finance, Accounting and Management*, 7(2), 39-52, July 2016 39
- Okpala, Kenneth Enoch. 2012. "Fiscal Accountability Dilemma in Nigeria Public Sector: A Warning Model for Economic Retrogression" *Research Journal*

*of Finance and Accounting* [www.iiste.org](http://www.iiste.org) ISSN 2222-1697 Vol 3, No 6,  
2012-113.

Putra, Fadillah dan Arif, Saiful. 2001. *Kaptilasime Birokrasi*, Kritik Reinvinting  
Government Osborne-Gaebler. LKIS, Yogyakarta.

Perry, James L. 1989. *Handbook of Public Administration*. San Fransisca, CA:  
Jossey- Bass Limited.

Renyowijoyo, Muindro. 2010. *Akuntansi Sektor Publik Organisasi Non Laba*.  
Jakarta: Mitra Wacana Media

Ratminto & Atik Septi Winartihn 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*.  
Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Robert. 1996. *Pelayanan Publik*. PT.Gramedia Pustaka Utama.

Sugiono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi Negara*. Bandung: Alfabet.

Shafritz, Jay.M. dan E.W.Russell. 1997. *Introducing Public Administration*. New  
York, N.Y.: Longman.

Sevilla, Joaquín, 2005. "Accountability and Control of Public Spending in a  
Decentralised and Delegated Environment". *Journal On Budgeting* Volume  
5 – No. 2

Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi, 1995. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta :  
PT. Pustaka LP3ES Indonesia

Sinambela, Lijan Poltak dkk.2006.*Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan,  
dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

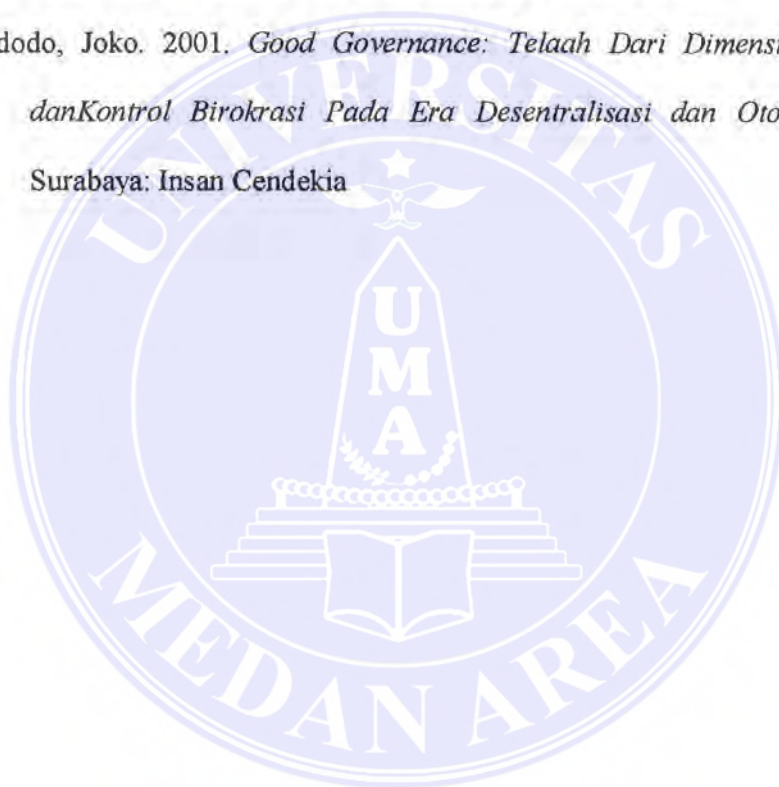
Sugiyono.2007. *Metode Penelitian Administrasi Negara*. Bandung: Alfabet

Sutiono.2004. *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*.Yogyakarta : Gava Media.

Umar, Haryono dkk. 2004. *Konsep dan Pengukuran Akuntabilitas*. Jakarta: Universitas Trisakti

Wahab, Solichin, Putra, Fadillah, dan Arif, Saiful. 2002. *Masa Depan Otonomi Daerah: Kajian Sosial, Ekonomi dan Politik untuk Menciptakan Sinergi dalam Pembangunan Daerah*. Surabaya: Penerbit SIC.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia





### **Peraturan Perundang-Undangan**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor. 25/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik
5. Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik.

