

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka digunakan sebagai kerangka dasar dalam melakukan analisis terhadap permasalahan yang akan diteliti, sehingga penting adanya kajian pustaka karena berfungsi untuk menjelaskan hubungan yang akan digunakan dalam menjelaskan permasalahan yang akan dikaji dengan kajian yang sudah dilakukan literature untuk mengetahui adanya persamaan objek kajian yang sekarang dilakukan oleh peneliti. Dalam penulisan skripsi ini peneliti menggali informasi dari penelitian-penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan, baik mengenai kekurangan atau kelebihan yang sudah ada. Selain itu, peneliti juga menggali informasi dari buku-buku maupun penelitian terdahulu dalam rangka mendapatkan suatu informasi yang ada sebelumnya tentang teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan untuk memperoleh landasan teori ilmiah.

Amin Rahmanurrasjid (2008) *Transparansi dalam Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik di Daerah (Studi Di Kabupaten Kebumen)*. Hasil penelitian yang didapatkan ialah transparansi bisa terwujud dalam pertanggungjawaban pemerintah daerah di Kabupaten Kebumen maka

perlu dievaluasi kembali mengenai ketentuan yang mengatur tidak samanya penyampaian LKPJ kepala daerah dan penyampaian Raperda tentang Pelaksanaan APBD dalam satu tahun anggaran, diperlukan adanya evaluasi dari pemerintah atas LPPD yang disampaikan pemerintah kabupaten dan diperlukan partisipasi aktif dari masyarakat atas informasi LPPD .

Komaruddin (2009) *Transparansi Pelayanan Publik Kasus Teknologi Pengelolaan Air Bersih Dan Air Limbah Domestik* , hasil dalam penelitian tersebut ialah Beberapa elemen penting pelayanan tersebut, antara lain penyelenggaraan pelayanan yang baik, adanya standar pelayanan, transparansi dan akuntabilitas pelayanan, dan penegakan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik, dalam kerangka reformasi birokrasi aparat negara. Informasi teknologi pengelolaan air bersih dan teknologi pengolahan air limbah perlu disediakan dan diumumkan pada papan pengumuman yang tersedia, media cetak (surat kabar lokal dan nasional serta media sejenis), media elektronik (website), forum diskusi publik dan media lainnya yang memungkinkan masyarakat mendapatkan akses pada informasi dimaksud.

Wirda Widya Sani (2011) *Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk(KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kampung Sungai Liput Kecamatan Kejuruan*

Muda Kabupaten Aceh Tamiang). Dari hasil penelitian yang dilakukan di Kampung Sungai Liput ditemukan bahwa dari berbagai indikator akuntabilitas dan transparansi, para pegawai Kampung Sungai Liput sudah berhasil menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi dengan baik didalam proses pelayanan pengurusan KTP dan KK sehingga masyarakat merasa nyaman dan tidak sungkan lagi berurusan dengan Kampung serta para pegawai juga berusaha untuk meminimalkan hambatan-hambatan yang akan dihadapi dalam proses pelayanan pengurusan KTP dan KK di Kampung Sungai Liput.

Vaila Shufah Nindiyati Ningrum (2012) *Transparansi Pelayanan Santunan Di Kantor Jasa Raharja Sidoarjo* Dari hasil penelitian dan pembahasan menghasilkan kesimpulan : 1) Transparansi Pelayanan Santunan di Kantor Jasa Raharja Sidoarjo berada dalam kategori transparan dengan sebesar 43% jawaban responden, tetapi 38% menyatakan cukup transparan. 2) Indikator Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan Indikator yang mendapatkan penilaian paling tidak transparan (19%). 3) Indikator Standar Layanan Publik mendapatkan penilaian merupakan indikator yang mendapatkan penilaian sangat transparansi (20%).

Berdasarkan analisis data dengan Perhitungan harga Chi Kuadrat hitung = 184,5832. dengan derajat keabsahan (dk) = $k - 1 = 5 - 1 = 4$

taraf kesalahan 5% , harga Chi Kuadrat tabel sebesar 9,488. Ternyata harga Chi Kuadrat hitung 184,5832 lebih besar dari pada harga Chi Kuadrat tabel 9,488. Maka uji statistik menyatakan hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Maka dapat dinyatakan bahwa Terdapat Perbedaan Antara Frekuensi Tingkat Transparansi Pelayanan Santunan Yang Diamati (f_o) Dengan Frekuensi Tingkat Transparansi Yang Diharapkan (f_h).

Melisa Bella (2014) melakukan penelitian Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong, Kesimpulan yang diberikan oleh penulis adalah pelayanan yang disediakan oleh Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong sejauh ini tidak efektif. Kepala desa harus selalu berada di kantor, sehingga mudah untuk bertemu. Kantor harus memiliki papan pengumuman yang dipasang di ruang tunggu, sehingga lebih mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi, syarat dan referensi yang digunakan di kantor Desa Kecamatan diinginkan. Waktu penyelesaian juga seharusnya lebih cepat sehingga masyarakat dengan pelayanan yang telah diberikan oleh kantor Kecamatan Teluk Sebong.

Resti Ardianti (2015) melakukan penelitian Transparansi Pelayanan Publik (Studi Di Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Propinsi Kepulauan Riau). Melalui penelitian yang dilakukan di

LPSE Propinsi Kepulauan Riau ini didapati bahwa dari beberapa indikator yang terkandung di dalam prinsip transparansi, segenap pegawai LPSE Propinsi Kepulauan Riau dinilai belum sepenuhnya berhasil dalam menerapkan prinsip transparansi dalam proses pelayanan publik.

Fauzi Albadila (2015) melakukan penelitian mengenai Transparansi Informasi Pelayanan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar (Studi Kasus Izin Usaha). Hasil penelitian di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar menunjukkan bahwa transparansi informasi pelayanan pengurusan surat izin usaha di Kota Makassar yang diselenggarakan oleh Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal belum sepenuhnya transparan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilihat dari perincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian layanan dan janji pelayanan yang masih belum terpublikasikan dengan baik serta lokasi pelayanan yang kurang strategis tentunya akan berimbas pada proses penyelesaian layanan surat izin usaha yang dibutuhkan

Abdul Waris Haslan (2016) melakukan Implementasi Prinsip Transparansi Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Gowa (Kantor Pelayanan Terpadu). Dari hasil penelitian, diperoleh kesimpulan, yang

menjadikan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa tidak Transparan yakni tidak adanya dukungan pemerintah setempat terkait perencanaan program publikasi yang telah dibuat oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa. Wujud dari tidak adanya dukungan pemerintah setempat yakni tidak adanya anggaran yang di alokasikan ke peningkatan publikasi informasi Kantor Pelayanan Terpadu sehingga segala program kerja yang telah direncanakan tidak dapat dijalankan.

Mustina (2017) Studi Tentang Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Keluarga Didinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah bahwa Disduk Capil belum mampu menjalankan Prinsip Akuntabilitas dan Transparansi dengan baik, masih ada keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan seperti sering mati lampu, jaringan yang tidak bagus serta jarak yang dimiliki untuk melayani masyarakat membuat Kartu Keluarga serta perlunya peningkatan dan perbaikan kinerja petugas penyelenggara pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser dan peningkatan sarana penunjang.

Dari beberapa kajian di atas perbedaan dengan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah tempat dan waktu penelitian. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Vaila Shufah Nindiyati

Ningrum (2012) memiliki perbedaan pada teknik analisis data kuantitatif yaitu menggunakan Perhitungan harga Chi Kuadrat.

2.2 Kerangka Teori

2.1.1 Konsep 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). Penggunaan utama istilah ini dalam bahasa Inggris adalah *to rule with authority*, atau memerintah dengan kewenangan (Djohan, 2007:131)”.

“Sebenarnya jika lebih ditelusuri lagi tentang perkembangan istilah “*governance*” maka konsep “*Good governance*” bukanlah konsep baru. Konsep *governance* samatuanya dengan peradaban manusia. Istilah ini secara khusus menggambarkan perubahan peranan pemerintahan dari pemberi pelayanan (*provider*) kepada *enabler* atau *facilitator*, dan perubahan kepemilikan dari milik negara menjadi milik rakyat. Pusat perhatian utama dari *Governance* adalah perbaikan kinerja atau perbaikan kualitas. (Salam, 2005:224-226)”.

“Pengertian *Good governance* menurut Mardiasmo, (2002:18) adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi

kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintah yang baik. *Good governance* dengan penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi investasi yang langka, dan penghindaran korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political frameworks* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan (Sedarmayanti, 2003:7).”

“Berkaitan dengan *Good governance*, Mardiasmo (Tangkilisan, 2005:114) mengemukakan bahwa orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan *Good governance*, dimana pengertian dasarnya adalah pemerintahan yang baik. Kondisi ini berupaya untuk menciptakan suatu penyelenggaraan pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan prinsip demokrasi, efisiensi, pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administrasi. Tuntutan reformasi yang berkaitan dengan aparatur negara adalah perlunya mewujudkan administrasi negara yang mampu mendukung kelancaran dan perpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan berdasarkan prinsip *Good governance*”.

Sedangkan Lembaga Administrasi Negara (LAN) mendefinisikan *good governance* sebagai penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisiensi dan efektif dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif di antara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat (Kurniawan, 2005:16). Secara teoritis, *good governance* sendiri dapat diberi arti sebagai suatu proses yang mengorientasikan pemerintahan pada distribusi kekuatan dan kewenangan yang merata dalam seluruh elemen masyarakat untuk dapat mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik beserta seluruh upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan. (Sedarmayanti,2003:7).

“*Governance* juga bisa diartikan sebagai mekanisme-mekanisme, proses-proses, dan institusi-institusi melalui warga negara mengartikulasikan kepentingan-kepentingan mereka, *memediasi* perbedaan-perbedaan serta menggunakan hak dan kewajiban legal mereka. *Governance* memiliki hakikat ensensial yaitu bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi dengan pengakuan hak berlandaskan pada pemerintahan hukum (Salam, 2004:224). Tujuan *Good governance* diterapkan dalam

pemerintahan adalah untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisiensi dan efektif dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif di antara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat (Kurniawan, 2005:16)".

"Kata baik (*good*) dalam istilah *Good governance* mengandung dua arti. Pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan berkeadilan sosial. Kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan *tersebut* (Salam, 2005:226)".

"Munculnya konsep *Good governance* untuk dilaksanakan di dalam penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara dilatar belakangi oleh banyak faktor. Namun demikian, salah satu faktor terbesar adalah ketidakberdayaan pemerintah negara-negara berkembang dalam menghadapi era globalisasi yang penuh dengan hiper kompetisi. Pemerintah tidak lagi menjadi pemain tunggal, tetapi mengharapkan peran lebih besar dari sektor swasta dan masyarakat sipil".

Konteks pemerintahan yang baik menyangkut Negara dan seluruh actor atau lembaga-lembaga yang terkait dalam sistem politik di dalamnya. Nugroho (2012: 158). Menurut UNDP (Sedamayanti, 2012: 5-6) prinsip yang harus dianut dan *dikembangkan* dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi:

1. Partisipasi (*Participation*)

Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung, maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.

2. Aturan Hukum (*Rule of Law*)

Kerangka aturan hukum dan perundang-perundangan harus berkeadilan, ditetapkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia.

3. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi.

4. DayaTanggap (*Responsiveness*)

Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*)

5. BerorientasiKonsensus (*Consensus Orientation*)

Pemerintahan yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

6. Berkeadilan (*Equity*)

Pemerintahan yang baik akan memberi kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.

7. Efektivitasdan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan suatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya sebagai sumber-sumber yang tersedia.

8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum), sebagai halnya kepada para pemilik (*stakeholders*)

9. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Para pimpinan dan masyarakat memiliki perpektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

“Prinsip-prinsip diatas merupakan suatu karakteristik yang harus dipenuhi dalam hal pelaksanaan *good governance* yang berkaitan dengan kontrol dan pengendalian, yakni pengendalian suatu pemerintahan yang baik agar cara dan penggunaan cara sungguh-sungguh mencapai hasil yang dikehendaki *stakeholders*. Penerapan *Good Governance* kepada pemerintah adalah ibarat masyarakat memastikan mandat, wewenang, hak dan kewajibannya telah dipenuhi dengan sebaik-baiknya. Disini dapat dilihat bahwa arah ke-sembilan dari *GoodGovernance* adalah membangun *the professional government*, bukan dalam artipemerintah yang dikelola para teknokrat, namun oleh siapa

saja yang mempunyai kualifikasi profesional, yaitu mereka yang mempunyai ilmu dan pengetahuan yang mampu mentransfer ilmu dan pengetahuan menjadi skill dan dalam melaksanakannya berlandaskan etika dan moralitas yang tinggi”.

Selanjutnya Sedarmayanti (2012: 7) menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberikan gambaran pemerintahan yang baik sebagai berikut:

1. Akuntabilitas: adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan.
2. Transparansi: pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah
3. Keterbukaan: menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyatnya untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan
4. Aturan hukum: pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Pertama untuk menciptakan *good governance* yang salah satunya ditunjukkan dengan sistem pelayanan birokrasi pemerintahan yang akuntabel. Akuntabilitas (*accountability*) adalah suatu derajat yang menunjukkan besarnya tanggung jawab aparat atas kebijakan maupun proses pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah. (Kumorotomo, dalam Dwiyanto, 2008: 98-99).

Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. (Subarsono, dalam Dwiyanto, 2008 144)

Ada dua bentuk akuntabilitas, yaitu akuntabilitas eksplisit dan akuntabilitas implisit. Akuntabilitas eksplisit (atau secara konseptual dapat disebut *answerability* adalah pertanggungjawaban seorang pejabat atau pegawai pemerintah manakala dia diharuskan untuk menjawab atau menanggung konsekuensi dari cara-cara yang mereka gunakan dalam melaksanakan tugas-tugas kedinasan. Sedangkan akuntabilitas implisit bahwa setiap pejabat atau pegawai pemerintah secara implisit bertanggungjawab atas setiap kebijakan, tindakan atau

proses pelayanan publik yang dilaksanakan (Kumorotomo, dalam Dwiyanto, 2008: 99). Termasuk didalam tanggung jawab implisit yang harus dipikul oleh setiap pegawai atau pejabat pemerintah ialah menghindari penyakit-penyakit birokrasi yang senantiasa dikeluhkan oleh masyarakat saat ini, yaitu KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme).

Kedua Transparansi menunjuk suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan *stakeholder* yang membutuhkan. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi tinggi. (Dwiyanto,2008: 236). Ada Tiga indikator untuk mengukur tranparansi pelayanan publik:

1. Indikator pertama adalah mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk didalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta

mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi.

(Dwiyanto,2008: 236)

2. Indikator kedua dari transparansi menunjuk pada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan stakeholders yang lain. (Dwiyanto,2008: 238)
3. Indikator ketiga dari transparansi pelayanan adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. (Dwiyanto,2008: 240)

Dengan menggunakan tiga dimensi transparansi tersebut maka penilaian terhadap transparansi pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih lengkap. Ketiga Keterbukaan menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyatnya untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan. Keterbukaan yaitu bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain (Subarsono dalam Dwiyanto, 2008: 146).

Keempat Aturan hukum Kerangka aturan hukum dan perundang-perundangan harus berkeadilan, ditetapkan dan dipatuhi

secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia. (Sedarmayanti, 2012: 2). Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil (Subarsono dalam Dwiyanto, 2008: 146).

2.1.2 Konsep Transparansi Birokrasi

1. Transparansi

Transparansi atau (*transparency*) secara harafiah adalah jelas, dapat dilihat secara menyeluruh dalam arti kata keterbukaan. Dengan demikian, arti transparansi keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan. Sebagaimana disebutkan di atas bahwa tranparansi merupakan salah satu syarat penting untuk menciptakan Good Governance. Dengan adanya transparansi di setiap kebijakan tata kelola pemerintahan, maka keadilan (*fairness*) dapat ditumbuhkan (Arifin. 2011 : 162). Transparansi adalah penyediaan informasi tentang pemerintah(an) bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai (Dwiyanto Agus, 2006:80)

Dalam KepMenPAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004
Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas

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.

Konsep transparansi menurut *Organisation for Economic Coopretation and Development* (2004:66) menjelaskan bahwa konsep transparansi adalah merupakan nilai utama dari sistem pemerintahan. Konteks utama aktivitas pemerintah harus diyakini berdasarkan pada transparansi. Terdapat kekuatan publik yang menuntut transparansi lebih besar. Pada hakekatnya ada kaitandengan percepatan dan pengaruh terhadap organisasi swasta, sebagaimana terus meningkatnyapopulasi masyarakat. Ini berartituntuan publik terhadap transparansi sudah semakin kuat.

Menurut Mardiasmo (2004:30), transparansi berarti "keterbukaan (openness) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi". Sedangkan menurut Hari Sabarno (2007:38)

transparansi merupakan “salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Perwujudan tata pemerintahan yang baik mensyaratkan adanya keterbukaan, keterlibatan, dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintahan. Keterbukaan dan kemudahan informasi penyelenggaraan pemerintahan memberikan pengaruh untuk mewujudkan berbagai indikator lainnya”. Hal ini diungkapkan oleh Sedarmayanti (2009;289-290) melalui prinsip utama unsur *good governance* dalam: “Transparansi (keterbukaan) dapat dilihat dari 3 aspek :

1. Adanya kebijakan terbuka terhadap pengawasan,
2. Adanya akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau setiap segi kebijakan pemerintah,
3. Berlakunya prinsip *check and balance* antar lembaga eksekutif dan legislatif.”

Tiga indikator transparansi yang dapat digunakan, indikator pertama adalah mengukur tingkat keterbukaan disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk didalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan, serta cara pelayanan. Persyaratan yang harus

dipenuhi harus terbuka dan mudah diketahui oleh para pengguna. Penyelenggaraan pelayanan harus berusaha menjelaskan kepada para pengguna mengenai persyaratan yang harus dipenuhi beserta alasan diperlukannya persyaratan itu dalam proses pelayanan.

Indikator yang kedua dari transparansi menunjuk kepada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami oleh pengguna dan *stakeholder* yang lain. Maksud dipahami disini bukan hanya dalam arti literal semata tetapi juga makna dibalik semua prosedur dan peraturan itu. Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal yang paling penting bagi para pengguna. Jika rasionalitas dari semua hal itu dapat diketahui dan diterima oleh para pengguna, maka kepatuhan terhadap prosedur dan aturan akan mudah diwujudkan.

Indikator ketiga dari transparansi adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraa pelayanan publik semakin tinggi transparasi.

Misalnya, ketika pengguna dengan mudah memperoleh informasi mengenai biaya dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan maka pelayanan publik itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi.

2. Birokrasi

Secara epistemologis birokrasi berasal dari kata “bureau” yang berarti meja atau kantor dan kata “kratia” (κρατιν) yang berarti pemerintah. Pada mulanya, istilah ini digunakan untuk menunjuk pada suatu sistematisasi kegiatan kerja yang diatur atau diperintah oleh suatu kantor melalui kegiatan-kegiatan administrasi. Sebagaimana yang ada di dalam masyarakat modern sekarang dimana begitu banyak urusan yang terus menerus dan cenderung tetap, hanya organisasi birokrasi yang mampu menjawabnya. Beberapa sebutan atau istilah birokrasi sendiri diterjemahkan sebagai pemerintah yang anggota-anggotanya disebut aparat birokrasi atau birokrat.

Menurut Sedarmayanti (2009:67) birokrasi merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan pegawai negeri berdasarkan peraturan perundang-undangan. 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, apalagi 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, 2008: 147)

Birokrasi adalah struktur organisasi digambarkan dengan hierarki yang pejabatnya diangkat atau ditunjuk, garis tanggung jawab dan kewenangannya diatur oleh peraturan yang diketahui (termasuk sebelumnya), dan justifikasi setiap keputusan membutuhkan referensi untuk mengetahui kebijakan yang pengesahannya ditentukan oleh pemberi mandat di luar struktur organisasi itu sendiri. Lebih rinci lagi birokrasi dijabarkan sebagai organisasi yang memiliki jenjang, setiap jenjang diduduki oleh pejabat yang ditunjuk/diangkat, disertai aturan tentang kewenangan dan tanggung jawabnya,

dan setiap kebijakan yang dibuat harus diketahui oleh pemberi mandat. Istilah birokrasi pertama kali dikemukakan oleh Martin Albrow untuk memberikan atribut terhadap istilah yang dipergunakan oleh seorang *physiocrat* Perancis Vincent de Gourney yang untuk pertama kalinya memakai istilah birokrasi dalam menguraikan sistem Pemerintahan Prusia di tahun 1745 (Thoha, 2003:920)

Birokrasi merupakan sebuah organisasi dalam pemerintahan yang merupakan rantai administrasi untuk mendukung pencapaian tujuan pemerintahan itu sendiri, yaitu pelayanan kepada masyarakat. Organisasi yang baik, efektif, efisien serta sesuai dengan kebutuhan, harus didasarkan pada asas-asas yang diterapkan dalam organisasi tersebut dengan kata lain birokrasi yang baik harus didasarkan pada asas-asas yang diterapkan. Berikut ini merupakan asas-asas pemerintahan yang baik menurut Sedarmayanti (2009:277), yaitu :

1. Mengikutsertakan semua masyarakat;
2. Transparan dan bertanggung jawab;
3. Efektif dan adil;
4. Menjamin adanya supremasi hukum

5. Menjamin prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi berdasarkan pada konsensus masyarakat;
6. Memerhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan, termasuk menyangkut alokasi sumber daya pembangunan.

3. Transparansi dalam Birokrasi

Transparansi Birokrasi dalam Standar penyelenggaraan Pelayanan 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. (Dedek Kusnadi,2011).

Untuk mencapai hal di atas, diperlukan kondisi aktual seperti :manajemen dan pelaksanaanpelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat; prosedur pelayananharus dibuat dalam bentuk Bagan Alir; persyaratan teknis dan administratif pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat; kepastian rincian biaya pelayanan

harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat; kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat; pejabat/ petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan harus ditetapkan secara formal berdasarkan SK, lokasi pelayanan harus jelas; janji (motto) pelayanan harus tertulis secara jelas; standar pelayanan publik harus realistis dan dipublikasikan pada masyarakat; serta informasi pelayanan harus dipublikasikan dan disosialisasikan pada masyarakat melalui media. Baik media cetak, elektronik maupun himbauan dan selebaran atau brosur agar masyarakat dapat mengetahui dengan transparan jelas dan terbuka.

Selain itu, diperlukan juga sejumlah faktor penunjang seperti dukungan kebijakan, ketersediaan teknologi, kemampuan pegawai, dukungan dan kesadaran warga, kecukupan anggaran, komitmen pegawai, pengawasan dan sanksi, budaya kerja, dan pola pelayanan yang tepat, di dalam Birokrasi itu sendiri.

4. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Transparansi

Faktor yang mempengaruhi birokrasi pemerintah menurut Thoha (2008:106) yakni sebagai berikut:

- a. Adanya kebutuhan melakukan perubahan dan pembaruan. Kebutuhan untuk melakukan perubahan dan pembaruan sangat tergantung dari kebutuhan pemimpin nasional sendiri. Kebutuhan tersebut didukung oleh kebijakan politik yang strategis dan dijadikan suatu program nasional, maka perubahan dan pembaruan aparatur dapat dilakukan.
- b. Memahami perubahan yang terjadi dilingkungan strategis nasional. Faktor perubahan lingkungan strategis nasional sangat penting dipahami, hal ini dikarenakan faktor tersebut dapat menimbulkan rencana dan tindakan pembaruan aparatur pemerintah.
- c. Memahami perubahan yang terjadi dilingkungan strategis global. Faktor perubahan lingkungan strategis global mendorong agar pembaruan aparatur pemerintah tidak berdiri sendiri melainkan mempertimbangkan pengaruh global. Pengaruh global antara lain sistem desentralisasi dan demokrasi serta perkembangan teknologi.

- d. Memahami perubahan yang terjadi dalam paradigma manajemen pemerintahan. Perubahan global sangat erat kaitanya dengan perubahan paradigma dalam tata pemerintahan yang baik. Desentralisasi, otonomi, demokrasi, akuntabilitas publik, transparansi dan ditegakkanya hukum merupakan dorongan yang kuat terhadap lahirnya perubahan dalam manajemen pemerintahan.

Sedangkan menurut Effendi (2018:28-29), faktor yang mempengaruhi reformasi birokrasi dalam pelayanan publik meliputi:

- a. Kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi. Ia akan menjadi sumber kesungguhannya dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan
- b. Aturan, aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar

organisasi dan pekerjaan dapat berjalan lancar teratur dan terarah. Agar peraturan dapat mencapai apa yang dimaksud, maka ia harus dipahami oleh semua orang yang bertugas dalam bidang yang diatur dengan disertai disiplin yang tinggi

- c. Organisasi, yaitu merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Sebagai suatu sistem, organisasi merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan, dalam hal ini pelayanan yang baik dan memuaskan. Agar organisasi berfungsi dengan baik perlu ada pembagian, baik dalam hal organisasi maupun tugas pekerjaan sampai pada jenis organisasi atau pekerjaan yang paling kecil.
- d. Pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksana pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik sehingga ia tidak melakukan penyimpangan yang dapat merugikan organisasi
- e. Keterampilan Tugas yaitu kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan

- f. Sarana dan Prasarana. Sarana sarana yang diperlukan dalam pelaksanaantugas pekerjaan layanan. Sarana terbagi atas dua macam : pertama, sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu; kedua, fasilitas meliputi segala kelengkapannya dengan fasilitas komunikasi dan segala kemudahan lainnya

2.1.3 Konsep Pelayanan Publik

Menurut Sinambela pelayanan Publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.(Pasolong, 2007; 128).

Menurut Kasmir pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. (Pasolong, 2007; 133).

Sedangkan Menurut Moenir (2006; 47) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah :

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar

3. Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang

Keempat itulah yang menjadi dambaan setiap orang berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani masyarakat, sehingga dapat berdampak positif dalam meningkatkan minat masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, perizinan dan pertanahan di Kantor Camat Singingi Hilir sebagai instansi atau organisasi publik.

Menurut Ratminto dan Atik (2014; 5) pelayanan public atau pelayanan perizinan umum sebagai bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan Publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikaasikan 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. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (Ratminto

dan Atik, 2014:24) standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

2. Waktu Penyelesaian

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

3. Biaya Penyelesaian

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

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan Publik

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

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

Selanjutnya berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Atik, 2014:22-23) dalam penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan Publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan Publik
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pemberi pelayanan
- c. Rincian biaya pelayanan Publik dan tata cara pembayaran

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan Publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

4. Akurasi

Produk pelayanan Publik diterima dengan benar, tepat, dan sah

5. Keamanan

Proses dan pelayanan Publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan Publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan Publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

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

10. Kenyamanan

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

Menurut Moenir (2006:45) layanan yang baik dan memuaskan berdampak positif pada masyarakat, antara lain :

1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan
3. Masyarakat bangga terhadap korps pegawai
4. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat
5. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat adil dan makmur yang berlandaskan Pancasila.

Dalam konteks *Good governance* tentu pelayanan Publik membutuhkan kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM), dan sumber daya lainnya untuk mendukung persiapan pelayanan yang lebih prima, termasuk dalam pelayanan Publik di Kantor Camat Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses pelayanan, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Ratminto dan Atik (2014:242) penyelenggaraan pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila dapat dipenuhi empat hal sebagai berikut :

1. Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan

2. Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggaraan pelayanan
3. Sumber daya manusia yang berorientasi kepada kepentingan pengguna jasa
4. Berfungsinya mekanisme '*voice*'.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman, 2000:6). Menurut Ratminto dan Atik (2008; 180) ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Pelayanan umum menurut Wasistiono (2003; 43) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa bayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan Cuma-Cuma atau disertai dengan pembayaran. Pelayanan secara cuma-cuma sebenarnya merupakan kompensasi dari pajak yang telah dibayarkan oleh masyarakat itu sendiri. Berdasarkan dari uraian diatas, maka

pengertian pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai kegiatan yang dilakukan suatu organisasi yang ditujukan kepada konsumen atau masyarakat umum yang dapat berbentuk barang ataupun jasa yang memberikan kepuasan bagi yang menerima layanan.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

1. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.1.4 Penerapan Prinsip Transparansi dalam Pelayanan Publik

Penerapan prinsip transparansi terhadap kualitas pelayanan publik ialah pelaksanaan prinsip transparansi dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat. Transparansi yaitu keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan instansi pemerintah melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam mendapatkan informasi yang akurat dan memadai terutama dalam bidang pelayanan publik. Dalam KEPMENPAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas 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. Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi:

1. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/ 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.

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.

4. Biaya Pelayanan

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

Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

5. Waktu Penyelesaian Pelayan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan azas *First In First Out/FIFO*).

6. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab

Pejabat /petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan 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 ditulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk di dalamnya mengenai standar kualitas pelayanan. Dapat pula

dibuat “Motto Pelayanan”, dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi maupun penerima pelayanan.

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. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

10. Informasi Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah, wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab

sebagaimana telah diuraikan di atas Publikasi dan atau sosialisasi tersebut di atas melalui antara lain, media cetak (brosur, leaflet, booklet), media elektronik (Website, Home-Page, Situs Internet, Radio, TV), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

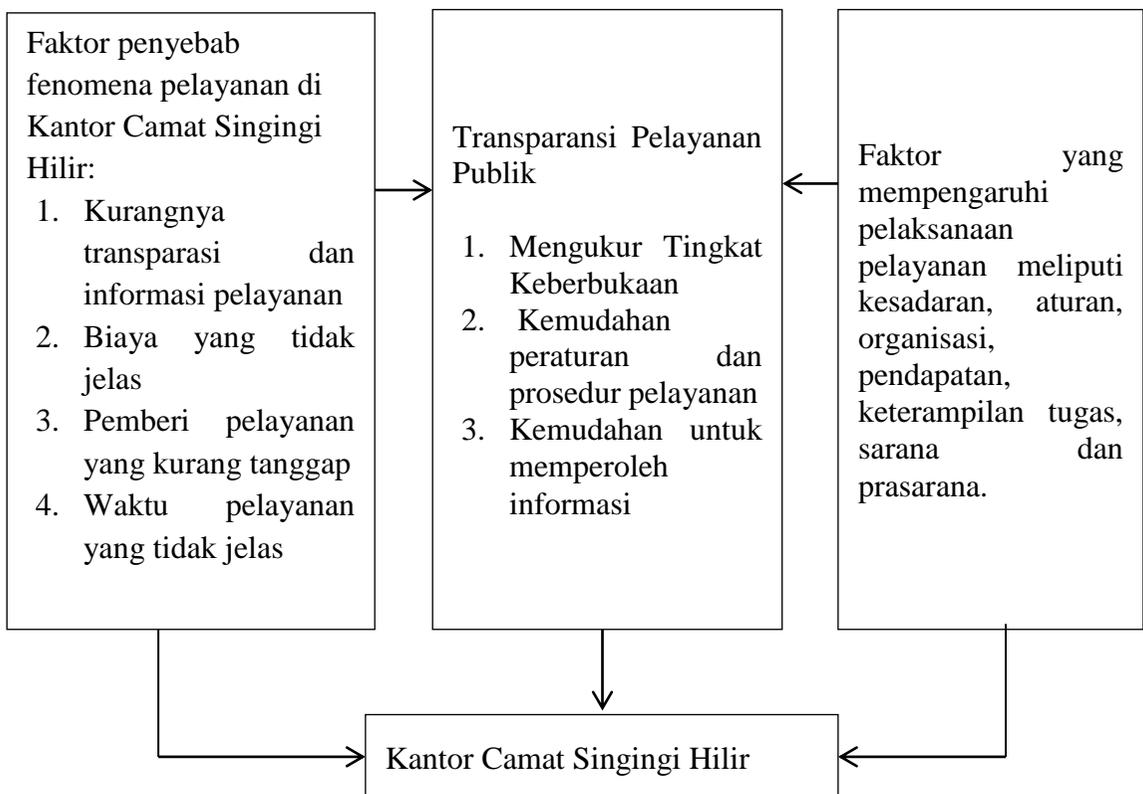
Transparansi atau keterbukaan berorientasi pada awal mulai dilakukannya pelayanan, yang mana keterbukaan informasi akan mempermudah masyarakat untuk mengerti mengenai tahap pelayanan, waktu serta biaya yang dibutuhkan sehingga pelayanan akan menjadi lebih mudah untuk masyarakat dan tidak berbelit-belit, dan mempermudah penyedia pelayanan tanpa menyusahkan masyarakat, transparansi ini juga sebagai mendi pendidikan untuk masyarakat dalam hal pelayanan publik.

Kepemerintahan yang baik atau *good governance* merupakan tata kelola bagaimana suatu organisasi Publik dapat melakukan pelayanan serta tugas dan fungsi menjadi lebih baik, hal ini juga sesuai dengan konsep organisasi dan manajemen yang merupakan tata kelola organisasi, Oleh sebab itu semakin diterapkan prinsip transparansi maka semakin baik pula pelayanan publik tersebut. maka dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, penerapan Prinsip transparansi terhadap kualitas pelayanan Publik

diduga memiliki hubungan positif terhadap pelayanan Publik di Kantor Camat Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

2.3 Kerangka Pemikiran

Tinjauan terotitis yang telah diuraikan diatas menunjukkan bahwa terdapat adanya perubahan apabila prinsip-prinsip *good governance* di terapkan pada pelayanan Publik. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini modifikasi teori dari Dwiyanto (2008:236-240), Kementerian Keuangan RI Tahun 2015 dan Effendi (2018:28-29). Berdasarkan hal tersebut maka kerangka pemikirannya adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Defenisi Konsepsional

Konsep konsepsional merupakan batasan penelitian Terhadap variabel yang digunakan dalam penelitian jadi untuk lebih memudahkan dalam menganalisa serta memperjelas arah penelitian, maka penulis merasa perlu membatasi dengan mengoperasionalkan konsep-konsep yang digunakan sehingga nantinya memberikan suatu kebenaran didalam penelitian. Penulis menetapkan konsep variabel yang akan dikaji, sebagai berikut:

1. Transparansi (*Transparency*) ialah keterbukaan pemerintah atau pegawai kantor Camat Singingi Hilir dalam memberikan informasi mengenai prosedur, waktu dan biaya yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.
2. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan SIUP Kecil yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan berdasarkan ketentuan peraturan yang ditetapkan.
3. 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.

2.5 Defenisi Operasional

Perumusan definisi operasional dapat kita lihat berdasarkan apa saja indikator yang digunakan dalam pengukuran transparansi pelayanan publik di Kantor Camat Singingi Hilir, sehingga peneliti dapat mendefinisikan beberapa hal yang menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu sesuai tabel 2.1berikut.

Tabel 2. 1 Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Aspek Pengukuran
Transparansi	Mengukur tingkat keterbukaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akses informasi tentang prosedur layanan mudah diperoleh. 2. Akses informasi mengenai ada/tidaknya biaya atas layanan disampaikan secara terbuka. 3. Akses informasi mengenai besarnya standar biaya atas layanan disampaikan secara terbuka. 4. Akses informasi mengenai besarnya standar waktu proses layanan disampaikan secara terbuka. 5. Akses informasi mengenai hasil layanan disampaikan secara terbuka. 6. Tersedia akses komunikasi bagi pengguna untuk menyampaikan keluhan.

Variabel	Indikator	Aspek Pengukuran
	Kemudahan peraturan dan prosedur pelayanan	7. Pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur/ ketentuan. 8. Proses/tahapan atau alur layanan bersifat sederhana sesuai dengan prosedur/ketentuan.
	Kemudahan untuk memperoleh informasi	9. Informasi memuat semua persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan. 10. Informasi memuat semua prosedur layanan. 11. Informasi memuat semua petunjuk pengisian dokumen layanan.
Faktor-faktor dalam pelaksanaan pelayanan	Kesadaran, Aturan, Organisasi, Pendapatan, Keterampilan Tugas, Sarana dan Prasarana.	12. Kesadaran para pejabat serta para petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. 13. Aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. 14. Alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. 15. Pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksana pelayanan. 16. Kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan. 17. Sarana prasarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan layanan.

Sumber: Modifikasi teori Dwiyanto (2008:236-240), Kementerian Keuangan RI Tahun 2015 dan Effendi (2018:28-29)