



AKUNTABILITAS PELAYANAN ADMINISTRASI

Dian Fitriani Karim¹, Widya Kurniati Mohi², Ramlah Alkatiri³, Fadlun N. Madina⁴

fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Provinsi Gorontalo, Indonesia¹

fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Provinsi Gorontalo, Indonesia²

fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Provinsi Gorontalo, Indonesia³

fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Provinsi Gorontalo, Indonesia⁴

Korespondensi: diankarim09@gmail.com¹

ABSTRCT

The number of complaints and complaints from the public against services from the government, either directly or through the mass media, creates a bad image in public accountability. This study aims to determine the Accountability of Administrative Services in Libuo Village, Dungingi District, Gorontalo City.

The research method uses a qualitative type. The results showed that the Accountability of Administrative Services in Libuo Village, Dungingi Subdistrict, Gorontalo City was not optimal. Of the four indicators used, namely procedures, costs, timeframe and responsiveness, there are two indicators that have not worked well, namely procedural and responsive indicators. This can be seen from the lack of commitment of Libuo Village employees to consistently carry out and implement service procedures fairly to all communities.

Kata-kata Kunci: *Administratives; services; Accountability.*

ABSTRAK

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah baik yang secara langsung maupun melalui media massa menimbulkan citra yang buruk dalam akuntabilitas publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Akuntabilitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Libuo Kecamatan Dungingi Kota Gorontalo. Metode penelitian menggunakan jenis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Akuntabilitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Libuo Kecamatan Dungingi Kota Gorontalo belum optimal. Dari keempat indikator yang digunakan yakni prosedur, biaya, jangka waktu dan responsif, terdapat dua indikator yang belum berjalan dengan baik yakni indikator prosedur dan responsive. Hal tersebut terlihat dari kurangnya komitmen pegawai Kelurahan Libuo untuk secara konsisten menjalankan dan menerapkan prosedur pelayanan secara adil kepada semua masyarakat responsivitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Libuo yang tergantung pada personal pegawai bukan pada kebutuhan masyarakat.

Kata-kata Kunci: *Akuntabilitas, Pelayanan, Administrasi.*

PENDAHULUAN

Tugas utama Pemerintah dalam bidang pelayanan publik bukan hanya tentang bagaimana Pemerintah membuat pelayanan menjadi efektif, efisien atau fleksibel tetapi juga Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang bertanggungjawab (akuntabel). Pelayanan yang akuntabel adalah pelayanan publik yang harus bisa dipertanggungjawabkan oleh pihak penyelenggaran pelayanan dalam hal ini Pemerintah sebagai pihak yang memiliki otoritas tertinggi. Adapun pelayanan publik sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah hak setiap warga negara yang harus dan wajib dipenuhi oleh Negara.

Sejauh ini, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi dipersepsikan negatif atau di cap buruk seperti lamban, berbelit-belit, kaku, tidak transparan, diskriminatif, pungutan liar, dan korup. Untuk menghilangkan wajah birokrasi yang buruk tersebut, Pemerintah dituntut untuk bisa mempertanggungjawabkan kinerjanya atau hasil kerja kepada masyarakat selaku penerima layanan. Dalam rangka mereformasi kinerja birokrasi, maka pemerintah perlu melaksanakan *Good Governance* (Tata Kelola Pemerintahan yang baik) dimana dalam prinsip-prinsip *Good Governance* salah satunya terdapat nilai akuntabilitas untuk menciptakan pemerintahan yang bersih. Dalam pelayanan publik, akuntabilitas berarti Pemerintah dan birokrasinya harus bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan publik secara terbuka dan dapat diakses oleh publik.

Sebagaimana Gaffar (dalam Napitupulu P 2014), ahwa akuntabilitas merupakan tanggungjawab segenap kebijakan, tindakan dan tutur kata, serta perilaku yang pernah, sedang dan akan dilaksanakan oleh pemegang jabatan yang dipilih oleh rakyat. Sementara itu, Taliziduhu Ndraha mengemukakan bahwa akuntabilitas adalah kemampuan untuk menjawab atau memenuhi janji atau komitmen, baik janji kepada orang lain maupun janji kepada diri sendiri. Tanggung jawab merupakan salah satu mata rantai yang menghubungkan janji dan yang menghubungkan janji dan percaya dalam hubungan pemerintah.

Senada dengan itu, Lenvine menyatakan bahwa akuntabilitas adalah suatu ukuran untuk menunjukkan seberapa besartingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Akuntabilitas menuntut aparat atau birokrat untuk melaksanakan, menyelenggarakan, memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya serta dapat dipertanggungjawabkan pada masyarakat sebagai pihak penerima layanan. Adapun menurut UNDP bahwa akuntabilitas adalah seluruh aktivitas terkait dengan kepentingan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Tanggung gugat dan tanggungjawab tidak hanya dilakukan secara vertikal yakni ke atasan atau pimpinan tetapi juga harus dilakukan kepada masyarakat atau publik sebagai pemegang saham terbesar negara.

Belum maksimalnya pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima, menyebabkan banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat tentu saja hal ini menimbulkan citra yang buruk kepada pemerintah. Masyarakat sangat mengharapkan pelayanan publik yang baik dari aparatur atau birokrat dalam birokrasi dengan mengedepankan tanggung jawab dan kepentingan publik sehingga tidak ada perbedaan perilaku dalam pemberian pelayanan publik. Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai abdi negara, memiliki peran sebagai abdi masyarakat. Sehingga kepentingan masyarakatlah yang harus diutamakan dan di sinilah aparat birokrasi mengabdikan dirinya dalam memberikan pelayanan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Masih rendahnya tanggung jawab dan daya respon aparatur atau birokrat pemerintahan dalam pelayanan publik dikarenakan kurang optimalnya kinerja birokrasi dalam menjawab kebutuhan masyarakat seperti memberikan pelayanan yang prima. Hal ini ditandai dengan banyaknya keluhan masyarakat terkait prosedur dan kepastian, tanggung jawab, moral petugas, serta masih munculnya praktek pungutan liar yang memperbesar biaya pelayanan, serta masih rendahnya profesionalisme aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Sehingga publik masih menganggap bahwa birokrasi sebagai penghambat penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan.

Organisasi Pemerintah Kelurahan merupakan lembaga ujung tombak dan terdepan

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Posisinya yang terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi rentan untuk disorot dan seringkali menjadi bulan-bulanan bagi masyarakat untuk dikritik. Jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kelurahan adalah layanan administrasi kependudukan dan seringkali mendapat keluhan dari masyarakat. Berbagai label yang disematkan oleh masyarakat kepada Pemerintah Kelurahan sebagai wajah birokrasi seperti bertele-tele, kaku, tidak kompeten, serta tidak akuntabel.

Kelurahan Libuo secara administratif merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Duingi Kota Gorontalo. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Pemerintah Kelurahan Libuo menyelenggarakan layanan administrasi. Hasil observasi sementara menunjukkan bahwa alam penyelenggaran pelayanan administari di atas menunjukkan bahwa banyak ditemukan keluhan ketidakpuasan masyarakat. Beberapa keluhan masyarakat yang dihimpun oleh penulis seperti tidak jelasnya Standar Operasional Prosedur atau SOP untuk setiap jenis layanan administrasi sehingga masyarakat menjadi bingung untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu adalah seringkali ditemukan layanan administrasi yang kurang responsive terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan administrasi. Daya tanggap atau sponsivitas pegawai kelurahan lebih cenderung individualis bukan merupakan bentuk kerja organisasi sehingga daya tanggap pelayanan sangat ditentukan oleh karakter petugas secara

pribadi. Hal lainnya yang seringkali dikeluhkan oleh masyarakat adalah kebutuhan layanan yang kurang dapat prioritas dari para aparat kelurahan terkecuali untuk orang-orang yang memiliki kedekatan, kekerabatan, uang dan lain sebagainya, maka akan mendapatkan prioritas tertentu. Pada akhirnya, layanan administrasi yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kelurahan Libouo tidak bisa diukur sejauhmana keberhasilannya.

Penelitian sebelumnya dari Irja Penelitian yang dilakukan oleh Melinda, I. Y., Asrinaldi, & Valentina, T. R. (2019). Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Purus Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan di kelurahan Purus sudah terlaksana secara maksimal. Hal ini dikarenakan dari tiga indikator gunakan untuk melihat akuntabilitas pelayanan publik di Kelurahan Purus, dua indikator terlaksana dengan baik yaitu indikator akuntabilitas kinerja pelayanan, dan akauntabilitas produk pelayanan.

Erlianti, D. (2019). Analisis Akuntabilitas Pelayanan Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Hasil penelitian menjukkan cukup baik pelaksanaan pelayanan dan dipengaruhi oleh partisipatif dan kesamaan hak dalam suatu proses pelayanan serta faktor yang menghambat kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan.

Natalia Kutika, Johnny Posumah, Rully Mambo, (2021). Akuntabilitas Pelayanan Publik Di

Kantor Camat Malalayang Kota Manado. Temuan penelitian ini berdasarkan dimensi akuntabilitas menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Malalayang masih terdapat beberapa kendala seperti kecepatan pelayanan yang masih kurang dan jadwal pelayanan yang tidak pasti.

Nengsih, W., Adnan, F., & Eriyanti, F. (2019). Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip keterbukaan dalam pelayanan mencapai 69,8% dan dikategorikan cukup transparan, belum ada penyebaran informasi melalui media cetak maupun elektronik. Sedangkan penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan mencapai 67,8% dan dikategorikan cukup akuntabel.

Ariandi, Y. Adianto, A. & As'ari, H. (2022). Tranparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Bangko abupaten Rokan Hulu dengan landasan teori implementasi Van meter & Van Hornmenemukan ada 4 variabel yang dapat terlaksana dengan baik diantaranya ada ukuran dan tujuan kebijakan,karakteristik agen pelaksana,sikap (disposisi),dan komunikasi, dengan 2 variabel yang belum terlaksana dengan baik yaitu sumberdaya dan lingkungan,social dan politik. Tetapi dalam

keseluruhan pelaksanaannya sudah berjalan dengan lancar dan kondusif.

H. Herizal, M. Mukhrijal, Marno Wance (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. Hasil yang diperoleh adalah Akuntabilitas perspektif *The New Publik Service* mempunyai banyak segi dan menuntut pengakuan akan peran kompleks yang dimainkan oleh pemerintah (birokrat) dalam tata pemerintahan kontemporer. Untuk itu, pemerintah dituntut untuk bertindak secara bertanggung jawab, etis, dan sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi dan kepentingan publik.

Nurul Mukhilda, 2013. Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah Kota Makassar belum akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang berdasarkan pada acuan pelayanan, solusi pelayanan dan prioritas pemenuhan kepentingan pengguna jasa dalam memperoleh pelayanan

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penulis lebih melakukan pendalaman terhadap Akuntabilitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Libuo Kecamatan Duingi Kota Gorontalo secara deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini untuk memperoleh gambaran terkait Akuntabilitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Libuo Kecamatan Duingi Kota Gorontalo.

METODE

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif Sugiyono (2015);

Pendekatan kualitatif dipilih untuk digunakan dalam penelitian ini dikarenakan pendekatan ini dapat digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terkait dengan Akuntabilitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Libuo Kecamatan Duingi Kota Gorontalo.

Moleong, (2007) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun informan dalam penelitian ini adalah; Lurah Libuo sebagai informan kunci, Sekretaris Lurah, Staf Kelurahan 2 orang, masyarakat sebanyak 6 orang.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Semiawan, C. R. (2010) keseluruhan proses berlangsung pada saat penelitian dimana analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dengan (a) Reduksi data (*Reduction Data*), (b) Penyajian data (*data display*), (c) Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion or Verification*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah uraian pembahasan terkait dengan Akuntabilitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Libuo Kecamatan Duingi Kota Gorontalo. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori akuntabilitas (Raba 2006: 38)

tentang mengukur tingkat akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan public dengan indikator; prosedur, biaya, jangka waktu dan responsif.

Prosedur

Prosedur pelayanan merupakan alur pelayanan yang dilihat dari tata cara pelayanan kepada masyarakat. Prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai pedoman yang digunakan untuk mempermudah dan mempercepat urusan masyarakat. Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat penting bagi birokrasi pemerintahan karena dapat digunakan sebagai petunjuk dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan administrasi dapat dinilai dari kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan alur pelayanan yang jelas atau transparan dalam layanan administrasi.

Adapun prosedur yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah tahapan kegiatan pelaksanaan pelayanan administrasi di Kelurahan Libuo Kecamatan Dungingi Kota Gorontalo.

Hasil observasi menunjukkan bahwa Kelurahan Libuo Kecamatan Dungingi Kota Gorontalo dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi banyak ditemukan keluhan ketidakpuasan masyarakat. Beberapa keluhan masyarakat yang dihimpun oleh penulis seperti tidak jelasnya Standar Operasional Prosedur atau SOP untuk setiap jenis layanan administrasi sehingga masyarakat menjadi bingung untuk

mendapatkan pelayanan. Beberapa pernyataan tersebut sesuai dengan hasil pengamatan penulis bahwa baik secara tertulis prosedur pelayanan administrasi yang ada di Kantor Kelurahan Libuo sudah cukup jelas sebagaimana yang tergambar pada papan alur pelayanan. Permasalahan kemudian adalah konsistensi dari pelaksanaan prosedur tersebut, dimana hasil pengamatan penulis menemukan adanya masyarakat yang memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan administrasi tanpa harus melalui prosedur pelayanan yang ada sesuai ketentuan yang ada

Berdasarkan keseluruhan wawancara di atas, serta hasil analisis peneliti maka dapat diketahui bahwa, indikator prosedur pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Libuo belum optimal. Hal tersebut terlihat dari kurangnya komitmen pegawai Kelurahan Libuo untuk secara konsisten menjalankan dan menerapkan prosedur pelayanan secara adil kepada semua masyarakat

Biaya Pelayanan

Standar pelayanan publik dibuat untuk mempermudah akses informasi seluas-luasnya kepada masyarakat sehingga dapat menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat dan dapat mengurangi atau menghilangkan tindakan penyimpangan dalam administrasi (maladministrasi) seperti pungutan liar.

Selain itu, dengan adanya standar pelayanan publik memberikan akses informasi yang transparan kepada masyarakat sehingga dalam pelayanan dari aspek biaya dapat diukur dan diketahui oleh masyarakat penyelenggaraannya. Dengan

tercapainya standar pelayanan publik tersebut, harapan masyarakat ialah dapat terpenuhinya kebutuhan dasar sebagai bentuk pemerataan terhadap kesejangan yang ada.

Adapun biaya pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah biaya beban pelayanan administrasi di Kelurahan Libuo Kecamatan Duingi Kota Gorontalo

Menyikapi hasil wawancara informan dari pihak masyarakat bahwa hal tersebut tentu saja berdasarkan pengalaman pribadi masyarakat. Beberapa pernyataan tersebut sesuai dengan hasil pengamatan penulis bahwa masih ada beberapa oknum yang berusaha melakukan pungutan diluar dari ketentuan yang ada. Beberapa petugas berusaha memanfaatkan kondisi masyarakat yang dianggap sangat membutuhkan layanan administrasi khususnya kepada masyarakat yang membutuhkan izin usaha atau pengurusan tanah.

Berdasarkan keseluruhan wawancara di atas, serta hasil analisis peneliti maka dapat diketahui bahwa, indikator biaya pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Libuo sudah optimal. Hal tersebut terlihat dari pelayanan administrasi yang diselenggarakan tanpa harus memungut biaya dari masyarakat dengan berpedoman pada program Pemerintah Kota dari lahir sampai meninggal gratis”

Jangka Waktu

Untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, perlu adanya kriteria pelayanan publik yang diberikan yang dapat nilai dari kualitasnya.

Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan baik berkualitas, cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Waktu pelayanan merupakan standar utama, apakah pelayanan tersebut berkualitas atau tidak. Waktu pelayanan dapat dilihat dari ketepatan dalam memberikan pelayanan yang meliputi ketepatan waktu tunggu dan proses.

Adapun jangka waktu yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah waktu penyelesaian layanan administrasi di Kantor Kelurahan Libuo Kecamatan Duingi Kota Gorontalo. Menyikapi hasil wawancara informan baik dari pihak masyarakat maupun dari pihak Kelurahan Libuo bahwa jangka waktu pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Libuo mengacu pada jenis layanan administrasi dimana setiap layanan administrasi memiliki durasi penyelesaian layanan yang berbeda. Namun demikian penulis melihat bahwa secara keseluruhan pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Libuo sudah berlangsung dengan cepat.

Berdasarkan keseluruhan wawancara di atas, serta hasil analisis peneliti maka dapat diketahui bahwa, indikator jangka waktu pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Libuo sudah optimal. Hal tersebut terlihat dari kesepatan proses pelayanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan Libuo

Responsif

Responsif merupakan suatu upaya dalam merespon, menanggapi, teguh hati, bersifat memberi tanggapan dalam memberikan pelayanan.

Jadi sikap responsif dapat ditunjukkan melalui kesadaran akan tugas yang harus dilakukan dengan sungguh-sungguh dan memiliki kepekaan yang cukup tinggi. Karena itu, kapanpun, bagaimanapun dan dalam kondisi apapun aparat atau birokrat dalam birokrasi selalu berusaha secara maksimal dalam melaksanakan tugasnya.

Adapun responsif yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah daya tanggap petugas Kelurahan Libuo Kecamatan Duingi Kota Gorontalo dalam menyelenggarakan layanan administrasi

Hasil observasi bahwa seringkali ditemukan layanan administrasi yang kurang responsive terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan administrasi. Daya tanggap atau responsivitas pegawai kelurahan lebih cenderung individualis bukan merupakan bentuk kerja organisasi sehingga daya tanggap pelayanan sangat ditentukan oleh karakter petugas secara pribadi. Hal lainnya yang seringkali dikeluhkan oleh masyarakat adalah kebutuhan layanan yang kurang mendapat prioritas dari para aparat kelurahan terkecuali untuk orang-orang yang memiliki kedekatan, kekerabatan, uang dan lain sebagainya, maka akan mendapatkan prioritas tertentu. Pada akhirnya, layanan administrasi yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kelurahan Libuo tidak bisa diukur sejauhmana keberhasilannya.

Menyikapi hasil wawancara informan baik dari pihak masyarakat maupun dari pihak Kelurahan Libuo bahwa responsif pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Libuo sangat ditentukan oleh

karakter individu sehingga responsif pelayanan tergantung pada siapa yang melayani

Berdasarkan keseluruhan wawancara di atas, serta hasil analisis peneliti maka dapat diketahui bahwa, indikator responsif pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Libuo belum optimal. Hal ini terlihat dari responsivitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Libuo yang tergantung pada personal pegawai bukan pada kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Akuntabilitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Libuo Kecamatan Duingi Kota Gorontalo diukur melalui teori akuntabilitas pelayanan public (Raba 2006: 38) belum optimal. Dari keempat indikator yang digunakan yakni prosedur, biaya, jangka waktu dan responsif, terdapat dua indikator yang belum berjalan dengan baik yakni indikator prosedur dan responsive. Sementara dua indikator lainnya yakni jangka waktu dan biaya sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi seperti memangkas kebiasaan petugas yang melakukan pungli atas penyelenggaraan layanan

REFERENSI

Ariandi, Y. Adiarto, A. & As'ari, H. (2022). Tranparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 2103–2108. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.5711>

- Afan, Gaffar. (2009). *Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Erlianti, D. (2019). Analisis Akuntabilitas Pelayanan Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Niara*, 12(1), 35- 45.
<https://doi.org/10.31849/Nia.V12i1.2301>
- H. Herizal, M. Mukhrijal, Marno Wance (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*, (24-34)
<https://doi.org/10.24815/gaspol.v1i1.17327>
- Melinda, I. Y., Asrinaldi, & Valentina, T. R. (2019). Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Purus Kota Padang. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik)*, 5(2), 95-105.
<https://journal.unhas.ac.id/index.php/jakpp>
- Mohamad, Ismail. (2009). *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*. Seminar Bappenas.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, Paimin. 2014. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Pt. Alumi.
- Nengsih, W., Adnan, F., & Eriyanti, F. (2019). Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (Jmiap)*, 1(2), 112 - 124.
<https://doi.org/10.24036/Jmiap.V1i2.26>
- Natalia Kutika, Johnny Posumah, Rully Mambo, (2021). Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/34869>
- Mukhilda (2013), *Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Makassar)*
- Raba Manggaukang, (2006). *Akuntabilitas Konsep dan Implementasi*. Malang : UMM Press.
- Semiawan, C. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Sugiyono. (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi 3*. Jakarta: Andi.