

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keterbukaan informasi publik (Transparansi) merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan, karena suatu negara mustahil dapat melaksanakan *Good Governance* tanpa memberikan jaminan keterbukaan informasi publik. Teori transparansi juga menunjukkan pada suatu keadaan dimana semua aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan mudah diketahui oleh para pengguna dan pemangku kepentingan yang membutuhkan seperti persyaratan, waktu dan biaya yang diperlukan, sistem pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna pelayanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggaraan pelayanan tersebut sudah dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Sebaliknya, jika sistem penyelenggaraan pelayanan tertutup dan sulit mengakses informasi, maka penyelenggaraan pelayanan itu belum memenuhi kaidah transparansi.

Juanda Nawawi (2009:25) mengatakan ada dua hal yang mengharuskan adanya transparansi yaitu wujud dari pertanggung jawaban pemerintah terhadap rakyat dan merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan manajemen pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mengurangi terjadinya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme. Lebih lanjut Nawawi mengatakan transparansi berarti bahwa informasi dari pemerintah dapat diakses secara bebas dan mudah diakses oleh publik atau masyarakat.

Salah satu contoh seperti penelitian yang dilakukan oleh Niswatun Nafiah (2019) dalam skripsinya yang berjudul “Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Limbangan”, yang mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa, pelaksanaan transparansi di Kecamatan Limbangan sudah terlaksana dengan baik namun belum cukup maksimal. Dikarenakan kurangnya sosialisasi program kecamatan kepada masyarakat sehingga informasinya kurang terbuka. Hal ini tidak sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik, dimana pemerintahan yang baik akan terwujud bila pemerintahnya terbuka dan transparan serta bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan terbaiknya demi terwujudnya praktik pelayanan yang transparan.

Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah mempunyai peranan yang begitu penting untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada semua masyarakat tanpa adanya diskriminatif sesuai dengan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009) sebagai berikut : “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Hal ini sesuai dengan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 2004) dijelaskan bahwa prosedur pelayanan harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah untuk dipahami dan diwujudkan dalam bentuk alur yang dipajang pada ruang pelayanan.

Kemudian untuk rincian biaya pelayanan dan waktu pelayanan harus diinformasikan secara jelas dan dicetak sesuai kondisi ruangan serta pemerintah dapat mempertanggungjawabkan apa-apa saja kegiatan yang telah dilaksanakan baik kepada publik maupun kepada atasan/unit pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kelurahan sebagai tingkat paling rendah dalam struktur pemerintahan, seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan juga harus dapat memperlihatkan kinerja yang baik pula. Kelurahan Pelita merupakan salah satu kelurahan yang melaksanakan praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Namun dalam Praktik penyelenggaraan pelayanan terkait dengan transparansi di Kelurahan Pelita belum berjalan begitu baik. Masih terlihat beberapa hal yang menunjukkan transparansi pelayanan di Kelurahan Pelita belum maksimal dan kurang transparan, hal itu disebabkan karena tanggapan dari pihak kelurahan sangat berbeda dengan tanggapan yang disampaikan oleh masyarakat.

Salah satu kewenangan dari kelurahan yaitu memberikan pelayanan administrasi kepada warganya, dan pelayanan administrasi yang ada di Kelurahan Pelita ialah kepengurusan surat keterangan ahli waris, surat nikah, surat tanah, surat rekomendasi IMB, serta surat rekomendasi izin usaha. Namun dari kelima jenis pelayanan administrasi tersebut masih banyak masyarakat yang belum mengetahui jenis pelayanan apa saja yang diberikan kelurahan dikarenakan kurangnya pengetahuan masyarakat dan hanya ingin mencari tahu tentang jenis pelayanan yang mereka butuhkan saja. Dalam pengoperasiannya sistem layanan

administrasi di Kelurahan Pelita juga masih sangat terbatas, ketidak pastian tentang syarat atau prosedur dokumen yang harus dilengkapi dalam kepengurusan administrasi sehingga masyarakat harus menunggu lama diakibatkan prosedur administrasi yang belum lengkap, serta belum jelasnya waktu penyelesaian sehingga masyarakat tidak memperoleh informasi yang jelas kapan kepengurusan surat-suratnya akan selesai. Kemudian terkait dengan biaya pengurusan surat-surat yang tidak ada terpampang diruang pelayanan, seharusnya segala informasi terkait kepengurusan pelayanan tertera di papan informasi. Para pegawai kelurahan juga tidak ada membuat dan memberikan janji pelayanan serta standar pelayanan kepada masyarakat untuk sebagai jaminan dalam mendapatkan pelayanan di kelurahan, hal tersebut yang membuat masyarakat sangat mengeluhkan prosedur dan mekanisme kerja pelayanan kelurahan yang kurang informatif dan transparansi.

Adapun kendala dalam proses transparansi pelayanan publik di Kelurahan Pelita ialah jumlah pegawai yang sangat sedikit sehingga dapat memperlama proses pelayanan akibat kurangnya tenaga kerja dalam pemberi layanan, serta masih rendahnya tanggung jawab dan disiplin pegawai terhadap ketentuan jam kerja, para pegawai masih sering datang terlambat dan kehadiran pegawai juga sering tidak lengkap. Kendala lainnya ialah terdapat pada penyebaran informasi pelayanan yang belum merata, dikarenakan pegawai kelurahan yang hanya bergantung dan mengandalkan bantuan kepala lingkungan dalam menyebarkan informasi tanpa melakukan penyuluhan atau sosialisasi langsung ke masyarakat, serta tidak adanya penyebaran informasi yang dilakukan dalam bentuk brosur,

selebaran ataupun dalam media elektronik, hal itu yang menyebabkan kurangnya pemahaman masyarakat dalam menjalankan proses pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Transparansi Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Pelita, Kecamatan Bajenis Kota Tebing Tinggi”**.

1.2 Batasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan untuk menghindari meluasnya penafsiran permasalahan yang berkaitan dengan Transparansi Pelayanan Publik. Maka penelitian ini lebih menekankan pada administrasi Transparansi Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Pelita, Kecamatan Bajenis Kota Tebing Tinggi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka adapun rumusan masalah yang ada di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana transparansi pelayanan publik di Kantor Lurah Pelita, Kecamatan Bajenis Kota Tebing Tinggi ?
- b. Apa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan transparansi pelayanan publik di Kantor Lurah Pelita, Kecamatan Bajenis Kota Tebing Tinggi ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas, maka adapun tujuan penelitian didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui transparansi pelayanan publik di Kantor Lurah Pelita, Kecamatan Bajenis Kota Tebing Tinggi

- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam menjalankan transparansi pelayanan publik di Kantor Lurah Pelita, Kecamatan Bajenis Kota Tebing Tinggi

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Praktis

Manfaat penelitian bagi peneliti adalah untuk dapat menambah wawasan dan mampu menjelaskan mengenai “Transparansi pelayanan publik di Kantor Lurah Pelita, Kecamatan Bajenis Kota Tebing Tinggi”, sedangkan adapun manfaat penelitian bagi jurusan PPKn adalah untuk dapat menambah literatur-literatur bacaan dan referensi tentang “Transparansi pelayanan publik di Kantor Lurah Pelita, Kecamatan Bajenis Kota Tebing Tinggi”. Adapun manfaat penelitian ini bagi masyarakat adalah agar pemahaman masyarakat mengenai transparansi pelayanan publik lebih berkembang.

1.5.2. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap disiplin keilmuan adalah peneliti berharap dengan penelitian ini dapat memberikan dampak positif dan menambah literatur-literatur bacaan dan akan membantu peneliti selanjutnya yang sekiranya akan membahas tentang transparansi pelayanan publik dengan kajian-kajian yang berbeda dan semoga hasil penelitian ini dapat diterima dengan baik dan menjadi standar penelitian yang baku.