

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah mengutamakan pelayanan publik sebagai organisasi yang membawahi urusan publik untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah dalam membuat kebijakan. Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Publik “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Indonesia, 2009). Membangun hubungan yang kuat dan bertahan lama antara lembaga pemerintah dan masyarakat dapat difasilitasi dengan menawarkan layanan terbaik yang menumbuhkan rasa nyaman dan kepercayaan pada masyarakat. Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik sangat membantu dalam memberikan tindakan yang tepat bagi lembaga penyelenggara pelayanan publik. Permintaan akan layanan untuk mendukung masyarakat semakin meningkat seiring dengan perkembangannya. Oleh karena itu, masyarakat sangat berharap agar pelayanan publik dapat diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, terjangkau, cepat, dan terjamin. (Pamungkas, 2022).

Pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat karena tidak efektif, tidak efisien, berbelit-belitnya prosedur, mahal biaya, dan terbatasnya aksesibilitas. Selain penting dalam dunia usaha dan lembaga pendidikan, memiliki layanan berkualitas tinggi juga penting dalam lembaga-lembaga, khususnya lembaga-lembaga yang berkonsentrasi pada pemberian layanan publik (Rana & Hoque, 2020). Perusahaan atau instansi dibidang pelayanan jasa bersaing dalam pemberian kualitas pelayanan yang baik agar bisa mendapatkan respon masyarakat dalam merasakan kepuasan bagi penerima layanan jasa. Hal ini sangat berpengaruh pada integritas instansi tersebut dalam mempertahankan kualitas

pelayanan karena masyarakat sangat berpengaruh besar dalam mendapatkan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas(Herawati et al., 2022).

Pelayanan publik memiliki fungsi melayani segala kepentingan masyarakat, dalam mengemban amanah tersebut pemerintah harus menjalankan sesuai dengan peraturan yang perundang undangan yang berlaku. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 membahas mengenai Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) merupakan penyatuan dari berbagai aktivitas mulai dari sistem pengumpulan data, sistem pengukuran dan sistem pelaporan kinerja untuk mempertanggungjawabkan penyelenggaraan pemerintahan dan untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah(Ahyaruddin & Akbar, 2018).

Akuntabilitas diyakini sangat penting untuk meningkatkan pemberian layanan. Intinya, akuntabilitas menuntut otoritas publik untuk memberikan penjelasan atas tindakan mereka dan diimbangi dengan semacam penegakan hukum untuk memberikan sanksi pada pekerjaan di bawah standar. Pemerintah mengutamakan warganya di atas segalanya karena adanya kewajiban terhadap masyarakat dalam hal pelayanan (Resnick, 2022). Ciri-ciri - Ada beberapa aspek akuntabilitas, seperti sifatnya yang berbasis hubungan, pendekatan yang berorientasi pada hasil, perlunya pelaporan, perlunya sanksi, dan kapasitas untuk meningkatkan kinerja. Pemerintah melayani masyarakat harus menjunjung tinggi standar akuntabilitas profesional. Akuntabilitas adalah teknik berguna yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja aparatur dan mengidentifikasi kekuatan dan kesalahannya. Akuntabilitas publik didasarkan pada gagasan bahwa seluruh kegiatan pelaksanaan harus dilaporkan secara jujur dan diinformasikan pada merka yang berhak menuntut hasilnya.(Luo, 2005).

Tolak ukur dari adanya akuntabilitas yang selama ini dianggap kurang tepat dikarenakan bertumpu terhadap kepatuhan perlu disesuaikan dengan peninjauan atas *outcome* berupa kepuasan masyarakat agar terwujud daya tanggap dari masyarakat (Kushartiningsih, R. dan Riharjo, 2021). Terdapat lima jenis akuntabilitas menurut definisinya, yang pertama yakni akuntabilitas politik, tanggung jawab dalam politik Tanggung jawab politik adalah sebuah gagasan yang

berakar pada warisan demokrasi. Menurut teori ini, pegawai negeri melaksanakan tugasnya atas nama otoritas terpilih, yang bertanggung jawab langsung kepada rakyat. Yang kedua adalah akuntabilitas kepada publik, Akuntabilitas Publik hampir sama dengan akuntabilitas politik namun, akuntabilitas publik lebih bersifat informal dan bekerja secara langsung dengan publik, rakyat, atau masyarakat. Akuntabilitas publik mencakup serangkaian mekanisme yang tersedia untuk memberikan klarifikasi mengenai kebijakan dan kegiatan organisasi. Mekanisme ini mencakup dengar pendapat publik, laporan pemerintah yang disebarluaskan melalui media, dan alat komunikasi real-time yang memfasilitasi komunikasi publik-pemerintah secara mudah dan langsung. Yang ketiga yakni akuntabilitas Manajer, Akuntabilitas Manajerial Nampaknya pengaturan input, output, atau outcome merupakan tujuan utama akuntabilitas manajerial. Terdapat ikatan signifikan di dalam organisasi itu sendiri yang termasuk dalam pengertian akuntabilitas manajemen. Dalam hal ini, akuntabilitas manajerial mengacu pada akuntabilitas pejabat yang lebih rendah kepada otoritas yang lebih tinggi dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan. Yang keempat ada akuntabilitas terhadap para profesional, tanggung jawab atau panggilan seseorang dengan kriteria berkompeten serta terinformasi pada masyarakat sebagai individu dengan jabatan istimewa, terkait dengan akuntabilitas profesional. Dalam situasi ini, para pegawai dan pejabat publik harus bertindak dan berperilaku profesional dalam memberikan pelayanan terbaik dan mampu memberikan manfaat sesuai dengan kualifikasi dan pengalamannya. Yang terakhir yakni tanggung jawab individu, akuntabilitas individu dan tujuan akuntabilitas terhubung dengan gagasan akuntabilitas pribadi. Sebagai produk sampingan alami dari internalisasi prinsip-prinsip moral dan etika, seperti menghargai martabat manusia dan bertindak dengan mengambil tanggung jawab yang berdampak pada kehidupan orang lain, akuntabilitas ini terletak pada kepuasan hati nurani seseorang (Ahyaruddin & Akbar, 2018).

Terdapat Empat dimensi yang wajib dimiliki lembaga sektor publik dalam konsep akuntabilitas yang pertama akuntabilitas kejujuran dan legalitas. berkaitan dengan membangun kepatuhan hukum dan peraturan dan mencegah pelanggaran posisi, terutama saat menggunakan dana publik. Yang kedua proses akuntabilitas,

yaitu berkaitan dengan seberapa sukses prosedur sistem informasi administrasi dan manajemen dalam hubungannya satu sama lain. Yang ketiga akuntabilitas program, termasuk kemampuan program dalam mencapai tujuannya. Yang ke empat kebijakan tanggung jawab pemerintah dan akuntabilitas saling berkaitan. (Fauzi & Setiawan, 2020)

PerPres Nomor 29 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 14 menyatakan bahsawanya akuntabilitas kinerja merupakan wujud tanggung jawab dari satu bidang dalam bentuk pelaporan persentase kesuksesan pencapaian target kinerja di awal tahun kerja. Hal ini dibuktikan dengan laporan kinerja bulanan yang dikeluarkan oleh instansi (Peraturan Presiden, 2014). Salah satu cara pemerintah melaporkan kembali keberhasilan program dan kegiatan kepada masyarakat adalah melalui Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP), bahwa Pemerintah Daerah maupun Satuan Kerja Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Daerah diwajibkan untuk menyusun laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) untuk memberikan pertanggungjawaban mengenai kinerja satuan kerja perangkat daerah serta Pemerintah daerahnya sesuai dengan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada setiap tahunnya.

Pemerintah akan lebih mudah mengelola alokasi sumber daya, pengambilan keputusan, serta efisiensi dan efektivitas pelayanan publik bila sistem penilaian kinerja ini diterapkan dengan baik. Tindakan-tindakan ini ditujukan untuk bisa memperbaiki kualitas dari akuntabilitas serta kinerja organisasi (Christensen & Laegreid, 2014 dalam Akbar et al., 2012). Namun menurut Nurkhamid (2008), realita yang terjadi pada instansi pemerintah adalah kinerja dan akuntabilitas masih dihasilkan secara artifisial, bias, dan sering dipertanyakan. Meskipun proyek yang gagal biasanya disembunyikan, lembaga pemerintah cenderung melaporkan keberhasilannya secara berlebihan (Nurkhamid, 2008). Karena LAKIP memerlukan sistem dan data kinerja yang lebih sebanding, relevan dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan pemerintah, hal ini dimaksudkan untuk membantu mencapai akuntabilitas.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu salah satu instansi Pemerintah yang mempunyai tugas yakni membantu program kepala daerah dan wakil kepala daerah terpilih yang termaksud dalam visi dan misi pada periode tertentu. Perda Kota Batu Nomor 6 Tahun 2008 menguraikan sejumlah aspek penting yang berkaitan dengan landasan didirikannya BakesBangPol. Undang-Undang ini sendiri, mengalami berbagai perubahan, khususnya dengan Undang-Undang Daerah Kota Batu Nomor 4 Tahun 2013 yang membahas mengenai landasan berdirinya BakesBangPol di Kota Batu (Batu, 2018). Selain membantu kepala daerah beserta wakilnya, salah satu tanggung jawab Bakesbangpol adalah memberikan izin penelitian. Artinya, banyak masyarakat termasuk mahasiswa yang menemui atau mengunjungi Bakesbangpol untuk mengajukan surat izin penelitian yang sesuai dengan tujuannya (Heni et al., 2022).

Bakesbangpol adalah organisasi perangkat daerah yang bertanggung jawab menerima surat masuk dan keluar, pengunjung yang akan mengurus izin penelitian, wawancara, survei, dan surat ijin magang, serta menerima tamu yang memiliki kepentingan dengan pegawai Bakesbangpol sesuai dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi dan Peraturan Menteri Dalam Negeri sebelumnya PerMenDagri No. 64 Tahun 2011 PermenDagri No. 7 Tahun 2014 mengenai Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian yang telah direvisi Pada tanggal 17 Januari 2018, KemenDagRi menerbitkan PerMenDagri Nomor 3 Tahun 2018 mengenai penerbitan sertifikat penelitian yang memuat undang-undang baru terkait izin penelitian. Namun, karena Permendagri ini dianggap mengontrol, mengekang, bahkan membatasi peneliti di Indonesia, keberadaannya membingungkan para akademisi. Kementerian Dalam Negeri disebut-sebut justru menciptakan hambatan bagi para peneliti dibandingkan membangun lingkungan penelitian yang kreatif. Birokrasi seputar izin penelitian menjadi salah satu hambatan sistemik yang menghambat pelaksanaan penelitian di lapangan (Peraturan Menteri Dalam Negeri, 2018).

Sebagai langkah awal dalam setiap manajemen penelitian agar menjamin kelancaran pelaksanaan kinerja di lapangan, maka perseorangan dan/atau lembaga

peneliti harus mengurus izin kegiatan penelitian terlebih dahulu guna memperoleh izin seperti “tiket masuk” untuk memperoleh informasi milik pemerintah, menjamin keamanan serta alasan lainnya. Namun, penelitian lapangan tetap dapat dilakukan tanpa izin belajar terutama jika sumber dan data yang diperlukan tidak berasal dari organisasi pemerintah. Setiap penelitian lapangan memiliki harus memiliki rekomendasi penelitian terlebih dahulu (Fahrurroji & Tuti, 2020). Adanya prosedur yang bervariasi dalam melaksanakan rekomendasi penelitian disetiap tingkatan pemerintahan dari tingkat pusat sampai dengan daerah. Kenyataannya, saran penelitian dijadikan izin penelitian dengan menggunakan SOP pengelolaan sebagaimana kebijakan setiap daerah. Seringkali terdapat perbedaan regional dalam hal dokumentasi yang diperlukan dan waktu pemrosesan izin penelitian. Banyaknya SOP tersebut pada akhirnya berdampak pada tantangan yang dihadapi para peneliti atau organisasi penelitian. Berbagai instansi dalam birokrasi pemerintah daerah yang harus dihadapi ketika mengurus dokumen atau menyelesaikan proses perizinan adalah salah satu variasi daerah yang membingungkan para peneliti yang melakukan studi lintas daerah atau bekerja di banyak daerah (Rahayu & Purnamasari, 2023).

Layanan survei manual dan pendaftaran izin magang didukung oleh sistem yang ada saat ini. Pemohon harus mengunjungi Kantor Kesbangpol Kota Batu dan menyerahkan dokumen yang diperlukan sebelum prosedur dimulai. Mengingat pengurusan izin pendaftaran suatu kegiatan yang ada saat ini membutuhkan waktu yang lama, hal ini tentu tidak efektif. Berdasarkan temuan wawancara, diperlukan waktu satu hingga dua hari untuk menyelesaikan semua prosedur saat ini. Jika Kepala Kantor Kesbangpol tidak hadir, prosedur ini pun memakan waktu lama. Namun, kemudahan proses pendaftaran bagi calon perlu dipermudah terutama mereka yang bermukim tidak dekat dengan Kantor KesBangPol. Kemudian, masing-masing pihak terkait harus lebih mudah mengatur setiap prosedurnya. Misalnya, OPD yang dituju harus mempertimbangkan hal ini ketika memberikan izin survei dan magang.

Berdasarkan pengalaman yang diperoleh, kualitas pelayanan Bakesbangpol masih mempunyai kekurangan. Sejumlah indikasi, antara lain ruang tunggu yang

tidak memadai, antrean tunggu yang ambigu, fasilitas yang belum lengkap, dan akses situs online yang sudah ketinggalan jaman, masih belum terpenuhi. Data peneliti Renstra BAKESBANGPOL Kota Batu tahun 2018 menunjukkan terdapat sejumlah kekurangan, antara lain:

1. Kurang optimalnya kapabilitas SDM yang ada
2. Belum optimalnya penggunaan perkembangan IPTEK di dunia pemerintahan
3. Kurangnya upaya secara langsung dari Kantor KesBangPol Kota Batu untuk mensosialisasikan secara langsung terhadap masyarakat
4. Kurang tepatnya tupoksi tugas yang diberikan mengakibatkan tumpang tindih dengan Badan/Dinas/Kantor lain.

Dalam Rencana Strategis BAKESBANGPOL menemukan bahwa hambatan dalam pelayanan BAKESBANGPOL dapat terjadi karena kurangnya kapasitas dan kualitas SDM, sarana dan prasana pendukung yang terbatas serta sistem jaringan yang terkadang tidak terhubung dengan baik, sehingga menyebabkan proses layanan membutuhkan waktu penyelesaian yang lama. Rencana Strategis ini disusun dalam upaya mewujudkan *good governance* yang menjadi syarat bagi seluruh penyelenggara pemerintahan agar tercipta struktur akuntabilitas yang sesuai, mudah dipahami, dan sah. Perbaikan harus dilakukan dalam rangka meningkatkan penilaian kualitas dan kepuasan pelayanan administrasi, khususnya di bidang administrasi, dan memaksimalkan penggunaan sumber daya teknologi informasi yang tersedia. Termasuk membetulkan indikator kualitas pelayanan administrasi yang belum terpenuhi. Dalam pelayanan publik, khususnya prosedur teknis dan administratif BAKESBANGPOL, kejelasan merupakan hal yang *urgent*, untuk bisa mencegah berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, kejelasan ini sangatlah penting.

Pemerintah Kota Batu dapat membuat kebijakan perizinan yang dapat memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat dan menjalankan tugasnya, maka pelayanan publik di Kota Batu, khususnya pada BakesBangPol harus lebih ditingkatkan. Salah satu contohnya adalah kota yang memiliki standar akuntabilitas dan pelayanan publik yang terukur. Warga negara atau masyarakat pengguna

layanan publik tidak hanya sebagai pelanggan yang puas, tetapi penyelenggara negara berusaha memberikan hak kepada warga negara untuk mendapatkan layanan publik. Pelayanan Publik Baru menganggap penting untuk melibatkan banyak aktor dalam pengelolaan urusan publik. Pemerintah harus dapat memberikan pelayanan kepada warganya dengan mempersoalkan kebutuhan warganya. Pemerintah harus dapat mengambil tindakan untuk memenuhi kebutuhan warganya. Pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan warganya, meskipun mereka adalah Warga negara tidak mengerti atau bahkan tidak tahu bahwa sebenarnya pemenuhan kebutuhan dan haknya sebagai warga negara harus diterima olehnya (Nurdin, 2019).

Gambar 1. 1 Penilaian BAKESBANGPOL Pada Akun Google Maps



Sumber: Website akun google maps

Pada penilaian akun BAKESBANGPOL yang ada pada google map, terdapat satu penilaian mengenai kinerja kesbangpol yang berisi mengenai keluhan pada pelayanan surat izin yakni tergolong terlalu lama dan tidak praktis. Maka sangat di butuhkan pelayanan yang efisien di kantor BAKESBANGPOL Kota Batu. Sebagai salah satu pelayanan publik ini merupakan sarana pelayanan umum yang berbentuk kantor bersama yang memberikan beberapa jenis pelayanan umum kepada masyarakat, yang diselenggarakan secara terpadu dari berbagai instansi pemerintah. Unit ini memiliki tugas untuk mengadakan pelayanan umum di bidang perizinan dan rekomendasi. Pelayanan yang dilakukan oleh BAKESBANGPOL Kota Batu,

amat bergantung pada mutu pelayanannya. Sebagai salah satu organisasi pelayanan publik, penilaian atas pelayanan BAKESBANGPOL Kota Batu diserahkan kepada pengguna layanan, dalam hal ini yaitu masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan penelitian mengenai bagaimana proses tata kelola kesbangpol dalam pelayanan surat izin penelitian untuk membangun akuntabilitas.

Rumusan Masalah

Adanya sejumlah polemik yang diangkat, membawakan rumusan masalah sebagai berikut untuk menjadi pokok pembahasan dalam penanganan polemik, berupa:

1. Bagaimana Praktik Akuntabilitas Layanan Publik pada Pelayanan surat izin penelitian di BAKESBANGPOL Kota Batu?
2. Apa saja kendala/hambatan pelayanan surat izin penelitian pada BAKESBANGPOL Kota Batu?

1.3 Tujuan Penelitian

Adanya penetapan atas rumusan masalah membawakan sejumlah target yang hendak dicapai dalam penelitian, berupa:

1. Untuk mengetahui Praktik Akuntabilitas Layanan Publik pada Pelayanan surat izin penelitian di BAKESBANGPOL Kota Batu.
2. Untuk mengetahui kendala/hambatan pelayanan surat izin penelitian pada BAKESBANGPOL di Kota Batu.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun sejumlah manfaat yang akan diperoleh, berupa:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mahasiswa tentang akuntabilitas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik terhadap pelayanan izin penelitian. agar mahasiswa dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai contoh, sebagai sumber informasi mata kuliah pelayanan sektor publik, dan sebagai pedoman pembelajaran Akuntabilitas Kinerja di BAKESBANGPOL Kota Batu, dimana mereka akan mempertanggungjawabkan pelaksanaan dan pencapaian Kinerja dalam izin penelitian jasa.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang Akuntabilitas Kinerja pada BAKESBANGPOL Kota Batu dalam bertanggung jawab atas pelaksanaan dan pencapaian Kinerja dalam pelayanan surat izin penelitian.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide-ide atau gagasan terkait dengan akuntabilitas pelayanan surat izin penelitian pada BAKESBANGPOL.

c. Bagi BAKESBANGPOL

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pelayanan surat izin penelitian pada BAKESBANGPOL agar terciptanya pelayanan yang akuntabel, sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

1.5 Definisi Konseptual

Definisi konseptual mengacu pada batasan yang ditempatkan pada pemahaman peneliti terhadap variabel atau ide yang ingin mereka ukur, selidiki, dan ekstrak datanya. Definisi konseptual akan memberikan penelitian fokus yang jelas dan luas. Definisi konseptual masing-masing variabel dari judul penelitian adalah sebagai berikut:

1.5.1 Akuntabilitas

Akuntabilitas publik adalah tugas wali untuk menjawab kepada wali, yang berhak meminta pertanggungjawaban, serta menunjukkan, melaporkan, dan mengungkap segala tindakan yang telah dilakukannya (Mardiasmo, 2009). Dalam tata kelola organisasi, kata “akuntabilitas” mengacu pada jenis akuntabilitas atas kepentingan yang harus diinformasikan dan dilaporkan setelah setiap tindakan diambil. Akuntabilitas mengacu pada kapasitas untuk meminta pertanggungjawaban orang dan kelompok di masa kini dan masa depan. Jika ditemukan penyalahgunaan wewenang, sanksi dapat diterapkan.

Akuntabilitas kinerja merupakan kewajiban yang dikenakan pada satu bagian dari pemerintahan agar melaporkan persentase pelaksanaan program yang telah ditetapkan pada awal tahun kerja. Laporan kinerja yang dihasilkan melalui sejumlah proses dengan estimasi waktu tertentu berfungsi sebagai landasan untuk menetapkan tujuan dan target kinerja.

1.5.2 Pelayanan Administratif

Pelayanan administrasi adalah tugas atau kegiatan yang melaksanakan uraian tugas dan pedoman berdasarkan peraturan perundang-undangan pemerintah pusat dan daerah yang terkesan tidak mengikuti standar operasional prosedur (SOP). Setiap organisasi, termasuk organisasi pemerintah dan komersial, bercita-cita untuk meningkatkan standar pelayanan publik (Didin, 2022). Prinsip akuntabilitas menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam membangun dan melaksanakan sistem pemerintahan yang baik, atau sekedar pemerintahan yang baik secara umum (Dwiyanto, ed 2006).

Untuk memastikan bahwa layanan mereka berkualitas baik dan bahwa individu yang menerima layanan tersebut melihat nilai yang tinggi dari layanan tersebut, penyedia layanan publik diharuskan untuk menetapkan protokol layanan. Ada kemungkinan bahwa layanan yang diberikan akan jauh dari harapan masyarakat jika tidak ada protokol yang ditetapkan. Dalam kondisi seperti ini akan menimbulkan disparitas harapan masyarakat yang berlebihan.

1.6 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah kumpulan pedoman komprehensif yang menentukan apa yang harus dilacak dan dipantau dalam hal gagasan atau variabel untuk mencapai akuntabilitas dalam penyediaan layanan. Surat izin penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu. Penelitian ini menggunakan metrik akuntabilitas berdasarkan gagasan (Sheila Elwood 2006).

Tabel 1. 1 Konsep, Indikator dan Sub Indikator

| Konsep | Indikator | Sub Indikator |
|--|---|--|
| Akuntabilitas Pelayanan Surat Izin Penelitian Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) di Kota Batu | Praktik Akuntabilitas Layanan Publik pada Pelayanan surat izin penelitian di BAKESBANGPOL Kota Batu | a. Mekanisme Akuntabilitas prosedur pelayanan yang dijalankan diukur dari kesesuaian standar waktu. b. Akuntabilitas pelayanan publik dengan indikator biaya diukur dari besaran biaya pelayanan c. Akuntabilitas dalam kualitas pelayanan |
| | Kendala/hambatan pelayanan surat izin penelitian pada BAKESBANGPOL Kota Batu | Kendala/hambatan pelayanan surat izin penelitian |

1.7 Metode Penelitian

Pendekatan sistematis dalam berpikir dan bertindak yang dipersiapkan untuk mencapai tujuan yang baik dikenal sebagai teknik penelitian. Atas dasar tersebut, perlu adanya teknik yang mampu menunjang peneliti untuk mengumpulkan data yang andal dan nyata.

1.7.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Teknik deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian tentang Akuntabilitas Pelayanan Izin Penelitian pada Bakesbangpol Kota Batu. Menurut Moleong (2006), Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman deskriptif tentang peristiwa-peristiwa yang ditemui partisipan penelitian melalui penggunaan bahasa dan kata-kata dalam latar alam tertentu dan menggunakan berbagai pendekatan. proses organik. Pendekatan kualitatif dipilih untuk membantu peneliti memberikan gambaran yang akurat dan sistematis berdasarkan fakta di lapangan, serta untuk memperoleh data yang obyektif dan memperoleh pemahaman tentang sifat dan hubungan fenomena yang diteliti, serta Akuntabilitas Pelayanan Izin Penelitian di Bakesbangpol Kota Batu. Selanjutnya, informasi yang dikumpulkan ditangani, dan pemeriksaan kualitatif dilakukan untuk menghasilkan data deskriptif.

1.7.2 Sumber Data

Pemanfaatan perolehan data dikategorikan ke dalam dua jenis, berupa sekunder dan primer. Data primer adalah informasi yang diperoleh peneliti dari lapangan, yaitu anggota staf dan mereka yang mendapatkan layanan di bawah izin penelitian dijadikan sebagai objek penelitian, melalui proses wawancara. Di sisi lain, data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan secara tidak langsung. Undang-undang, Peraturan Walikota Batu, RPJMD 2017–2022, Renstra 2023, SAKIP 2023, LKJIP 2022, dan data relevan lainnya digunakan sebagai data sekunder dalam penelitian ini..

1.7.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik non probability sampling yaitu subjek penelitian dilakukan dengan penentuan dari beberapa subjek yang sudah ada, subjek ditentukan oleh peneliti agar lebih memahami apa yang dimaksud serta dibutuhkan oleh peneliti di dalam pelaksanaan penelitian ini. Melalui hal ini peneliti mengharapkan kepada responden agar memberikan informasi yang nyata, detail, serta dapat dipertanggungjawabkan sehingga informasi yang diberikan dapat memperkuat data bagi peneliti. Adapun kriteria yang ditentukan dalam pemilihan subjek penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Data Subjek Penelitian

| NO | NAMA | KETERANGAN |
|-----------|--------------------------|--|
| 1. | Devi Aviyanti K.S, S.Sos | Kepala Sub Bagian Tata Usaha Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu |
| 2. | Yeti Sukasih | Staf Administrasi Pelayanan |
| 3. | Rendra Tri Adyatma | Staf Administrasi Pelayanan |
| 4. | Sofia Retno Wulan | Penerima Layanan |
| 5. | Yolanda Tria Utami | Penerima Layanan |

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan informasi untuk dijadikan pedoman atau acuan pada saat melakukan penelitian atau analisis penelitian disebut dengan teknik pengumpulan data. Penelitian ini akan menggunakan banyak strategi untuk mengumpulkan data, termasuk yang berikut:

a. Observasi

Sugiyono (2018) menyatakan jika dibandingkan dengan metode lain, observasi merupakan metodologi pengumpulan data yang memiliki kualitas unik. Pengamatannya tidak hanya mencakup manusia saja, namun juga beragam objek alam lainnya. Peneliti dapat memperoleh pengetahuan tentang perilaku dan signifikansinya dengan melakukan kegiatan observasi. Observasi langsung ke lapangan dilakukan dalam penelitian ini guna mengetahui keadaan terkini di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu serta keadaan mekanisme akuntabilitas pelayanan publik.

b. Wawancara

Untuk mendapatkan informasi dari responden terkait, wawancara merupakan percakapan dua arah. Wawancara juga dapat diartikan sebagai diskusi tatap muka antara pewawancara dan informan di mana pewawancara menggunakan informan sebagai sumber data utama dan langsung mempertanyakan informan tentang item yang telah dirancang sebelumnya untuk diselidiki. Peneliti baik secara langsung maupun melalui cara lain melakukan wawancara terhadap informan. Wawancara

dilakukan kepada peserta penelitian seperti Kepala Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu, Pegawai Kantor Sub Bagian Tata Usaha, dan Pegawai Kantor Tata Usaha yang mempunyai izin magang penelitian.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi menurut Suharsini Arikunto adalah cara mencari informasi terhadap hal-hal yang tertulis atau terdapat pada buku, transkrip, surat kabar, prasasti, majalah, agenda, notulensi rapat, dan gambar peristiwa. Dalam penelitian ini, pendekatan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan informasi yang dikumpulkan melalui observasi dan wawancara. Pendekatan pengumpulan data yang disebut metode dokumentasi melibatkan melihat data yang telah didokumentasikan sebelumnya. Dokumentasi, atau tulisan, adalah asal kata tersebut. Peneliti mengkaji hal-hal tertulis termasuk buku, terbitan berkala, peraturan, dokumen, notulensi rapat, jurnal, dan lain sebagainya dengan menerapkan pendekatan dokumentasi

1.8 Teknik Analisis Data

Satu atau lebih metode pengolahan data primer dan sekunder adalah analisis data. Analisis dan interpretasi data terlaksana pada saat ataupun pasca informasi yang dibutuhkan dikumpulkan. Oleh karena itu, penelitian kualitatif disebut sebagai siklus. Dalam survei kualitatif, analisis data dilakukan selama dan setelah kerja lapangan, observasi, dan kerja lapangan. Dokumentasi, observasi, dan wawancara menyediakan data untuk penelitian ini. Untuk menganalisis data, pertama-tama seseorang harus mengorganisasikan informasi yang dikumpulkan ke dalam kategori-kategori, menguraikan informasi dalam satuan-satuan, menganalisis informasi penting, menyusun atau menyajikan informasi dalam format laporan yang sesuai dengan topik kajian, dan membuat kesimpulan yang mudah dipahami. Sugiyono menyatakan bahwa analisis data melibatkan tiga model yang saling berinteraksi: reduksi data, penyajian data, dan penyusunan kesimpulan.

a. Reduksi Data

Untuk mencapai optimalisasi dalam pengelolaan informasi, perlu adanya reduksi dari setiap data yang diperoleh. Atas dasar tersebut, tahap reduksi atas informasi yang diperoleh dibutuhkan, agar pengelolaan data tidak mencampurkan

informasi yang tidak relevan atau asing ke dalam penelitian. Reduksi data adalah prosedur rumit yang memerlukan wawasan, kedalaman, dan pemahaman yang luas.

b. Penyajian Data

Untuk memahami masalah dan mendapatkan wawasan tentang setiap pola, kategori, penekanan, dan topik, temuan reduksi harus disajikan dengan cara tertentu. Penyajian data dapat membantu peneliti dalam memahami area spesifik dari temuan penelitian atau gambaran besarnya. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam beberapa bentuk, antara lain bagan, ringkasan singkat, dan korelasi antar kategori. Penulisan naratif paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif untuk menyediakan data.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Miles & Huberman, merumuskan konklusi serta memverifikasi informasi merupakan sebagai langkah terakhir dalam model kajian kualitatif. Karena penelitian kualitatif masih dalam tahap awal dan kemungkinan besar akan berubah setelah dilakukan di lapangan, maka hasilnya mungkin bisa atau belum bisa menjawab rumusan masalah yang telah dibuat di awal.

