

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Jumharani Ramdan, Afifuddin, dan Khoiron (2022) menulis artikel jurnal berjudul “Akuntabilitas Pengelolaan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) (Studi Kasus Sistem Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu NTT)”. Kajian ini mengidentifikasi berbagai tantangan dari DPMPTSP berupa sulitnya dalam mengurus perizinan untuk membentuk sebuah usaha, kesulitan yang dihadapi pada umumnya berkaitan dengan prosedural pelayanan yang rumit dan diperburuk dengan terbatasnya informasi yang disampaikan oleh penyedia layanan akibat dari ketidakmampuan penyedia layanan dalam berkomunikasi dengan baik dengan penerima layanan.

Kendala tersebut tidak terbatas pada pemilik perusahaan kecil yang baru mulai mengajukan permohonan izin, permasalahan tambahan muncul ketika mencari bantuan modal dari pemerintah atau sumber lain, atau ketika meminta pinjaman dari organisasi perbankan. Ketika masyarakat mulai memproses izin dan menemukan adanya beberapa pembatasan dan singkatnya estimasi yang diperlukan, muncul ketidakpercayaan oleh masyarakat bahwasanya peemda tidak menyederhanakan masalah di kota-kota kecil. Banyak keluhan yang disampaikan masyarakat karena pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP belum terbukti manfaatnya.

Kondisi tersebut dimaksudkan dengan diperkenalkannya single submission online, maka dapat memberikan pelayanan yang memudahkan kehidupan masyarakat. Keterbukaan prosedur pelayanan izin usaha perdagangan dalam memenuhi tuntutan yang ada merupakan batasan yang ditetapkan atas tolak ukur dalam konsep akuntabilitas dari polemik yang diangkat, yang saat ini dinilai sudah cukup baik. Konsepsi tersebut diperoleh atas perbaikan dalam beberapa konsep seperti pelayanan yang ramah serta tanggap, prosedur pelayanan yang terbuka dengan adanya payung hukum yang dikeluarkan oleh Bupati, serta pemanfaatan

IPTEK berupa pengajuan tunggal online yang dinilai mampu memperbaiki kualitas pelayanan (Jumharani et al., 2022).

Renita Kushartiningsih (2021) lebih banyak melakukan penelitian mengenai akuntabilitas pelayanan publik. Studi ini mengkaji dampak akuntabilitas, transparansi, dan pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik, dengan fokus khusus pada 25 SKPD yang berlokasi di Surabaya. Buruknya pelayanan publik dapat disebabkan oleh beberapa faktor, yang pertama ketidaktahuan akan tanggung jawab dan kewajiban yang menjadi miliknya. Yang kedua teknik, proses, dan sistem kerja yang kurang memadai menyebabkan mekanisme kerja tidak berfungsi. Yang ketiga tugas yang diberikan tidak sesuai dengan keterampilan yang dimiliki. Akibatnya, hasil pekerjaan tidak memenuhi kriteria yang telah ditentukan.

Berdasarkan temuan studi tersebut, akuntabilitas meningkatkan kinerja layanan. Hal ini menyiratkan bahwa penerapan praktik akuntabilitas yang baik oleh organisasi pemerintah berdampak pada kapasitasnya dalam memberikan layanan yang baik. Akuntabilitas yang baik dihasilkan dari ketaatan lembaga pemerintah terhadap peraturan dan perundang-undangan serta ketersediaan personel dalam jumlah dan kaliber yang memadai, yang keduanya dapat meningkatkan efektivitas organisasi. guna mengembangkan kinerja pelayanan yang selaras dengan tujuan organisasi pemerintah (Kushartiningsih, R. dan Riharjo, 2021)

Berdasarkan kajian (Muhammad Fikri Haikal & Deasy Mauliana, 2022) dalam (Usman et al., 2016), diketahui bahwasanya adanya rasa curiga dan ketidakpuasan dari masyarakat Kecamatan Tallo yang merupakan bagian administrasi dari Kota Makasar. Kondisi tersebut tentunya tidak sejalan dengan konsepsi akuntabilitas maupun transparansi yang dalam hal ini berkaitan dengan adanya kasus-kasus pembuatan E-KTP yang menghabiskan waktu yang terlampaui jauh dibandingkan estimasi yang diberikan.

Setelah dilakukan telaah, nyatanya yang menjadi pokok permasalahan dari kasus E-KTP tersebut adalah kurangnya ruang masyarakat untuk bisa memantau prosedur pemerintahan dan wadah dalam melakukan pengaduan, yang dimaksudkan untuk menjaga kinerja pelayanan publik. Sementara itu, dari sisi lainnya seperti aspek akuntabilitas yang dapat ditinjau dengan ketepatan serta informasi yang cukup,

diketahui bahwasanya keduanya telah berjalan dengan baik. Kondisi tersebut didukung dengan kapabilitas pegawai yang memadai serta pemanfaatan iptek yang telah berjalan dengan baik.

Selain itu, penelitian Linda Herawati dan Nidia Fadhila tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung (2022) menemukan bahwa masih terdapat permasalahan pada kualitas pelayanan BAKESBANGPOL, antara lain pada beberapa indikator yang masih ada belum terpenuhi, seperti fasilitas yang belum selesai, antrean tunggu yang tidak jelas, dan ruang tunggu yang kurang memadai. Indikator kualitas layanan yang belum terpenuhi ini perlu segera diperbaiki karena akan mempengaruhi perasaan dan penilaian masyarakat terhadap layanan yang mereka terima. Berdasarkan kesimpulan penulis, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan ruang tunggu yang tidak menyenangkan dan pelayanan yang kurang cepat. Diperlukan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan yang baik misalnya, indikator kualitas layanan yang belum terpenuhi dapat ditingkatkan untuk meningkatkan evaluasi kualitas dan kepuasan (Herawati et al., 2022).

Alya Dwi Rahayu dan Hanny Purnamasari (2023) melakukan penelitian mengenai permasalahan buruknya kualitas pelayanan pada Bakesbangpol Kota Bekasi. Mereka menemukan bahwa pemrosesan surat rekomendasi atau izin yang memakan waktu enam hingga tujuh hari, dan hal ini melanggar peraturan SOP layanan terhadap waktu. Hal ini terlihat dari hanya tersedianya dua komputer dan dua printer di area pelayanan rekomendasi/perizinan penelitian dan PKL. Hal ini dapat menghambat pelayanan serta beberapa keterbukaan lainnya yang masih kurang karena informasi mengenai pelayanan hanya transparan ketika mendatangi Kantor Kesbangpol Kota Bekasi. Hal ini terlihat dari website Kesbangpol Kota Bekasi yang belum memiliki pedoman atau protokol pelayanan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Badan Kesbangpol Kota Bekasi belum sebaik yang diharapkan sesuai dengan indikator mendasar pelayanan publik yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, antara lain profesionalisme dari kualitas manusia serta banyaknya sikap kurang disiplin. Ketepatan waktu masih menjadi tantangan karena belum

memadainya fasilitas pendukung pelayanan dan belum terpenuhinya persyaratan; keterbukaan informasi masih kurang karena Website Kesbangpol Kota Bekasi kurang memiliki informasi layanan dan informasi yang dimuat di sana kurang terbaca karena font yang kecil dan tampilan yang tidak menarik; dan Badan Kesbangpol Kota Bekasi belum memberikan fasilitas atau perlakuan khusus bagi kelompok rentan (Rahayu & Purnamasari, 2023).

Menurut penelitian yang diterbitkan dalam Jurnal Internasional Yadong Luo (2005), tata kelola perusahaan di tingkat bawah bertugas mendistribusikan dan mengawasi hak dan wewenang anak perusahaan, sedangkan tata kelola editorial perusahaan di tingkat anak perusahaan bertanggung jawab atas dewan direksi dan terhubung dengan perusahaan induk, dan berkomunikasi dengan pemegang saham dan pemangku kepentingan lokal lainnya. Meskipun mekanisme internal (seperti konsentrasi kepemilikan, partisipasi anggota dewan, dan kompensasi eksekutif) telah mendapat banyak perhatian dalam penelitian strategi, masih terdapat kekurangan pengetahuan tentang isu-isu ini dan kurangnya penelitian tentang bagaimana kaitannya dengan akuntabilitas.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas korporat suatu perusahaan berkorelasi dengan seberapa transparan operasinya dan seberapa responsifnya perusahaan tersebut terhadap orang-orang yang dilayaninya. Hal ini memerlukan keterbukaan dalam pilihan strategis serta akuntabilitas dalam pelaporan keuangan. Ketersediaan informasi yang relevan, dapat dipercaya, dan akurat mengenai operasi bisnis, keuangan, tata kelola, nilai, dan risiko sangat penting untuk akuntabilitas perusahaan. Kemitraan yang menentukan dan mengendalikan kinerja bisnis dan arah strategis dikenal sebagai tata kelola perusahaan. Ini melibatkan pemangku kepentingan dan korporasi (Haryanto et al., 2021). Struktur organisasi ini menggambarkan alokasi hak dan kewajiban di antara beberapa konstituen perusahaan, termasuk anggota dewan, eksekutif, pemegang saham, dan pihak berkepentingan lainnya. Hal ini juga menguraikan protokol dan pedoman untuk merumuskan pilihan mengenai operasi perusahaan. Kerangka kerja penetapan tujuan perusahaan, taktik pencapaian tujuan, dan kebijakan pemantauan kinerja semuanya disediakan oleh tata kelola perusahaan (Luo, 2005).

Untuk meningkatkan pelayanan yang baik perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti indikator kualitas pelayanan yang belum terpenuhi, dapat diperbaiki guna meningkatkan kualitas dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat. Akuntabilitas pengurusan izin penelitian di BAKESBANGPOL Kota Batu perlu dilakukan peninjauan atas aspek keterbukaan dalam proses-proses pelayanan termasuk kemampuan penyedia layanan dalam menangkap informasi untuk bisa memberikan rasa puas pada pengguna layanan untuk bisa meninjau kualitas akuntabilitas dalam mengurus izin penelitian. Jadi, pada penelitian terdahulu telah dijelaskan perlunya akuntabilitas sebagai bentuk utama pertanggungjawaban atas penyediaan layanan.

Peneliti tertarik untuk mengkaji Akuntabilitas Pelayanan Izin Penelitian pada Bakesbangpol Kota Batu yang ditinjau melalui uraian tersebut. Adanya literatur yang dijadikan sebagai bahan tinjauan diketahui bahwasanya, akuntabilitas di setiap pemerintahan daerah menjadi konsepsi penting untuk diimplementasikan. Dalam konteks Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu, peneliti sebelumnya telah membahas tentang akuntabilitas pelayanan; Namun untuk memahami secara utuh konsep proses akuntabilitas dalam rangka Izin Penelitian pada Bakesbangpol Kota Batu yang belum banyak diteliti, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian ini.

2.2 Definisi Akuntabilitas

Dalam pemerintahan, akuntabilitas merupakan tugas yang berupa laporan kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan dana publik (Gregory, 2003). Akuntabilitas selalu dikaitkan dengan metode yang digunakan dalam operasional administratif; hal yang paling penting adalah hal-hal yang berkaitan dengan pencapaian hasil pelayanan publik dan sikap yang cukup transparan dalam menanggapi pertanyaan masyarakat mengenai akuntabilitas atas keberhasilan atau kegagalan pencapaian tersebut. Dengan demikian, akuntabilitas dapat diartikan sebagai sikap dan tindakan pemerintah dalam melaksanakan tugas resminya dengan penuh keseriusan dan tanggung jawab, termasuk penyediaan laporan kinerja yang memerinci keberhasilan dan kegagalan.

Menurut (Kushartiningsih, R. dan Riharjo, 2021) Pemberian pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini dapat memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik, yang juga berdampak positif pada akuntabilitas. Definisi ini memperjelas bahwa agar penyedia layanan dapat berfungsi dengan baik dan menghasilkan layanan publik yang memenuhi kebutuhan masyarakat, maka jumlah dan kaliber penyedia layanan harus memadai. agar pelayanan publik menjadi lebih baik. Prinsip akuntabilitas menyatakan bahwa seseorang harus bertanggung jawab atas hasil pelayanan publik dan berupaya memperbaikinya.

Menurut Mardiasmo (2009), akuntabilitas adalah tugas pemberi amanah (agent) untuk mempertanggungjawabkan, melaporkan, dan mengungkapkan segala kegiatan dan hal-hal yang menjadi kewenangannya kepada pemberi amanah (principal), yang mempunyai kuasa dan hak untuk meminta akun tersebut. Menurut Sedarmayanti (2003), tolok ukur atau indikator adalah sarana yang digunakan orang dan organisasi untuk saling bertanggung jawab dalam mencapai tujuan kinerja tertentu dengan menggunakan penilaian yang sedapat mungkin tidak memihak. Gagasan akuntabilitas media mencakup lebih dari sekedar laporan akuntabilitas; hal ini juga mengacu pada praktik memfasilitasi akses pemberi mandat terhadap informasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Ciri-ciri berikut membedakan akuntabilitas dari konsep-konsep lain yakni siapa yang harus melakukan tanggung jawab, kepada siapa dia menjawab, kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi akuntabilitas dan pentingnya akuntabilitas itu sendiri.

2.2.1 Jenis-jenis Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah operasi dan layanan birokrasi publik yang dijalankan pemerintah konsisten dengan norma dan nilai-nilai masyarakat dan apakah mereka mampu memenuhi tuntutan masyarakat yang sebenarnya. Menurut usulan (Wahyudi Kumorotomo, 2005), ada lima kategori akuntabilitas satu akuntabilitas fisik, atau kewajiban pemerintah atas keuangan publik, yang berkaitan dengan anggaran atau dana publik. Dua akuntabilitas hukum, kewajiban untuk mematuhi hukum, dan ketaatan pemerintah terhadap kerangka hukum yang ada dan telah ditetapkan. Tiga akuntabilitas program yaitu tugas

melaksanakan suatu program merupakan kewajiban pemerintah kepada masyarakat sehubungan dengan suatu program yang dilaksanakan. Empat akuntabilitas proses pertanggungjawaban pelaksanaan prosedur, tata cara pemerintahan, adanya prosedur yang memadai untuk melaksanakan kegiatan tertentu, dan upaya yang dilakukan untuk menjamin kegiatan tertentu dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan sebelumnya. Lima akuntabilitas Hasil adalah Hasil yang diberikan kepada masyarakat akan dipertimbangkan dan akan menyoroiti kebijakan pemerintah yang dipublikasikan (Usman et al., 2016).

1.2.2 Alat Akuntabilitas

Laporan merupakan cara pemerintah untuk bertanggung jawab kepada masyarakat. Alat akuntabilitas berpusat pada pelaporan kinerja, yang mencakup perhatian dan hasil. Rusdiana dan Nasihudin (2018) menyatakan Alat Akuntabilitas terdiri dari Perencanaan Secara Strategis dimaksudkan untuk membantu bisnis dalam mempertimbangkan tujuan yang harus dilaksanakan untuk melaksanakan tujuan beserta jalur dalam rangka mempersiapkan pencapaian target yang ditetapkan. Rencana strategis memiliki beberapa keuntungan, seperti memfasilitasi konsensus mengenai tujuan, sasaran, dan prioritas organisasi. Berfungsi sebagai landasan untuk perencanaan operasional dan alokasi sumber daya, mengidentifikasi metrik untuk melacak kemajuan dan membantu dalam penilaian kinerja organisasi. Rencana Kinerja merupakan proses perencanaan yang sangat menitikberatkan fokus pada dedikasi organisasi dalam meraih target yang sejalan dengan alokasi sumber daya yang dimiliki dan telah ditetapkan. Kontrak untuk Kinerja merupakan sebuah kontrak yang dibuat melalui kerja sama dengan individu yang melakukan tugas untuk menawarkan metode mengevaluasi kinerja dan sekaligus menentukan tanggung jawab. Laporan Akuntabilitas Setiap tahun, organisasi menerbitkan laporan akuntabilitas yang berisi data finansial beserta rancangan program yang telah dilalui. Maksud dari model pelaporan tersebut, adalah untuk meninjau kondisi finansial yang telah melalui proses audit beserta peninjauan atas keberhasilan organisasi. Penilaian mandiri (self-assessment) adalah sebuah proses yang berkesinambungan di mana suatu organisasi memantau kinerjanya, menilai kapasitasnya untuk memenuhi tujuan kinerja, mengukur tonggak dan fase kinerja,

serta mengendalikan dan menyempurnakan prosedurnya. Penilaian Kinerja adalah prosedur berkelanjutan yang melacak dan merencanakan kinerja. Dalam evaluasi ini, proyeksi kinerja dan kinerja aktual dalam periode peninjauan tertentu dikontraskan. Temuan perbandingan tersebut menunjukkan isu-isu tertentu yang harus dipertimbangkan, penyesuaian kinerja dapat dilakukan, dan inisiatif baru harus dibuat. Pengendalian Atas Manajemen adanya persepsi manajer memegang tanggungjawab terhadap kesesuaian antara estimasi waktu dan pelaksanaan serta produktivitas pegawai, dan pengelolaan atas sejumlah kendala yang perlu dikendalikan yang dinilai mampu mempengaruhi konsepsi dari akuntabilitas.

2.2.3 Tujuan akuntabilitas

Dengan membuat pelaporan atas tingkat akuntabilitas berupa renstra, renja, ataupun pengukuran kinerja, merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas-tugas serta fungsi dari aparatur, dalam hal perumusan regulasi, pengelolaan atas SDA ataupun SDM yang ada (Aziz & Rahmadani, 2019). Ketika akuntabilitas diterapkan dalam pemerintahan, ini berarti bahwa laporan dan informasi mengenai seluruh kegiatan tersedia bagi publik dan tidak dirahasiakan di dalam institusi. Mengenai tanggung jawab, hal ini menekankan kewajiban sosial, menjunjung tinggi akuntabilitas pribadi sehubungan dengan kejadian nyata, dan memungkinkan penyesuaian segera jika terjadi kesalahan. Berdasarkan hal ini, (Sheila Elwood, 2006) berpendapat bahwa penggunaan indikator kinerja untuk mengukur akuntabilitas akan membantu mencapai tujuan penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut antara lain yang pertama kepatuhan terhadap protocol, yang kedua pelayanan publik yang murah, yang ketiga kepatuhan tepat waktu dan standar dan terakhir yaitu pelayanan publik yang responsif

Prosedur waktu pelayanan yang tidak pasti dan kurangnya keterampilan sumber daya manusia merupakan contoh permasalahan yang menghambat. Kerja sama antara masyarakat dan pemerintah, serta landasan hukum yang dijunjung tinggi oleh semua pihak yang terlibat, merupakan aspek yang mendukung. (Usman et al., 2016).

2.3 Definisi Pelayanan Publik Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan bentuk upaya dari orang perseorangan ataupun kelompok untuk memenuhi kebutuhan penduduk sesuai dengan haknya,

berdasarkan berbagai faktor materil, melalui suatu prosedur dengan prosedur tertentu. Hal ini juga dimaksudkan untuk memberikan layanan secara tepat waktu dan akurat. Mengenai bagaimana memenuhi kebutuhan masyarakat dan bagaimana memenuhi perencanaan yang dilakukan dan diberikan oleh pemerintah (Juliarso, 2019). Pelayanan publik pada hakekatnya mengandung arti pemberian hak-hak dasar masyarakat sejalan dengan regulasi yang ada (Auliyaa et al., 2022). Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mengelola dasar-dasar tata kelola pemerintahan yang baik dalam rangka terselenggaranya operasional pemerintahan. Segala penyelenggaraan pelayanan oleh penyedia layanan dengan maksud pemenuhan atas tuntutan sekaligus pelaksanaan atas Keputusan MenPan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Oleh karena itu, pelayanan publik ditentukan oleh pengelola negara berdasarkan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

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. 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). Pemenuhan atas tuntutan masyarakat agar pemerintah mampu memberikan pelayanan yang terbaik dengan proses yang cepat, prosedur yang tidak sulit, dan prasyarat yang jelas. Atas dasar tersebut, ditetapkanlah regulasi berupa UU No. 25 Tahun 2009 yang mengatur pelayanan publik secara umum, dan dimaksudkan agar adanya kejelasan terhadap korelasi masyarakat dengan pemerintah dalam pandangan hukum.

2.3.1 Bentuk – Bentuk Pelayanan Publik

Kebutuhan masyarakat harus dipenuhi dan dikelola oleh pemerintah, melalui lembaga-lembaganya dan seluruh infrastruktur. Ada banyak jenis kegiatan berbeda yang dilakukan pegawai pemerintah. Pelayanan publik dipisahkan menjadi tiga bagian berdasarkan Keputusan Menpan No 63 Tahun 2003 yakni salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh kelompok jasa manajemen adalah pembuatan surat-surat resmi untuk umum atau masyarakat luas. Misalnya harta benda, status

kewarganegaraan, dan lain-lain. Dokumen tersebut antara lain KTP. Kelompok produk-jasa, yang terdiri dari bisnis yang menciptakan berbagai macam barang yang digunakan masyarakat umum. Menyediakan air bersih atau listrik, misalnya. Sebuah organisasi layanan, atau layanan yang menawarkan berbagai jenis layanan yang dibutuhkan masyarakat umum. Misalnya pelayanan kesehatan, pendidikan, dan transportasi

Terdapat sejumlah metode dalam mengklasifikasikan pelayanan publik: pelayanan pemerintah, yang dapat diartikan sebagai model pelayanan yang pada dasarnya dilakukan dalam bentuk pelayanan KK, KTP, IMB, Pajak Daerah, dan Keimigrasian. Sedangkan pelayanan pembangunan adalah model pelayanan yang menyediakan prasarana serta sarana dalam menunjang kegiatan penduduk. Contoh dari layanan ini meliputi kemampuan dalam menyeduakan barang-barang publik termasuk listrik, air, telepon, dan transportasi lalu penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan, dan infrastruktur lainnya. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan dengan harga terjangkau, disebut sebagai kebutuhan dasar. Pengabdian masyarakat meliputi penyediaan layanan berbasis alam dan minat yang berpusat pada kegiatan sosial termasuk layanan kesehatan, pendidikan, pekerjaan, penahanan, dan panti asuhan (Aziz & Rahmadani, 2019).