

FUNGSI TRANSPARANSI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN DUKU KECAMATAN ILIR TIMUR TIGA KOTA PALEMBANG

Oleh :

Rizkina Adhiani ; 20.11.198
Program Studi : Administrasi Negara
Email : rizkina830@gmail.com

ABSTRACT

Rizkina Adhiani, 2024, *The Function of Transparency in Improving Public Services at the Duku Village Office, Ilir Timur Tiga District, Palembang City, Department of State Administration at the Satya Negara Palembang College of Administrative Sciences (STIA)*. Main supervisor (I) Tarmizi Endrianto, S.Sos., M.Si and Assistant Supervisor (II) Hj. Helda Fitriani, S.Pd., M.Si.

This thesis discusses the Function of Transparency in Public Services at the Duku Village Office, Ilir Timur Tiga District, Palembang City. The purpose of this study is to describe and determine the implementation of the transparency function in Administrative Services at the Duku Village Office as well as the problems and obstacles in the implementation faced by the community in terms of services or obstacles faced by the village government.

The theory used in this study is to use two concepts, namely transparency and public service, where to find out whether there is openness in the Administrative Services in the service process so that the Administrative Services run well.

In this study, the author uses a qualitative descriptive method. Starting with data collection techniques, where in the data collection technique the author conducted interviews, observations, and data analysis techniques.

Based on the results of the study, it shows that the implementation of the transparency function at the Duku Village Office has been carried out well but not yet fully maximized. This can be seen from the fact that there are still inadequate facilities, as well as the lack of public awareness and participation in terms of population documents.

Keywords: *Transparency Function, Public Service*

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Fungsi Transparansi bagi suatu pelayanan pemerintah penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, dimana masyarakat itu sendiri ingin mengetahui bagaimana proses pelayanan, kemudahan akses informasi, kepastian jangka waktu penyelesaian, besarnya biaya yang harus dikeluarkan. Dengan ini masyarakat dalam melakukan Pelayanan Administrasi merasa sepenuhnya percaya dan tidak adanya ditutup-tutupi dalam proses Pelayanan Administrasi.

Dalam pelayanan publik di masyarakat dapat membangun kepercayaan terhadap publik melalui transparansi perlu dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik agar masyarakat mendukung bersama untuk mencapai keberhasilan dari setiap program maupun pelayanan serta masyarakat dapat merasakan keberpihakan pemerintah dan juga merasa memberi manfaat terhadap masyarakat.

Transparansi menjadi salah satu prinsip penting dalam mewujudkan *Good Governance*. Dengan kata lain, transparansi merupakan prinsip

yang mendukung akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk menerima informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, seperti informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Nomor 14 Tahun 2008, setiap informasi publik terbuka dan setiap pengguna informasi publik dapat mengaksesnya. Sebagai informasi untuk konsumsi publik ditegaskan dalam Pasal 12 bahwa lembaga Publik wajib mempublikasikan layanan informasi setiap tahun, antara lain : jumlah permintaan informasi yang diterima, waktu yang dibutuhkan lembaga publik untuk menyelesaikan setiap permintaan informasi, dan jumlah permintaan informasi yang diberikan. Hak memperoleh informasi merupakan bagian dari hak asasi manusia, selain keterbukaan informasi, publik juga dapat mengontrol dan memantau kinerja lembaga pelayanan publik.

Untuk mewujudkan pelayanan yang transparan dan berkualitas telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun

2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum.

Kelurahan adalah suatu instansi pemerintahan terkecil dalam suatu instansi pemerintah, dimana kelurahan merupakan suatu instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat seperti halnya memberikan jasa pelayanan, salah satu pelayanan yang disediakan oleh pemerintahan kelurahan adalah administrasi kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1 Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan suatu dokumen dan juga data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan juga pembangunan sektor lain.

Kantor Kelurahan Duku merupakan salah satu Kantor Kelurahan di Kota Palembang yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Duku Kota Palembang yang dimana melakukan Pelayanan Administrasi kependudukan seperti Pembuatan Dokumen KK (Kartu keluarga), KTP (Kartu tanda penduduk), Surat Keterangan Domisili Usaha, Akta Kelahiran, dsb.

Berdasarkan yang telah peneliti paparkan sebagaimana menjelaskan bahwa dengan adanya Fungsi Transparansi terhadap Pelayanan Administrasi sangat diperlukan bagi lembaga pelayanan publik hal ini diperlukan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi yang akan melakukan Pelayanan Administrasi maka penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian dengan judul **“Fungsi Transparansi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Duku Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang”**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diketahui adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Fungsi Transparansi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Duku Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang ?

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Fungsi

Transparansi dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Duku Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang.

B. LANDASAN TEORI

1. Pengertian Fungsi

Pengertian fungsi menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia merupakan kegunaan suatu hal, daya guna serta pekerjaan yang dilakukan. Adapun menurut para ahli, definisi fungsi yaitu menurut The Liang Gie dalam Nining Haslinda Zainal yaitu “Fungsi merupakan sekelompok aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifatnya, pelaksanaan ataupun pertimbangan lainnya.”

Sedangkan pengertian singkat dari definisi fungsi menurut Moekijat dalam Haslinda (2008:22), yaitu fungsi adalah sebagai suatu aspek khusus dari suatu tugas tertentu.

2. Pengertian Transparansi

Transparansi masih menjadi salah satu tantangan tersendiri yang nyata dihadapi Indonesia. Keterbukaan dalam informasi menjadi salah satu poin penting dalam pelayanan publik yang harus diterapkan hal ini tetapi masih belum bisa diimplementasikan dengan nyata secara menyeluruh di semua pelayanan publik.

Keputusan dari Menpan Nomor. KEP/26/M.PAN/2/2004 mengenai teknis transparansi dan akuntabilitas untuk mengadakan pelayanan publik, menjelaskan untuk melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat harus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Hal yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan publik utamanya meliputi sebagai berikut.

3. 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.

4. 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

berbeli-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (*flow chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pembuatan bagan alir sebagai berikut.

- a. Bagan Alir harus mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/ pejabat yang bertanggung jawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dokumen yang diperlukan, dimulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan,
- b. Model Bagan Alir dapat berbentuk bulat, kotak dan tanda panah atau disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja masing-masing,
- c. Ukuran bagan alir disesuaikan dengan luas ruangan, ditulis dalam huruf cetak dan mudah dibaca dalam jarak pandang minimal 3 (tiga) meter oleh penerima pelayanan atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.
- d. Bagan alir diletakkan pada tempat yang mudah dilihat oleh penerima pelayanan.

5. Persyaratan Teknis dan Administrasi 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. Persyaratan tersebut 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.

6. Rincian 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.

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.

7. Waktu Penyelesaian Pelayanan

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*).

8. 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 yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan dengan memperhatikan sebagai berikut.

1. Aspek psikologi dan komunikasi, serta perilaku melayani,
2. Kemampuan melaksanakan empati terhadap penerima pelayanan, dan dapat merubah keluhan penerima pelayanan menjadi senyuman,
3. Menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan, dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata,
4. Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan
5. Berada di tempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.

9. 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.

10. 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.

11. 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 diatas melalui antara lain, media cetak (brosur, leaflet, booklet), media elektronik, media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

12. Indikator Transparansi

Menurut Krina (2003:17) indikator-indikator dari transparansi adalah sebagai berikut.

1. Penyediaan informasi yang jelas
2. Kemudahan akses informasi
3. Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap
4. Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah

Adapun indikator transparansi menurut Dwiyanto mengemukakan (2006:223) yaitu sebagai berikut.

1. Tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan.
2. Prosedur dan aturan pelayanan
3. Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik

13. Prinsip Transparansi

Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas.

Prinsip transparansi yang telah diketahui dari pendapat ahli mempunyai maksud bahwa dalam transparansi dalam pelayanan publik yang akan dilaksanakan adalah dengan adanya keterbukaan informasi mengenai pelayanan, informasi yang

didapat masyarakat dapat diakses dengan mudah dan prosesnya tidak ada hambatan.

14. Fungsi Transparansi

Fungsi Transparansi dalam pelayanan publik dapat memberikan manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat, yaitu manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik mudah di akses oleh masyarakat. Selain itu, secara persyaratan teknis dan administratif pelayanan memiliki kepastian rincian biaya pelayanan secara jelas pada masyarakat, sehingga pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan.

Transparansi menjadi sangat penting bagi pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintah dalam menjalankan amanat dari rakyat. Mengingat pemerintah memiliki kewenangan mengambil berbagai keputusan yang berdampak bagi orang banyak, pemerintah harus menyediakan informasi yang lengkap mengenai apa yang dikerjakannya. Dengan demikian transparansi menjadi instrument penting dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi.

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/ KEP/ M.PAN/ 7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Masyarakat semakin berani dan kritis untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah atau pelaksana pelayanan publik serta melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintahnya. Kondisi yang demikian menuntut birokrasi atau organisasi publik harus dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, berkualitas, professional. Efektif, efisien, transparan, tepat waktu, dan terbuka, Hardiansyah (2018:63-64).

Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, Prinsip Pelayanan Publik sebagai berikut.

1. Kesederhanaan

2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atas penerima pelayanan. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi di pusat maupun di daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi sebagai berikut.

1. Prosedur Pelayanan
 2. Waktu Penyelesaian
 3. Biaya Pelayanan
 4. Produk Pelayanan
 5. Sarana dan Prasarana
 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik
- Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

Dalam Permenpan No. 15 tahun 2014 pengertian dari standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara

pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa. Hal ini sejalan dengan pendapat Hardiansyah (2011:23) yang menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga, yaitu sebagai berikut.

- a. Pelayanan administratif
- b. Pelayanan barang
- c. Pelayanan jasa

Selain itu, pelayanan publik juga dapat dilihat dari organisasi yang menyelenggarakannya, Ratminto dan Atik (2005:8) mengemukakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua yaitu sebagai berikut.

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik
 - b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat
- pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat dapat dibedakan lagi menjadi:

1. Pelayanan yang bersifat primer
2. Pelayanan yang bersifat sekunder

Adapun jenis pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Duku Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Permohonan Pindah Penduduk, Permohonan pembuatan Kartu Keluarga, Izin Mendirikan Bangunan, Izin Mendirikan Usaha, dsb.

Indikator Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan Publik sekurang-kurangnya meliputi sebagai berikut.

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Unsur-unsur Pelayanan Publik

Proses kegiatan dalam suatu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh satu pihak, melainkan dari semua pihak yang terlibat dalam pelayanan. Menurut pendapat Atep (2003:11) mengemukakan pendapatnya bahwa terdapat empat unsur penting

dalam proses pelayanan publik, yaitu sebagai berikut.

- Penyedia layanan yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen
- Penerima layanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*).
- Jenis layanan yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan

Menurut Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 bahwa didalam memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut.

- Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisien dan efektifitas.
- Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan

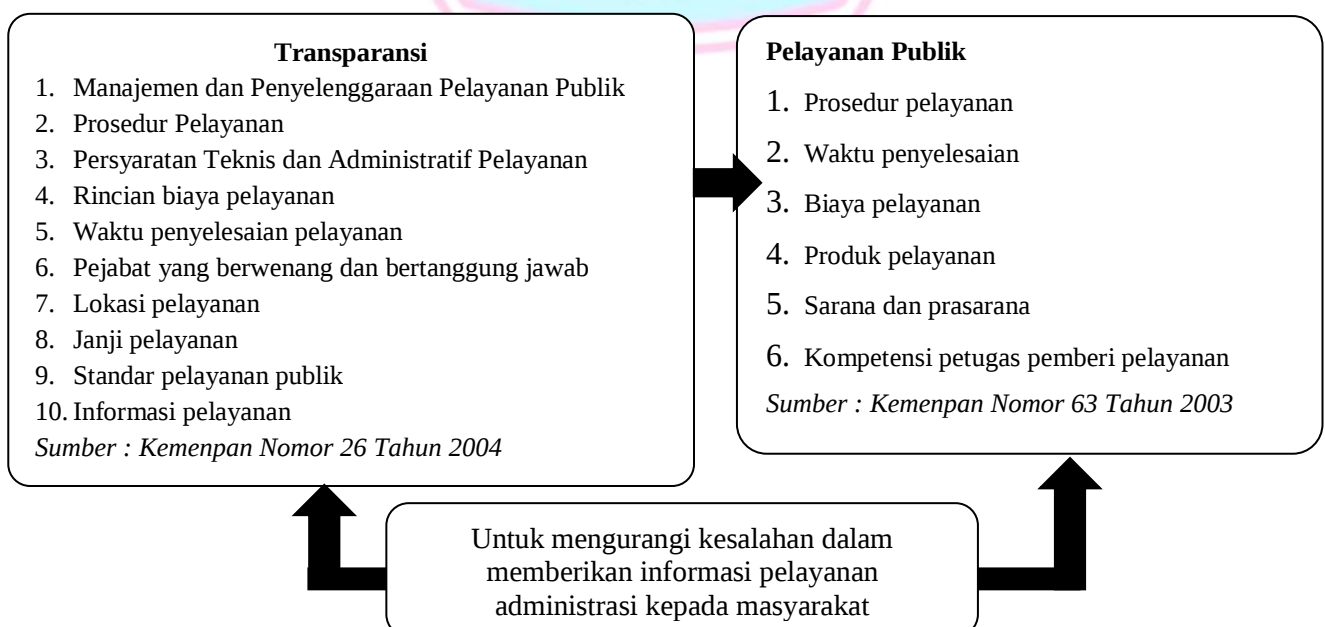
berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggara-kan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan menurut Septiawan (2021:9-16) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan dan sesuai dengan tujuannya. Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu : penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk jasa, mampu melayani secara cepat dan tepat, tersedianya karyawan yang baik, mampu berkomunikasi dengan baik.

Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2013:60), kerangka pemikiran merupakan alur berpikir atau alur penelitian yang dijadikan pola atau landasan berpikir peneliti dalam mengadakan penelitian terhadap objek yang dituju. Jadi kerangka berpikir merupakan alur yang dijadikan pola berpikir peneliti dalam mengadakan penelitian terhadap suatu objek yang dapat menyelesaikan arah rumusan masalah dan tujuan penelitian. Transparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keterbukaan pegawai dalam memberikan informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat di Kantor Kelurahan Duku mengenai keterbukaan informasi.

Gambar Kerangka Berpikir



PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif yang dimana pendekatan kualitatif ini memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi kualitatif harus memfokuskan melihat masalah yang terjadi dari proses dan maknanya dengan menjelaskan sesuatu yang terjadi. Menurut Sugiyono (2012:53) adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Kemudian untuk tipe penelitian ini penulis memakai tipe penelitian deskriptif yaitu dengan peneliti menggambarkan kenyataan dari apa yang telah diamati dan dilihat di Kantor Kelurahan Duku Kota Palembang.

Penelitian deskriptif kualitatif ini membuat penulis akan melakukan wawancara dan observasi secara langsung dengan harapan untuk mengetahui jawaban dari masalah yang terjadi terkait Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Duku Kota Palembang.

Definisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Penggunaan konsep ini diharapkan dapat menyederhanakan pemikiran

dengan menggunakan satu istilah untuk suatu kejadian yang berkaitan dengan lainnya (Singarimbun, 2006:32).

Merujuk pada definisi menurut Singarimbun, adapun definisi konsep dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam informasi publik dan pelayanan publik bersifat terbuka yang terkait dalam pelayanan masyarakat dan hal ini memudahkan masyarakat akan mengakses informasi yang dibutuhkan.
2. Pelayanan Publik adalah suatu rangkaian kegiatan pelayanan publik yang ditujukan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan.

Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah unsur-unsur penelitian yang memberikan dua bentuk definisi operasional yaitu definisi operasional eksperimental. Definisi operasional ini menyatakan suatu konsep yang dapat diukur dalam penelitian. Definisi operasional yaitu pemberian atau penetapan makna bagi suatu variabel dengan spesifikasi kegiatan atau pelaksanaan atau operasi yang dibutuhkan untuk mengukur, mengkategorisasi, atau memanipulasi variabel. Definisi operasional mengatakan pada pembaca laporan penelitian apa yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan atau pengujian hipotesis, Sutarna (2016:52).

Tabel Definisi Operasional

Konsep	Indikator
Transparansi	1. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2. Prosedur Pelayanan 3. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan 4. Rincian biaya pelayanan 5. Waktu penyelesaian pelayanan 6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab 7. Lokasi pelayanan
<i>Sumber : Kemenpan Nomor 26 Tahun 2004</i>	8. Janji pelayanan 9. Standar pelayanan publik 10. Informasi pelayanan
Pelayanan Publik	1. Prosedur pelayanan 2. Waktu penyelesaian 3. Biaya pelayanan 4. Produk pelayanan 5. Sarana dan prasarana 6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
<i>Sumber : Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003</i>	

Informan Penelitian

Informan Penelitian adalah keseluruhan subjek atau objek penelitian yang dipakai secara

langsung sebagai sasaran penelitian yang akan digali dari berbagai informasi sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian yang telah

ditetapkan (Ari Kunto, 2003:72). Dalam penelitian ini penulis mengambil beberapa informan penelitian pada Kantor Kelurahan Duku Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang.

Tabel Informan Penelitian

No.	Informan Penelitian	Jumlah
1.	Lurah Kelurahan Duku	1 orang
2.	Sekretaris Lurah	1 orang
3.	Staf Kelurahan	2 orang
4.	Masyarakat	3 orang
Jumlah		7 orang

Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan informasi yang diperlukan penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah, Ridwan (2004:137). Berikut merupakan teknik pengumpulan data tersebut.

1. Observasi

Teknik ini dilakukan penulis melihat dan mengamati di tempat instansi secara langsung pada objek yang akan diteliti dalam hal ini observasi dilakukan di Kantor Kelurahan Duku Kota Palembang fenomena dan kejadian yang akhirnya dijadikan suatu data untuk mendukung penelitian.

Menurut Fathoni (2011:104), “Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Orang yang melakukan observasi disebut pengobservasi (*observer*) dan pihak yang diobservasi disebut terobservasi (*observer*).”

Observasi berguna untuk memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti. Pengamatan dilakukan untuk mengetahui lokasi dan kondisi di lapangan.

2. Studi Pustaka

Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan bahan yang mendukung atau berkaitan dengan masalah penelitian. Seperti data dari buku, internet, jurnal, dan lainnya yang dijadikan sebagai bahan tambahan untuk proses penelitian di Kantor Kelurahan Duku Ilir Timur Tiga. Menurut Sugiyono (2019:2) Studi Pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan cara

mengumpulkan data dari laporan penelitian, buku-buku ilmiah, artikel, dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian.

3. Wawancara

Teknik ini merupakan teknik yang sangat relevan untuk mendapatkan langsung informasi yang dibutuhkan peneliti. Dalam Teknik ini penulis harus menanyakan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan apa yang menjadikan pokok penelitian, dan pertanyaan yang dilayangkan secara langsung atau tatap muka dan terbuka agar informasi yang diperoleh lebih jelas dan terarah.

Menurut Siswanto (2012:58) “wawancara adalah cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden secara langsung. Peneliti menanyakan beberapa pertanyaan terkait dengan focus penelitian kepada informan untuk mengetahui kebenaran tentang fakta yang terjadi di lapangan.

Penulis melakukan wawancara dengan informan kunci, informan utama, dan informan pendukung di Kantor Kelurahan Duku Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang.

4. Dokumentasi

Teknik ini dilakukan dengan melakukan mengutip beberapa catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang ada pada objek penelitian berupa arsip-arsip peraturan-peraturan dan dokumen-dokumen lain yang terdapat di tempat lokasi penelitian. Seperti halnya mengutip dan mengambil tentang sejarah, foto peneliti ketika melakukan wawancara, struktur, fungsi, serta visi misi Kantor Kelurahan Duku Kecamatan Ilir Timur Tiga.

Teknik Analisa Data

Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain Sugiyono (2014:2). Teknik Analisa Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa model interaktif. Analisa model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh.

Proses pelaksanaan analisa data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk menghimpun informasi yang berhubungan dengan penelitian. Dilakukan secara serentak dengan komponen yang lain selama kegiatan penelitian berlangsung dengan menggunakan satu atau lebih teknik pengumpulan data.

2. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, Sugiyono (2018:247). Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Maka dari itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data.

3. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci maka selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut untuk penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah akhir dalam pembuatan suatu laporan. Data yang telah dikumpulkan dan disajikan, kemudian dilanjutkan dengan pencarian makna sehingga peneliti dapat menyusun pola-pola hubungan yang mudah dipahami. Data tersebut dihubungkan dan dibandingkan antara satu dengan yang lainnya sehingga dapat ditarik kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan melihat hasil reduksi data dan tetap berorientasi pada rumusan masalah serta tujuan yang hendak dicapai.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan memaparkan hasil dari penelitian ini tentang Fungsi Transparansi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Duku Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang. Pengumpulan data ini dimulai pada tanggal 23 Februari 2024 sampai 5 Mei 2024 di Kantor Kelurahan Duku Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang. Data yang akan diambil dalam penelitian ini merupakan hasil dari

wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Dalam pengumpulan data peneliti memilih informan yang berkompeten, yang dianggap mampu memberikan informasi serta pemahaman kepada penulis.

Fungsi Transparansi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Duku Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang

Berikut ini adalah hasil penelitian dari dua konsep yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

Dalam hasil penelitian ini penulis menggunakan konsep Transparansi dari Peraturan Kemenpan Nomor 26 Tahun 2004 dan konsep Pelayanan Publik dari Peraturan Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003 hasil wawancara berdasarkan kedua konsep ini adalah sebagai berikut.

Transparansi

Transparansi merupakan suatu tindakan keterbukaan yang dilakukan pemerintah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dan membangun kepercayaan kepada masyarakat melalui kemudahan akses informasi yang memadai guna menunjuk pada tindakan yang memungkinkan suatu persoalan menjadi jelas, mudah dipahami dan tidak dipermasalahkan lagi kebenarannya.

a. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat dikatakan berjalan baik apabila dalam pelayanan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik sudah menjalankan transparansi meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk masyarakat. Dimana agar masyarakat mendapatkan suatu keterbukaan proses dan mudahnya akses informasi pelayanan yang didapatkan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis memperoleh bahwa untuk Manajemen Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Duku semua pegawai sudah menjalankan Manajemen Penyelenggaraan Publiknya dengan baik sesuai peraturan yang berlaku dari Pemerintah.

b. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan perlu diperhatikan dalam proses pelayanan, bagaimana dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan tahap-tahap pelayanan yang ada. Aparatur yang memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Duku harus mampu untuk merealisasikan kebutuhan

masyarakat tanpa harus mempersulit dalam pemberian pelayanan tersebut, serta cenderung lebih menyederhanakan alur pelayanan termasuk pelayanan pengaduan. Prosedur pelayanan sendiri salah satu bagian penting dalam pelayanan publik yaitu adanya informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan, hal ini dapat memudahkan masyarakat jika dalam informasi bagaimana rangkaian prosedur pelayanan sudah dihimbau kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Duku.

Hasil wawancara di lapangan menunjukkan bahwa pegawai sudah melakukan tugasnya sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak pimpinan, prosedur pelayanan di Kelurahan Duku sesuai dengan alur yang tidak membuat masyarakat berbeli-belit. Misal dalam membuat Surat Keterangan Miskin pemohon harus membawa surat pengantar dari Ketua RT dan Kartu Keluarga sebagai bukti bahwa masyarakat tersebut benar-benar dari anggota keluarga RT tersebut.

Berdasarkan wawancara di atas, penulis memperoleh bahwa prosedur pelayanan di Kelurahan Duku sudah dipersiapkan sarana informasi bagi masyarakat yang akan melakukan pelayanan dan juga responsive pegawai jika masyarakat yang bertanya tentang prosedur pelayanan, hal ini dapat memudahkan masyarakat jika belum pernah melakukan pelayanan di Kelurahan Duku.

c. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan

Transparansi Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Duku didasarkan pada persyaratan pelayanan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Pelaksanaan pelayanan administrasi tentunya dengan informasi suatu persyaratan pelayanan yang lengkap akan membantu suatu proses pelayanan itu sendiri.

Dari hasil wawancara, memperlihatkan bahwa pelayanan di Kelurahan Duku sudah sangat memadai untuk informasi dan keterbukaan dalam persyaratan pelayanan sudah diinformasikan jelas dan tentu saja mudah bagi masyarakat dalam melakukan administrasi di Kantor Kelurahan Duku.

Dengan demikian, persyaratan teknis Pelayanan Administrasi sangat mudah dan persyaratan yang harus dilengkapi untuk Pelayanan Administrasi ialah membawa KTP atau Kartu Keluarga atau bisa juga dengan Surat Keterangan dari RT, tentunya jika masyarakat melengkapinya

dan mengetahui informasinya pasti akan cepat di proses Pelayanan Administrasi.

d. Rincian Biaya Pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Kantor Kelurahan Duku, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya surat keterangan tidak mampu, surat keterangan akta kelahiran, dan surat-surat lainnya itu gratis tanpa biaya kecuali IMB dan ijin gangguan. Ketika mengamati, penulis memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan kecuali pengguna layannya mengurus IMB dan ijin gangguan.

Hasil wawancara di atas bahwa pegawai Kelurahan Duku selalu terbuka mengenai biaya pelayanan yang sudah tidak diberlakukan pungutan liar kepada masyarakat dalam bentuk apapun dan sepeserpun.

Dengan adanya keterbukaan informasi mengenai biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya. Oleh karena itu berdasarkan wawancara serta analisa penulis, dalam hal proses pelayanan secara keseluruhan proses memberikan informasi mengenai biaya Pelayanan Administrasi sudah termasuk baik dengan tidak adanya pungutan terhadap masyarakat yang bisa menjadi beban bagi mereka tetapi kurangnya papan informasi mengenai biaya pelayanan membuat masyarakat beranggapan bahwa Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Duku adanya biaya yang harus di bayarkan.

e. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Keterbukaan mengenai waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting dalam menunjang penyelenggaraan pemerintahan. Namun kegagalan yang sering terjadi dalam memberikan Pelayanan Administrasi kepada masyarakat disebabkan kurangnya keterbukaan dari aparat pemerintah kelurahan, dengan hal demikian menghambat apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat sebagai penerima layanan yang sudah seharusnya pemerintah kelurahan melayani masyarakat dengan sebaik mungkin.

Dari hasil wawancara menjelaskan bahwa pegawai memberikan informasi waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat memang tidak selalu cepat dan tepat. Kendala nya ketika pegawai kelurahan yang sedang ada acara diluar kantor jadi untuk penyelesaiannya masyarakat menunggu pegawainya kembali ke

kantor. Apabila persyaratan lengkap akan langsung diselesaikan pada hari yang sama tanpa ada penundaan, dan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan pada standar operasional prosedur (SOP), bahkan jika bisa dikerjakan dengan cepat maka tidak perlu ditunda agar pengguna layanan mendapatkan pelayanan yang puas sesuai harapan masyarakat.

f. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab

Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, artinya pegawai memberikan Pelayanan Administrasi penuh tanggung jawab dan atau dapat menyelesaikan suatu keluhan/persoalan yang diajukan oleh masyarakat. Hal ini sebagai mempermudah masyarakat untuk dapat mengenali pegawai maka pegawai dapat memakai tanda pengenalan dan papan nama di meja/tempat kerja petugas sehingga dapat mempermudah masyarakat melakukan pelayanan karena sudah mengetahui bagian-bagian tugas dari pegawai Pelayanan Administrasi di Kelurahan Duku.

Berdasarkan hasil wawancara penulis menyimpulkan dalam proses Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Duku para pegawai sudah semaksimal mungkin bertanggung jawab dalam menyelesaikan pengurusan administrasi dan keluhan/persoalan Pelayanan Administrasi yang diajukan oleh masyarakat sehingga persoalan tersebut dapat terselesaikan dan masyarakat dapat puas dengan pelayanan di Kelurahan Duku.

g. Lokasi Pelayanan

Kantor Kelurahan Duku untuk lokasinya cukup strategis berada di pinggir jalan raya walaupun berdekatan dengan rumah penduduk, tak menjadi penghalang bagi masyarakat untuk melakukan Pelayanan Administrasi.

Berdasarkan wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa lokasi pelayanan yang mudah diakses dan strategis menjadi salah satu faktor kemudahan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan administrasi. Untuk lokasi Kelurahan Duku mudah diakses masyarakat karena berada dekat jalan raya dan bisa dicari dengan aplikasi.

h. Janji Pelayanan

Pegawai di Kantor Kelurahan Duku semaksimal mungkin memberikan kejelasan dalam segi waktu penyelesaian Pelayanan Administrasi yang tepat waktu apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak

bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat surat IMB yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan kepastian waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada masyarakat tersebut.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan di lapangan, Janji Pelayanan Administrasi memang membutuhkan kurang lebih 10 menit untuk menyelesaikan-kannya tergantung dari masyarakat yang sudah melengkapi persyaratannya. Sehingga untuk masyarakat yang akan melakukan Pelayanan Administrasi dihimbau untuk melengkapi persyaratan terlebih dahulu sebelum datang ke Kantor Kelurahan Duku agar proses cepat berjalan dan tidak memakan waktu yang cukup lama. Adapun janji pelayanan kepada masyarakat pegawai memastikan jangka waktunya agar tidak membuat masyarakat resah akan menunggu terkait Pelayanan Administrasi yang belum selesai.

i. Standar Pelayanan Publik

Kelurahan Duku memiliki Standar Pelayanan yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik.

Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Kantor Kelurahan Duku.

Berdasarkan hasil wawancara Penulis lakukan di lapangan, maka Penulis menyimpulkan bahwa dalam hal standar pelayanan di Kantor Kelurahan Duku memiliki aturan yang jelas seperti yang disampaikan oleh Ibu selaku Lurah Duku. Namun permasalahan yang lain adalah kurangnya sosialisasi mengenai standar aturan pelayanan kepada masyarakat, sehingga hal itu bisa menyebabkan miskomunikasi antara pegawai pelayanan dan masyarakat.

j. Informasi Pelayanan

Transparansi dalam proses pelayanan publik bukan hanya berkaitan dengan keterbukaan atau ketersediaan informasi, akan tetapi transparansi

juga terkait dengan kemudahan warga untuk mengakses informasi pelayanan.

Dengan demikian, penulis berpendapat akses informasi pelayanan yang diberikan Kelurahan Duku sudah lengkap dengan menempel di dinding bagian depan kantor adapun masyarakat sendiri ada yang belum memperhatikan dengan baik informasi pelayanan yang ada di Kelurahan Duku sehingga hal ini penting bagi Kelurahan Duku untuk mensosialisasikan kepada masyarakat bagaimana akses web dan papan informasi untuk melakukan suatu Pelayanan Administrasi.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik pada hakikatnya melayani kepentingan masyarakat secara umum. Pelayanan Publik diberikan kepada setiap masyarakat yang bertujuan agar dapat menyelesaikan masalah atau keperluan mengenai administrasi.

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan publik merupakan proses atau tata kerja yang berkaitan sama lain untuk memenuhi Pelayanan Administrasi, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan, Prosedur Pelayanan Publik di Kelurahan Duku berjalan sudah cukup baik dengan dilengkapi fasilitas seperti informasi alur Pelayanan Administrasi dari petugasnya sudah melakukan tugasnya dengan tanggap dan bertanggungjawab dan tidak berbeli-belit sehingga dalam proses prosedur pelayanan dapat berjalan sesuai yang ditetapkan.

b. Waktu Penyelesaian

Indikator ketepatan waktu berarti seberapa tinggi tingkatan suatu aktivitas dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan di awal, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

Dengan demikian berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis, bahwa waktu penyelesaian pegawai masih perlu dilaksanakan dengan baik, terkait ada kendala dari pegawai yang sedang berada di luar kantor untuk dimintai tanda tangan surat yang diajukan oleh masyarakat.

c. Biaya Pelayanan

Dalam pengurusan pelayanan yang perlu diperhatikan adalah biaya pelayanan yang harus dikeluarkan, ini merupakan salah satu persoalan

yang perlu mendapat sorotan dari masyarakat. Dimana fakta sering terjadi pembayaran atas pelayanan yang diberikan di luar ketentuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan menunjukkan bahwa biaya pelayanan di Kantor Kelurahan Duku sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dimana tidak dipungut biaya kepada pengguna layanan baik itu Surat Keterangan Domisili, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Tidak Mampu dan pelayanan lainnya semuanya ditanggung oleh pemerintah.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan yang terdapat pada Kelurahan sifatnya harus lengkap dalam artian semakin lengkapnya pelayanan maka masyarakat dapat terbantu dengan adanya produk pelayanan.

Berdasarkan wawancara menunjukkan bahwa produk pelayanan yang ada di Kelurahan Duku sudah lengkap hal ini berdasarkan wawancara bersama pegawai dan masyarakat, tentunya dengan hal ini masyarakat dapat terbantu dengan lengkapnya pelayanan yang ada di Kelurahan Duku.

e. Sarana dan Prasarana

Pelayanan Publik tidak serta merta yang berkaitan dengan apa yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Sarana dan Prasarana merupakan salah satu bagian penting dalam pemberian pelayanan yang termasuk sarana ialah: Komputer, Meja, Kursi, Papan Tulis, dan yang termasuk prasarana ialah Gedung, Ruang, Tanah Lapang, sedangkan yang termasuk dalam aspek sarana prasarana penunjang pelayanan Loker Pelayanan, Komputer, Telepon, Papan Informasi, Kursi Tunggu, Meja Pelayanan, dan Tempat Sampah.

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat dalam melakukan pelayanan sudah merasa nyaman sudah tergolong memuaskan karena tersedianya fasilitas tempat antri, kursi ruang tunggu adapun keluhan dari masyarakat yaitu kurangnya kursi antri dan lahan parkir.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi pegawai Pemberi Pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Pegawai pemberi layanan yang melayani masyarakat dengan baik akan membuat

masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kompetensi pelaksana dalam hal ini dapat diartikan sebagai cara atau kemampuan kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai di dalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

Pembahasan

Pada bagian ini memaparkan pembahasan dari hasil penelitian yang berupa hasil observasi, dokumentasi, wawancara dengan para informan penelitian di Kelurahan Duku Kota Palembang, sehingga mendapatkan hasil dan pembahasan sebagai berikut.

Pemerintah Kelurahan Duku sebagai ujung tombak dalam memberikan sebuah pelayanan publik kepada warga masyarakat yang sedang mengurus keperluan administrasi seperti halnya Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Rekomendasi Kartu Keluarga dan yang lainnya, dimana pemerintah Kelurahan sangat berperan penting dalam proses membantu menyediakan keperluan-keperluan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai Peraturan Pemerintah No. 72 tahun 2005 tentang Kelurahan, sehingga dengan acuan tersebut pemerintah Kelurahan harusnya dapat memberikan cerminan sebuah pelayanan yang transparan bagi warga masyarakat yang sedang mengurus administrasi di kantor Kelurahan. Dalam mencerminkan pelayanan publik yang baik di Kantor Kelurahan Duku bukan hanya semata-mata untuk berorientasi pada keuntungan semata dimana memberikan pelayanan yang seadanya saja tidak melihat kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan warga masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan yang transparan dengan hasil yang baik dan maksimal. Keterbukaan dalam proses Pelayanan Administrasi diperlukan oleh warga masyarakat dalam pengurusan yang langsung dilakukan pemerintahan Kelurahan kepada masyarakat.

1. Transparansi

Transparansi sebagai berikut.

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. Dari pengakuan masyarakat yang mengatakan bahwa manajemen dari pegawai di Kelurahan Duku sudah terlaksana dengan baik, tersusun dan secara terbuka.

2. Prosedur Pelayanan

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan standar pelayanan yaitu masalah proses/ alur pelayanan dalam pengurusan administrasi.

3. Persyaratan Teknis dan Administrasi

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.

4. Rincian 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.

5. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktupenyelesaian 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.

6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

Para petugas yang berwenang di Kelurahan Duku memberikan pelayanan sudah sesuai SOP. Dimana dalam melayani masyarakat pejabat melayani dengan ramah dan penuh tanggungjawab kepada masyarakat.

7. Lokasi Pelayanan

Lokasi pelayanan salah satu menjadi faktor keberhasilan suatu pelayanan bagi masyarakat, lokasi pelayanan di Kantor Kelurahan Duku tidak membuat masyarakat kebingungan untuk datang. Lokasi yang berada di pinggir jalan raya mudah ditemukan oleh masyarakat.

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.

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. Kelurahan Duku standar pelayanan-nya kurang dalam menginformasikan di papan informasi sehingga masyarakat tidak bisa ikut andil dalam mengetahui standar pelayanan di Kelurahan Duku.

10. Informasi Pelayanan

Mengenai informasi pelayanan yang harus dilengkapi bagi suatu Pelayanan Administrasi, Kelurahan Duku sudah dapat dikatakan baik dalam penyediaan informasi pelayanan kecuali informasi mengenai biaya pelayanan tidak adanya papan informasi yang tertera didinding informasi. Pegawai Kelurahan Duku hanya meninformasikan lewat komunikasi bahwa pelayanan tidak adanya biaya.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik sebagai berikut.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan publik pada Kelurahan Duku sudah mempunyai prosedur tetap dari pemerintah. Kelurahan Duku sudah menyiapkan papan informasi mengenai prosedur pelayanan dan prosesnya juga tidak berbelit-belit.

2. Waktu Penyelesaian

Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan sudah dijalankan dengan baik oleh para pegawai pelayanan hal yang menjadi faktor bisa cepat selesai pelayanan juga jika masyarakat melengkapi persyaratan berkas pelayanan yang akan diajukan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan publik di Kelurahan Duku sudah tidak memungut biaya apapun kepada masyarakat. Adapun yang kurang mengenai papan informasi biaya pelayanan di Kelurahan Duku tidak tersedia. Biaya pelayanan harus jelas secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpastian penerima pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan pada setiap Pelayanan Administrasi sudah adanya aturan dari pemerinta setempat. Kelurahan Duku produk pelayanan sudah lengkap hal ini berdasarkan hasil wawancara masyarakat yang melakukan Pelayanan Administrasi hal ini memudahkan masyarakat dalam mengurus surat-surat penting.

5. Sarana dan Prasarana

Proses penyelenggaraan pelayanan publik tidak selalu berjalan dengan yang diharapkan, Kelurahan Duku menemui beberapa kendala dalam penyelenggaraan proses pelayanan publik pengurusan kartu keluarga, salah satu faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Duku adalah sarana prasarana yang belum optimal dalam pelayanan, tempat duduk untuk pengguna layanan, tidak adanya ruangan khusus untuk ibu menyusui, dan kurangnya lahan parkir.

6. Kompetensi Petugas pemberi Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Duku pegawai telah melaksanakan pelayanan sesuai prosedur, yaitu tidak membedakan-bedakan antar warga masyarakat. Dalam pelayanan juga disediakan nomor antrian bagi masyarakat.

E. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan melibatkan 7 orang sebagai informan menunjukkan Fungsi transparansi dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Duku sudah memenuhi kriteria tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki yaitu sebagai berikut.

a. Transparansi

Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Duku dalam pelaksanaan Fungsi Transparansi sudah dapat dilaksanakan dengan baik oleh aparat pemerintah kelurahan dapat dilihat dari informasi pelayanan yang informatif dengan tersedia nya papan informasi dan pegawai yang membantu masyarakat dalam memberi informasi

pelayanan, dokumen-dokumen yang lengkap dalam pengelolaan administrasi, pegawai yang melayani masyarakat dengan adanya keterbukaan pada setiap pengelolaan administrasi, dan dalam hal keterbukaan dalam hal jangka waktu penyelesaian dalam pengelolaan administrasi sudah cukup baik.

Salah satu yang belum dapat dilaksanakan dengan baik yaitu mengenai media informasi biaya pelayanan yang belum ada di Kantor Kelurahan Duku, hal ini menjadi pertanyaan masyarakat yang melakukan pengelolaan administrasi mengenai ada atau tidaknya biaya, meskipun di Kantor Kelurahan Duku dalam Pelayanan Administrasi tidak adanya biaya sepeserpun.

b. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Duku sudah dapat dikatakan dilaksanakan dengan baik dapat dilihat dari macam-macam Pelayanan Administrasi yang sudah lengkap sehingga masyarakat dapat terbantu dalam melakukan pengelolaan administrasi, dokumen-dokumen dan fasilitas yang memadai sehingga dalam proses pembuatan surat dapat selesai dengan tepat waktu, dan pegawai yang telah menguasai tugasnya masing-masing dapat sigap membantu masyarakat dalam pengelolaan administrasi.

2. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dikemukakan sebelumnya dan dengan berbagai peluang dan tantangan yang ada, maka Penulis berupaya memberikan saran, yaitu sebagai berikut.

a. Transparansi

Dalam proses pelayanan di Kantor Kelurahan Duku dapat lebih maksimal memberikan sosialisasi atau keterbukaan terhadap masyarakat mengenai persyaratan kelengkapan, biaya pelayanan, hal ini dapat menghindari dari prasangka buruk dari masyarakat yang akan melakukan Pelayanan Administrasi dan fasilitas yang kurang memadai seperti lahan parkir, ruang antri, kursi antrian pengunjung, informasi mengenai biaya pelayanan sebisa mungkin untuk dilengkapi demi kenyamanan masyarakat.

b. Pelayanan Publik

Pegawai Kelurahan Duku dapat terus mensosialisasikan guna dari mengakses web SIDEMANG untuk Pelayanan Administrasi, dimana agar masyarakat dapat lebih memahami guna dari web SIDEMANG dan untuk pegawai Kelurahan Duku yang sedang berada di luar kantor dapat meminta bantuan pegawai lain untuk bisa

memberi pengertian kemasyarakat bahwa dalam pengelolaan administrasi dapat selesai jika pegawai yang bersangkutan sudah berada di kantor hal ini dapat membantu masyarakat agar mendapat kepastian terkait selesainya pengelolaan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik: Pedulu, Inklusif, Dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Didjaja, Mustopa. 2003. *Transparansi Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2011. *Metode Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Haryanto dan Haris Iriyanto. 2021. *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*. Malang: Media Nusa Creative.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media. Yogyakarta.
- _____. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Hamirul dan Alamsyahril. 2020. *Good Governance Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: CV Pustaka Learning Center.
- Kristianten. 2006. *Transparansi Anggaran Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Krina, Loina P. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Jakarta : Sekretariat Good Governance BPPN.
- Sutama, 2016. *Proceedings of the 1st International Hospitality, Travel and Event Conference*. Atlantis Press International BV.
- Siswanto, Victorianus Aries. 2012. *Strategi dan Langkah-Langkah Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmadana, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Jakarta : Yayasan Kita Menulis.
- Parasuraman, dkk. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. THE TREE PRESS, New York.
- Ridwan, 2004. *Statistika Untuk Lembaga dan Instansi Pemerintah/Swasta*. Bandung: Alfabeta.

Ratmino dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.

_____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: ALFABETA.

Supardi, dkk. 2023. *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi*. STIA Satya Negara Palembang.

Ardiputra, Septiawan. 2021. *Manajemen Pemerintahan dan Pelayanan Publik*. Jawa Barat: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.

Zeithaml. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. Simon and Schuster.

Peraturan Perundang-undangan :

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan

Keputusan :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum.

Keputusan dari Menpan Nomor. KEP/26/M.PAN/2/2004 mengenai Teknis Transparansi dan Akuntabilitas untuk mengadakan pelayanan publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum