

TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK PADA KELURAHAN PADANG BULAN SELAYANG II MEDAN

Dio Chandra Kacaribu^{1(a)}, Erika Revida^{2(b)}

^{1,2}Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sumatera Utara

^{a)}diochandra23@gmail.com, ^{b)}erikarevida@usu.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

18-04-2023

Diterbitkan Online:

01-03-2024

Kata Kunci:

Transparansi, Pelayanan
Publik, Aparatur Sipil Negara

Keywords:

Transparency, Public Service,
State Civil Apparatus

Corresponding Author:

diochandra23@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v6i1.649>

ABSTRAK

Di era reformasi saat ini menuntut adanya perubahan dan perbaikan pelayanan publik yang lebih baik. Penyelenggaraan Administrasi Pemerintah seperti yang diatur dalam UU Nomor 30 tahun 2014 mengupayakan peningkatan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan mencegah terjadinya praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang sampai saat ini kerap terjadi di berbagai elemen pemerintahan di Indonesia. Kelurahan merupakan salah satu lembaga terkecil dalam pemerintahan perlu meningkatkan sistem pelayanan publik terutama dalam transparansi pelayanan publik yang masih sarat dengan permasalahan hingga saat ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan transparansi dalam pelayanan publik di Kelurahan Padang Bulan Selayang II Medan serta untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yang menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan beberapa teori yakni Indikator kesediaan dan aksesibilitas dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan proses, dan kerangka regulasi yang menjamin transparansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Padang Bulan Selayang II Medan sudah dapat dikatakan cukup transparan, namun tentu saja masih perlu dilakukan peningkatan transparansi.

ABSTRACT

In the current era of reform, it demands changes and improvements to better public services. Implementation of Government Administration as stipulated in Law Number 30 of 2014 seeks to improve good governance and prevent the practice of Corruption, Collusion and Nepotism (CCN) which until now often occurs in various elements of government in Indonesia. Kelurahan is one of the smallest institutions in government that needs to improve the public service system, especially in the transparency of public services which are still full of problems to this day. The purpose of this study is to describe transparency in public services in the Padang Bulan Selayang II Medan Village and to find out the obstacles in its implementation. The research method used in this study is descriptive qualitative which explains the phenomenon in depth through data collection. This study uses the theory presented by Kristianten (2006) with indicators of document availability and accessibility, clarity and completeness of information, process openness, and a regulatory framework that guarantees transparency. The results of the study show that Transparency in Public Services in the Padang Bulan Selayang II Medan Village is quite transparent, but of course transparency still needs to be increased.

PENDAHULUAN

Pelaksanaan Pembangunan yang ada di Indonesia tentu saja tidak lepas dari usaha bersama antara Pemerintah, Lembaga Swasta dan juga masyarakat. Hal ini diwujudkan untuk mencapai birokrasi yang baik dan kesejahteraan masyarakat (Revida, dkk, 2020). Dalam menjalankan proses pemerintahan, diperlukan sikap saling membantu dan bersinergi antara semua pihak untuk mencapai hasil yang maksimal. Maka dari itu diperlukan suatu sistem yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan mereka yaitu Pelayanan Publik (Revida, dkk, 2021). Standar pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggaranya baik dari pihak pemerintah maupun swasta adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan (Tanjung, dkk, 2022). Hal ini komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, dan mengikuti proses serta prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Pelayanan Publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Masa sekarang ini, perkembangan era reformasi menuntut adanya perubahan dan perbaikan pelayanan yang lebih baik (Febrianty, dkk, 2020). Penyelenggaraan Administrasi Pemerintah seperti yang diatur dalam UU Nomor 30 tahun 2014 mengupayakan peningkatan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan mencegah terjadinya praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang sampai saat ini kerap terjadi di berbagai elemen pemerintahan di Indonesia. Kemudian dalam rangka memberikan pelayanan yang baik dari pemerintah kepada masyarakat, maka dibuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dengan melaksanakan pelayanan publik yang akuntabel. Hal ini dapat dikatakan sebagai langkah awal serta tolok ukur dalam rangka membenahi sistem pemerintahan yang sebelumnya dapat dikatakan sebagai sistem pemerintahan yang konservatif.

Pelayanan publik saat ini memiliki berbagai kelemahan tertentu antara lain kurangnya responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, kurang birokratis, dan aspiratif dalam mendengarkan keluhan, saran dan aspirasi masyarakat, serta kurang efisien.

Tata pemerintahan yang baik atau dapat dikatakan sebagai perwujudan dari *good governance* harus dapat diwujudkan dan dirasakan oleh seluruh masyarakat (Napitupulu, dkk, 2020). *Governance* dapat diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya (Sudarmanto, dkk, 2021). *Good Governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaktif yang konstruktif diantara *domain* negara, sektor swasta dan masyarakat (dalam Sedarmayanti, 2012).

Good governance hadir sebagai acuan dalam mencari perbaikan birokrasi sesuai dengan tuntutan reformasi. Mewujudkan konsep *Good Governance* dapat dilakukan dengan mencapai keadaan yang baik dan bersinergi antara pemerintah, masyarakat maupun swasta. Tanpa terkecuali di dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga dituntut berjalannya *Good Governance*. Menurut UNDP (*United Nation Development Program*) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip –prinsip yang dikembangkan dalam pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu Partisipasi, Aturan Hukum, Transparansi, Daya Tanggap, Berorientasi Konsensus, Berkeadilan, Akuntabilitas, Efektifitas dan Efisiensi. Penerapan prinsip – prinsip *Good Governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara dan mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

Namun pada kenyataannya, penerapan *good governance* di Indonesia khususnya di Kota Medan belum dapat dikatakan berhasil sepenuhnya dan sesuai dengan yang diharapkan. Pada tingkat Kelurahan, masih banyak ditemukan permasalahan terkait dengan Pelayanan Publik. Adapun jenis – jenis pelayanan publik yang terdapat di Kelurahan antara lain, Surat Keterangan Perpanjangan KTP, Surat Keterangan Pindah Penduduk, Pengajuan Akte Kelahiran, Legalisasi Perubahan Data Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Usaha (SKU) dan lain sebagainya.

Dari hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang berlokasi di Kantor Kelurahan Padang Bulan Selayang II Medan, terdapat permasalahan yaitu Kelurahan tersebut belum memanfaatkan sistem digitalisasi dengan maksimal. Seperti pemanfaatan sarana digital hanya berupa sosial media seperti *instagram* dan *facebook* untuk menginformasikan kegiatan Kelurahan.

Dari hasil wawancara dengan pihak Lurah juga di dapati bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan memahami prosedur serta syarat – syarat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan tersebut. Masyarakat yang hendak melakukan pengurusan surat – surat harus mendatangi langsung ke Kelurahan dengan membawa berkas – berkas fisik pendukungnya. Kemudian menunggu hasilnya beberapa hari kemudian, lalu mengambilnya kembali ke Kelurahan. Peneliti juga mendengar beberapa keluhan dari masyarakat bahwa pelayanan yang dilakukan cukup berbelit dan memerlukan banyak waktu. Kemudian di ketahui juga adanya pelanggaran terkait pelayanan publik seperti penyalahgunaan prosedur pelayanan dan informasi yang tidak transparan ke seluruh masyarakat. Hal tersebut mengindikasikan bahwa salah satu dari prinsip *Good Governance* yaitu transparansi, masih belum terlaksana dengan baik.

Transparansi dalam pelayanan publik berarti pelayanan publik bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah untuk dimengerti. Menurut (Mardiasmo, 2004), Transparansi ialah keterbukaan (*openness*) pemerintah dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak–pihak yang membutuhkan informasi. Dengan adanya informasi publik yang dapat diakses oleh masyarakat, maka hal tersebut akan menjadi memungkinkan pengawasan publik terhadap kinerja pemerintah (Revida, dkk, 2021). Sebagai contoh, pemerintah dapat memberikan informasi mengenai aturan main dan rincian bentuk kegiatan layanan publik secara jelas, sehingga masyarakat dapat terlibat dan mengawasi kegiatan pemerintah tersebut secara langsung. Hal tersebut penting untuk membantu menciptakan pemerintahan yang bersih, efisien, dan bebas dari praktik KKN yang banyak terjadi pada sistem pemerintahan yang tertutup.

Lemahnya Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap tindak KKN menjadi satu faktor penghambat dalam terwujudnya transparansi dalam pelayanan publik. Seperti yang diutarakan oleh Flippo (2008), bahwa faktor penghambat dari terlaksananya transparansi dalam pelayanan publik yaitu: Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermental korupsi; Peraturan yang tumpang tindih; Sistem keuangan yang tidak didukung dengan komitmen pemerintah; Lemahnya penegakan hukum terhadap tindakan yang tidak transparan dan Sikap masyarakat yang toleran untuk melakukan tindakan yang tidak transparan dengan pihak pemerintah.

Berdasarkan pemaparan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Studi tentang Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Padang Bulan Selayang II Medan”.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan melakukan wawancara secara mendalam. Penelitian kualitatif ini menggunakan metode deskriptif. Pendekatan deskriptif yang dilakukan dalam penelitian ini yakni dengan menggambarkan permasalahan atau fenomena – fenomena pada saat penelitian dilakukan, berdasarkan fakta-fakta yang ada dilapangan dan dibahas secara sistematis dan mendalam. Menurut (Sugiyono, 2015), penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu Pendekatan deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

Dalam penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian di Kantor Kelurahan Padang Bulan Selayang II Medan yang beralamatkan di Jalan Bunga Mawar No. 63 – Medan. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara untuk informasi yang akurat, penulis menggunakan teknik *purposive sampling* dan *Snowball Sampling* dalam menentukan informan penelitian. Adapun kriteria informan penulis ialah Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Medan Selayang, Lurah Padang Bulan Selayang II Medan, Pegawai Kelurahan Padang Bulan Selayang II Medan, dan Masyarakat yang pernah mengakses pelayanan di Kelurahan Padang Bulan Selayang II Medan

. Setelah informasi dikumpulkan, maka penulis akan melakukan analisis data dengan teknik analisis yang dilakukan secara interaktif, yaitu dengan cara mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Sementara untuk teknik keabsahan data, penulis menggunakan triangulasi data dan triangulasi teori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijakan – kebijakan sehingga dapat diketahui oleh masyarakat. Transparansi pada akhirnya akan menciptakan akuntabilitas antara pemerintah dengan rakyat. Menurut (Dwiyanto, 2014) transparansi diartikan sebagai penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai.

Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Padang Bulan Selayang II Medan ditinjau berdasarkan indikator-indikator menurut Kristianten (2006) yakni: Kesediaan dan aksesibilitas dokumen, Kejelasan dan kelengkapan informasi, Keterbukaan proses dan Kerangka regulasi yang menjamin transparansi.

Kesediaan dan Aksesibilitas Dokumen

Dalam indikator ini, Kristianten mengemukakan bahwa untuk mengukur suatu transparansi dapat di lihat dari kesediaan atau aksesibilitas dokumen dalam artian bahwa dokumen di Kelurahan dengan mudah diperoleh oleh masyarakat yang datang untuk mengurus sesuatu atau sekedar berkunjung. Kesediaan dan aksesibilitas dokumen oleh Kelurahan merupakan juga salah satu dari wujud transparansi yang dapat mengurangi praktek KKN.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan serta hasil pengamatan penulis dapat disimpulkan sudah terpenuhi dengan cukup baik. Pihak Kelurahan sudah menyediakan dan mengupayakan kesediaan dan aksesibilitas dokumen yang dibutuhkan masyarakat dalam memenuhi pelayanan publik yang ada di Kelurahan. Kelurahan menyediakan dokumen dan blanko yang dibutuhkan masyarakat untuk memenuhi administrasi dalam pengurusan dokumen masyarakat yang diberikan secara gratis.

Begitu juga dengan masyarakat yang menilai kesediaan dan aksesibilitas dokumen di Kelurahan Padang Bulan Selayang II Medan sudah cukup baik. Namun bagi Kepala

Pemerintahan di Kecamatan Medan Selayang masih belum dipenuhi dengan baik. Karena kesediaan dokumen tidak sebatas blanko saja, tapi segala fasilitas dan prasarana yang menunjang pelayanan publik di Kelurahan.

Kejelasan dan Kelengkapan Informasi

Kristianten (2006) merumuskan informasi dalam pengertian umum sebagai suatu sumber daya pengetahuan dan kemampuan yang dapat digunakan oleh seseorang untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi, kekuatan politik, dan status sosial yang dimilikinya. Dengan demikian, informasi memiliki fungsi yang sangat luas yang dapat mencakup berbagai aspek. Baik ekonomi, sosial, bahkan politik. Ketiadaan informasi akan membuat seseorang lemah dalam pengambilan keputusan. Keterbukaan atas suatu informasi dan kemudahan akses untuk memperoleh suatu informasi.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap indikator kedua diatas dapat disimpulkan kejelasan dan kelengkapan informasi yang di berikan Kelurahan pada masyarakat sudah cukup baik. Kelurahan sudah menyediakan wadah bagi masyarakat yang ingin mengetahui informasi seputar pelayanan di Kelurahan melalui jejaring sosial yang tersedia di *Instagram dan Facebook* Kelurahan, maupun di *website* resmi Kecamatan Medan Selayang. Kelurahan juga menyediakan papan informasi dan pengumuman di dinding Kelurahan, agar masyarakat dapat mengakses secara langsung ke Kelurahan. Pihak Kelurahan juga berkoordinasi dengan Kecamatan dengan membuat wadah aspirasi publik bagi masyarakat yang ingin meminta dan menyampaikan informasi lebih spesifik kepada Kelurahan.

Namun upaya tersebut belum dinilai cukup baik oleh masyarakat. Sebagian masyarakat kurang melek dengan adanya teknologi dan ingin informasi langsung sampai kepada mereka melalui kepling – kepling yang tersedia maupun pesan yang disiarkan secara langsung oleh Kelurahan melalui *Whatsapp*. Hal ini belum menjawab indikator transparansi oleh Sedarmayanti (2017) yang mengungkapkan adanya akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau setiap segi kebijakan pemerintah. Hal serupa juga diungkapkan oleh Dwiyanto (2014) bahwa transparansi diartikan sebagai penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya

kemudahan di dalam memperoleh informasi – informasi yang akurat dan memadai.

Keterbukaan Proses

Kristianten (2006) menyebutkan transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat.

Dari hasil wawancara diatas terkait dengan indikator ketiga, maka dapat disimpulkan keterbukaan proses pelayanan publik di Kelurahan Padang Bulan Selayang II Medan sudah cukup baik. Pihak Kelurahan sudah mengupayakan keterbukaan proses pelayanan dengan jelas dengan menyampaikan informasi-informasi di dinding Kelurahan, kemudian merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat serta langsung mengerjakannya saat itu juga. Respon dari masyarakat juga cukup baik dan puas dengan pelayanan di Kelurahan. Walaupun menurut pihak Kecamatan keterbukaan proses di Kelurahan tidak bisa dikatakan benar-benar transparansi karena tindakan pelanggaran dalam pelayanan publik di Kelurahan masih kerap terjadi.

Mustopadidjaya (2002) mengungkapkan salah satu indikator transparansi yaitu keterbukaan prosedur (pengambilan keputusan atau penyusunan rencana) sangat penting diterapkan dengan baik untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih prima. Seperti yang di ungkapkan oleh Kristianten (2006) bahwa transparansi akan memberikan dampak positif dalam tata pemerintahan. Transparansi akan meningkatkan pertanggungjawaban para perumus kebijakan sehingga kontrol masyarakat terhadap pemegang otoritas pembuat kebijakan akan berjalan efektif.

Kerangka Regulasi yang Menjamin Transparansi

Regulasi merupakan unsur penting dalam tata pemerintahan guna menyokong berjalannya pemerintah tetap pada jalurnya. Dalam indikator ini, pemerintah memantau dan menjamin terjalannya transparansi di Kelurahan dengan melakukan sesuai prosedur pelaksanaan, pemerintah yang transparan dalam pengelolaan.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap indikator diatas, maka kerangka regulasi yang menjamin transparansi sudah terealisasi dengan baik. Pihak Kelurahan sudah menampilkan

maklumat hukum dan standar pelayanan publik di dinding Kelurahan, seperti yang di ungkapkan Mustopadidjaya (2002) yaitu salah satu indikator transparansi adalah keterbukaan register yang berisi fakta hukum. Pihak Kelurahan juga sudah melakukan evaluasi secara rutin dengan para pegawai dan juga dengan badan pengawas yaitu Kecamatan, Wali Kota dan Inspektorat, seperti yang diungkapkan Sedarmayanti (2017) bahwa salah satu indikator transparansi yaitu berlakunya prinsip *check and balance* antar lembaga eksekutif dan legislatif. Masyarakat juga sangat jarang mendengar kasus pelanggaran dalam pelayanan publik di Kelurahan Padang Bulan Selayang II Medan.

Faktor Penghambat Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Padang Bulan Selayang II Medan

Adanya faktor penghambat merupakan suatu halangan dengan keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran. Hal ini dapat terjadi dikarenakan berbagai hal, yang dapat dibagi menjadi dua poin yaitu faktor internal dan juga faktor eksternal. Untuk itu diperlukan penyelesaian dalam hal respon pemerintah dalam mengatasi hambatan – hambatan yang ada. Pada pembahasan ini, peneliti akan memaparkan hambatan – hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan transparansi pelayanan publik di Kelurahan Padang Bulan Selayang II Medan

Hambatan Internal

Berdasarkan penjelasan dari indikator – indikator diatas masih ditemukan adanya faktor penghambat yang menyebabkan kurangnya transparansi dalam pelayanan publik di Kelurahan tersebut. Faktor internal ini ialah dari SDM dan infrastruktur Kelurahan tersebut. Dari hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa faktor internal penghambat transparansi dalam pelayanan publik di Kelurahan Padang Bulan Selayang II yaitu dari segi SDM dan infrastrukturnya. Dua hal ini harus seimbang dan berkesinambungan dalam menciptakan transparansi dalam pelayanan publik. Jadi dengan adanya perbaikan SDM dan juga pemerataan infrastruktur di kemudian hari akan menciptakan transparansi yang lebih baik lagi dalam pelayanan publik di Kelurahan Padang Bulan Selayang II dan kelurahan – kelurahan lainnya.

Hambatan Eksternal

Selanjutnya adalah hambatan eksternal atau dari luar kelurahan. Hambatan ini datang dari luar lingkup kelurahan dan mempengaruhi transparansi dalam pelayanan publik di Kelurahan. Adapun hambatan eksternal ini yaitu dari warga Kelurahan Padang Bulan Selayang II Medan yang sering membujuk pihak Kelurahan berbuat kecurangan demi kepentingan pribadi, dan sikap warga yang kurang simpati dengan tindakan Kelurahan terutama dalam hal penyampaian informasi.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa faktor eksternal penghambat transparansi dalam pelayanan publik di Kelurahan Padang Bulan Selayang II datang dari warga Kelurahan tersebut itu sendiri. Dimana mereka suka untuk melakukan kecurangan seperti menyogok pihak Kelurahan untuk kepentingan mereka sendiri. Warga juga kurang simpati dalam mendengarkan dan mengikuti arahan dari Kelurahan karena adanya rasa tidak percaya dengan aparatur sipil negara. Warga yang bervariasi dari segi umur juga menjadi penghambat bagi Kelurahan untuk menyampaikan informasi secara *online* sesuai dengan perkembangan zaman saat ini. Jadi masih perlu dilakukan penyebaran informasi secara *door to door*. Dengan adanya perbaikan SDM yang lebih jujur dan juga inovasi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat akan meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik di Kelurahan Padang Bulan Selayang II Medan.

PENUTUP

Berdasarkan pada tahapan – tahapan penelitian yang telah dilakukan, dalam bagian akhir dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Padang Bulan Selayang II Medan sudah dapat dikatakan cukup transparan, namun tentu saja masih perlu dilakukan peningkatan transparansi. Hal tersebut dapat dilihat dari terpenuhinya indikator – indikator transparansi yang menjadi acuan peneliti. Dimulai dari tersedianya dokumen yang dibutuhkan masyarakat untuk mengurus berkas, tersedianya papan – papan pengumuman dan media sosial dari Kelurahan agar masyarakat dapat mengakses informasi, kemudian adanya regulasi yang menjadi pedoman Kelurahan untuk menjalankan tugasnya dalam pelayanan publik serta adanya tindakan yang cukup preventif yang sudah dilakukan oleh pihak

Kelurahan dan Kecamatan dalam menindaklanjuti pelanggaran yang terjadi di dalam lingkup Kelurahan. Adanya faktor penghambat Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Padang Bulan Selayang II yaitu dari hambatan internal ialah dari Sumber Daya Manusia dalam hal ini ASN Kelurahan dan dari Infrastrukturnya yang masih kurang memadai sehingga menghambat proses pelayanan publik. Kemudian hambatan eksternal yaitu dari warga Kelurahan Padang Bulan Selayang II Medan yang kurang kooperatif dalam mengikuti prosedur pelayanan dan sikap yang kurang simpati terhadap tindakan Kelurahan menjadi penghambat lain terwujudnya Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Padang Bulan Selayang II Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. 2002. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Dwiyanto, A. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hlm 238.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Febrianty, F., Revida, E., Simarmata, J., Suleman, A.R., Hasibuan, A., Purba, S., Butarbutar, M. and Saputra, S., 2020. *Manajemen Perubahan Perusahaan Di Era Transformasi Digital*. Yayasan Kita Menulis.
- Flippo, E. 2008. *Manajemen Personalialia*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Hamid, M. (2007). *Transparansi dan Lembaga*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Kristianten. 2006. *Transparansi Anggaran Pemerintah*. Rineka Cipta, Jakarta.

- Mardiasmo, 2004. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah: Good Governance Democratization Local Government Financial Management Transparency Public Policy*. Andi, Yogyakarta.
- Mastarida, F., Rumondang, A., Setiawan, Y.B., Kurniullah, A.Z., Revida, E., Purba, S., Napitupulu, D. and Sudarso, A., 2020. *Service Management*. Yayasan Kita Menulis.
- Mustopadidjaya. 2002. *Transparansi Pemerintah*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Napitupulu, D., Lubis, M.R., Revida, E., Putra, S.H., Saputra, S., Negara, E.S. and Simarmata, J., 2020. *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., Hidayatulloh, A.N., Soetijono, I.K., Hermawansyah, A., Purba, B., Tawakkal, M.I., Bahri, S., Pelu, M.F.A., Purba, S. and Asmarianti, A., 2020. *Teori Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A.F., Purba, S., Hidayatulloh, A.N., Leuwol, N.V., Arfandi, S.N., Kato, I., Silalahi, M. and Manullang, S.O., 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance "kepemrintahan yang baik"*. Bagian Kedua Edisi Revisi. CV Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarmanto, E., Susanti, E., Revida, E., Pelu, M.F.A., Purba, S., Astuti, A., Purba, B., Silalahi, M., Anggusti, M., Sipayung, P.D. and Krisnawati, A., 2021. *Good Corporate Governance (GCG)*. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Tanjung, R., Yendrianof, D., Purba, S., Revida, E., Damayanti, W.K., Silalahi, M., Handiman, U.T., Simarmata, J., Butarbutar, M., Jamaludin, J. and Sinambela, M., 2022. *Manajemen Pelayanan Publik Era 4.0*. Yayasan Kita Menulis.
- Thoha, M. 2003. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: LP3ES.
- Cahyadi, A. (2017). Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya). JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 2(02).
- Saputro, A. K., & Trimarstuti, J. (2015). Implementasi *Good Governance* Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kecamatan di Kota Pekalongan. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 3(2), 1-7.
- Indonesia. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Indonesia. Undang – Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Pemerintah.
- Indonesia. Undang – Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.
- Indonesia. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1983.
- Indonesia. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.
- Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003.