TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

AKUNTABILITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA PENGADILAN NEGERI MAJENE

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Magister Administrasi Publik

Disusun Oleh :

DIAN UNTUNG PATINTINGAN

NIM. 530026006

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2021

ABSTRAK

Untung Patintingan, NIM : 530026006 (dianuntung@ymail.com) mahasiswa Pascasarjana Magister Administrasi Publik - Universitas Terbuka dengan judul tesis: Akuntabilitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Negeri Majene di bimbing oleh Dr. H. Aras Solong, M.Si (arassolong@gmail.com) sebagai pembimbing I dan Dr. Agus Santosa, MM (agusto@ecampus.ut.ac.id) sebagai pembimbing II.

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah untuk menganalisis akuntabilitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan menganalisis faktor-faktor yang dapat menghambat akuntabilitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Majene.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yaitu untuk menguraikan sifat atau karakteristik mengenai akuntabilitas dan faktor-faktor penghambat pelayan terpadu satu pintu dengan menggunakan data yang dikumpul dari observasi, wawancara dan studi dokumen. Informannya adalah penyelenggara pelayanan publik, yang dianggap mampu memberikan informasi yang berkaitan dengan data/informasi yang diperlukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas hukum, manajerial, program, kebijakan dan finansial dalam implementasinya dilihat dari aspek pelaksanaan kegiatan pelayanan terpadu yaitu dilihat dari aspek akuntabilitas hukum yaitu etika dan perilaku pelayanan, dari aspek manajerial tentang keterkaitan hubungan antara bawahan dan atasan, akuntabilitas program yaitu aspek penggunaan standar operating prosedur, akuntabilitas kebijakan yaitu kesesuaian antara rencana dan hasil, akuntabilitas financial yaitu laporan pertanggungjawaban penggunaan dana publik. Namun faktor-faktor yang menjadi penghambat masih terdapat seperti sikap inefisiensi masih terdapat pada pegawai Pengadilan Negeri Majene karena tidak disiplin dalam pelaksanaan tugas pelayanan, salah satu diantaranya adalah tidak menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan sering meninggalkan tempat kerja akibatnya pekerjaan melayani pengguna layanan menjadi inefisiensi. Tesis ini disusun pada tahun 2020, dengan jumlah halaman sebanyak 112.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu

ABSTRACT

Untung Patintingan, NIM: 530026006 (dianuntung@ymail.com) Postgraduate student of Master of Public Administration - Open University with the title of thesis: One Stop Integrated Service Accountability (PTSP) at the Majene District Court under the guidance of Dr. H. Aras Solong, M.Si (arassolong@gmail.com) as supervisor I and Dr. Agus Santosa, MM (agusto@ecampus.ut.ac.id) as supervisor II.

The objectives to be achieved through this research are to analyze the accountability of One Stop Services (PTSP) and to analyze the factors that can hinder the accountability of One Stop Services (PTSP) in the Majene District Court.

The method used in this research is descriptive, namely to describe the nature or characteristics of the accountability and inhibiting factors for one-door integrated servants by using data collected from observations, interviews and document studies. The informant is the public service provider, who is considered capable of providing information related to the required data / information.

The results show that legal, managerial, program, policy and financial accountability in its implementation is seen from the aspect of implementing integrated service activities, which is seen from the legal accountability aspect, namely ethics and service behavior, from the managerial aspect regarding the relationship between subordinates and superiors, program accountability, namely the aspect of legal accountability. use of standard operating procedures, policy accountability, namely conformity between plans and results, financial accountability, namely accountability reports for the use of public funds. However, there are still factors that become obstacles, such as inefficiency in the employees of the Majene District Court because they are not disciplined in carrying out service duties, one of which is not completing work on time and often leaving the workplace as a result of serving service users to be inefficiency. This thesis was compiled in 2020, with a total of 106 pages.

Keywords: Accountability, One Stop Integrated Public Service

UNIVERSITAS TERBUKA

PROGRAM PASCASARJANA

MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

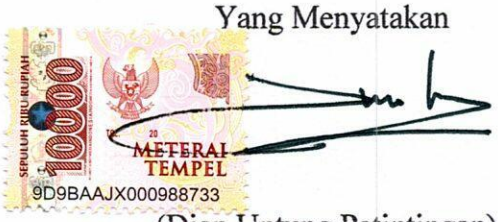
TAPM yang berjudul : AKUNTABILITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA PENGADILAN NEGERI MAJENE

adalah karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Majene, 10 Maret 2021

Yang Menyatakan



(Dian Untung Patintingan)

NIM : 530026006

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

Judul TAPM	: Akuntabilitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Negeri Majene
Penyusun TAPM	: Dian Untung Patintingan
NIM	: 530026006
Program Studi	: Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal	: Rabu/24 Maret 2021

Menyetujui :

Pembimbing II,

Dr. Agus Santosa, M.M
NIP.19580818 198603 1 005

Pembimbing I,

Dr. H. Aras Solong, M.Si
NIP.19620814 198603 1 020

Penguji Ahli

Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si

Mengetahui :

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial dan Politik
Program Magister Administrasi Publik

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP.19591027 198603 1 003

Dekan Fakultas Hukum,
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Sofjan Aripin, M.Si
NIP.19660619 199203 1 002

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama	: Dian Untung Patintingan
NIM	: 530026006
Program Studi	: Magister Administrasi Publik
Judul TAPM	: Akuntabilitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Negeri Majene

TAPM Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Adminstrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal	: Rabu/24 Maret 2021
Waktu	: 08.30 – 10.00 WIB

dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Tanda Tangan

Ketua Komisi Penguji
Nama : **Dr. Darmanto, M.Ed** : .....

Penguji Ahli
Nama : **Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si** : .....

Pembimbing I
Nama : **Dr. H. Aras Solong, M.Si** : .....

Pembimbing II
Nama : **Dr. Agus Santosa, M.M** : .....

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas curahan rahmat dan petunjuk-Nya sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa penyusunan dan penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen dan teman-teman mahasiswa yang telah banyak meluangkan waktu untuk bersama-sama dalam perkuliahan dan diskusi dengan penulis dalam penyusunan laporan penelitian bahkan sampai kepada penulisan tesis ini.

Melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tak terhingga kepada Bapak Dr. H. Aras Solong, M. Si sebagai pembimbing I dan Dr. Agus Santosa, M. pembimbing II yang tulus dan ikhlas memberikan arahan, bimbingan, perhatian, dan dorongan dalam penulisan tesis ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan juga tak lupa penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Anfas, ST, MM Koodinator BBLBA UPBJJ-UT Majene.
2. Bapak Medi Rapi Batara Randa, S.H., M.H Ketua Pengadilan Negeri Majene.
3. Isteri tercinta Qorina Kendek Bandaso, S.Hut dan anakku Parandena Dian Pasereng seluruh keluarga yang telah membantu penulis baik moril maupun materil dalam menyelesaikan penulisan tesis ini.
4. Keluarga Besar Pengadilan Negeri Majene

Akhirnya penulis sampaikan permohonan maaf, jika sekiranya dalam menempuh proses perkuliahan selama ini terdapat perilaku, sikap, tutur kata dan tindakan yang tidak berkenan baik disengaja maupun tidak disengaja, melalui kesempatan ini penulis mohon maaf yang setulus-tulusnya. Penulis senantiasa selalu berdoa kepada Tuhan Yang Maha Esa

sebagai penolong kita semoga seluruh bantuan dan penghargaan bapak/ibu, saudara (i) mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa.

Amin, Amin, Amin.

Majene, 23 Maret 2020

Penulis,

Dian Untung Patintingan

DAFTAR ISI

Halaman Judul .....

Abstrak i

Halaman Pernyataan Bebas Plagiasi ii

Halaman Lembar Pengesahan iii

Halaman Lembar Persetujuan iv

Kata Pengantar v

Daftar Isi vii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 5

C. Tujuan Penelitian 6

D. Manfaat Penelitian 6

BAB II TUJUAN PUSATAKA 7

A. Konsep Akuntabilitas 7

B. Jenis Akuntabilitas 8

C. Pelayanan 10

D. Pelayanan Publik 12

E. Akuntabilitas Pelayanan Publik 20

F. Faktor-faktor Akuntabilitas Pelayanan Terpadu 22

G. Hasil Penelitian Terdahulu 28

H. Kerangka Konseptual Penelitian 32

BAB III METODE PENELITIAN 35

A. Desain Penelitian 35

B. Lokasi Penelitian 35

C. Jadwal Penelitian 36

D. Fokus Penelitian 36

E. Sumber Data 37

F. Instrument Penelitian 38
G. Teknik Pengumpulan Data 38
H. Validasi Data 40
I. Teknik Analisis Data 42
J. Reduksi Data 42
K. Definisi Operasional 43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 46
A. Deskripsi Pengadilan Negeri Majene 46
B. Akuntabilitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu 61
C. Faktor-Faktor Penghambat Akuntabilitas 86

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 93
A. Kesimpulan 93
B. Saran 97

DAFTAR PUSTAKA 99

LAMPIRAN-LAMPIRAN 101