

ABSTRAK

Fenomena pelayanan publik saat ini sangat marak dengan permasalahan oleh para birokrat yang kurang bertanggungjawab, sehingga mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat menjadi tidak maksimal, dan masyarakat menjadi tidak percaya dengan birokrasi pemerintah. Hadirnya *Good Governance* diharapkan mampu untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada birokrasi pemerintah. Dimana prinsip-prinsip *Good Governace* seperti akuntabilitas dan transparansi sangat dibutuhkan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat Akuntabilitas dan Transparansi di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya dalam Pelayanan KTP. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan bentuk penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif akan menyajikan data, menganalisa, menginterpretasikan, dan dibuat Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Akuntabilitas dalam Pelayanan KTP di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya tergolong baik dimana, indikator akuntabilitas kinerja, akuntabilitas biaya dan akuntabilitas produk pelayanan, sudah dinilai baik oleh masyarakat sebagai responden. Sedangkan Transparansi dalam Pelayanan KTP di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya tergolong cukup baik dimana, indikator manajemen dan penyelenggaraan pelayanan, prosedur pelayanan, rincian biaya pelayanan, pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab, standar pelayanan, janji pelayanan, dan lokasi pelayanan sudah dinilai cukup baik, namun pada indikator informasi pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan masih dinilai tidak baik oleh masyarakat sebagai responden.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Good Governance, Akuntabilitas dan
Transparansi.

ABSTRACT

The phenomenon of public service today is very rampant with problems by the bureaucrats who are less responsible, resulting in service to the community becomes not maximal, and people become unconvinced with the government bureaucracy. The presence of Good Governance is expected to be able to restore public trust to the government bureaucracy. Where Good Governace principles such as Accountability and Transparency are needed.

The purpose of this study is To Know the Level of Accountability and Transparency in District Sukolilo Surabaya in the Service ID card. The research method used is to use descriptive research form using qualitative approach. Descriptive research will present data, analyze, interpret, and made conclusions from research conducted by the author.

Based on the result of the research, it can be concluded that Accountability in ID card Service in Sukolilo Subdistrict of Surabaya City is good, where performance accountability indicator, cost accountability and accountability of service product have been appraised by society as respondent. Transparency in ID card service in Kecamatan Sukolilo Surabaya is quite good where management, service and service indicators, service procedures, service charge details, authorized and responsible officials, service standards, service promise and service location are considered good enough, but at Indicator of service information and service completion time is still considered not good by the community as respondents.

Keywords : *Public Service, Good Governance, Accountability and Transparency.*