

AKUNTABILITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN KAWANGKOAN KABUPATEN MINAHASA

Switry v. Lumentah
Johnny Hanny Posumah
Very Londa

abstract: the condition of the implementation of public services is still faced with the government system that has not been effective and efficient and the quality of human resources apparatus not yet adequate. Based on the background of the problem, this study aims to find Accountability Performance of Civil State Apparatus in Public Service Implementation at Kawangkoan District Office of Minahasa Regency. The method used in this research is research method descriptive qualitative. To describe State Civil State Apparatus Performance Accountability in Public Service Implementation at Kawangkoan District Office of Minahasa Regency. Collection techniques are conducted through: Observation, Interview, Document Study The results showed that each apparatus can perform and complete the tasks carefully, both the task of reporting to the superior, as well as the task of service to the community, the way the officers work is in accordance with SOP and Tupoksi respectively; Kawangkoan District Office Apparatus always do good service to society in discipline, good discipline in terms of time, nature or character, or discipline in communicating.

Keywords: Accountability, Performance, State Civil Service and Public Service

PENDAHULUAN

Akuntabilitas merupakan landasan utama proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Karena itu aparatur pemerintah harus mempertanggung jawabkan seluruh aktivitas dan pelaksanaan kerjanya kepada publik. Dalam konteks organisasi pemerintahan sendiri, akuntabilitas publik merupakan pemberian informasi atas aktivitas dan kinerja pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Penekanan utama akuntabilitas publik adalah pemberian informasi kepada publik dan konstituen lainnya yang menjadi pemangku kepentingan (stakeholder). Akuntabilitas publik juga terkait dengan kewajiban untuk menjelaskan dan menjawab pertanyaan mengenai apa yang telah, sedang, dan direncanakan akan dilakukan organisasi sektor publik (Mahmudi,2002:9).

Kepemerintahan yang baik merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah

untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi.

Pola lama penyelenggaraan pemerintah, kini sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik.

Tanggungjawab masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini amat penting memperoleh perhatian kita bersama, karena akuntabilitas itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat. Akuntabilitas bagi masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap

pemerintah. Jika akses dan saluran ini diberikan oleh pemerintah, maka sarana tersebut bisa dimanfaatkan untuk berperan serta dan melakukan kontrol. Akses dan saluran ini perlu diadakan oleh pemerintah agar semua kelompok masyarakat mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam memanfaatkan saluran tersebut

Akuntabilitas menurut Simbolon (2006) adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggung jawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif atau organisasi kepada pihak yang dimiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.”

Menurut Sedarmayanti (2003) akuntabilitas adalah sebagai berikut: “Akuntabilitas adalah suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik

Dengan akuntabilitas diartikan bahwa suatu instansi pemerintah telah menetapkan dan mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran yang jelas terhadap program kerja yang telah, sedang, atau yang akan dijalankan. Dengan akuntabilitas juga akan dapat diukur bagaimana mereka menyelenggarakan dan mempertahankan (memegang) tanggungjawab mereka terhadap pencapaian hasil.

Dapat disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini, terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada

kepastian jangka waktu penyelesaian, sikap petugas yang kurang responsive dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah

Kejadian-kejadian tersebut lebih disebabkan karena paradigma pemerintahan yang masih belum mengalami perubahan mendasar dari paradigma pelayanan konvensional. Paradigma lama tersebut ditandai dengan perilaku aparatur negara di lingkungan birokrasi yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani, dan bukannya untuk melayani (to serve). Padahal pemerintah menurut paradigma pelayanan prima seyogyanya melayani bukan dilayani. Adalah lebih baik, dalam era demokratisasi dan desentralisasi saat ini, seluruh perangkat birokrasi perlu menyadari bahwa hakikat pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku “melayani, bukan dilayani”, “mendorong, bukan menghambat”, “mempermudah, bukan mempersulit”, “sederhana, bukan berbelit-belit”, “terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang.”

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah baik yang secara langsung maupun melalui media massa menimbulkan citra yang buruk kepada pemerintah. Padahal di sisi lainnya masyarakat merindukan pelayanan publik yang baik dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan (power) yang dimiliki dengan tanggungjawab yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Pegawai Negeri Sipil sebagai aparat birokrasi selain sebagai aparatur negara dan abdi negara, memiliki peran sebagai abdi masyarakat. Sehingga kepada kepentingan masyarakatlah aparat birokrasi harusnya mengabdikan diri. Aparat birokrasi diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh penyelenggaraan negara. Salah satu upaya pemerintah diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat ataupun publik. Untuk itu, aparatur negara diharapkan semakin efisien dan efektif melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pengayoman kepada masyarakat (publik) untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dan diharapkan melalui penerapan tata pemerintahan yang baik dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pemerintahan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Dijelaskan pula dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 3 dijabarkan tentang tujuan undang-undang tentang pelayanan publik :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan

- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Buruknya kinerja pelayanan publik antara lain dikarenakan belum terlaksananya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik belum memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota di bawah kecamatan yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Kecamatan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku.

Pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengatakan bupati/walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) pada tingkat kecamatan melimpahkan pelaksanaannya kepada camat.

Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah kecamatan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah kecamatan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif prakarsa, perencanaan, pelaksanaan, maupun pengawasan sehingga diperoleh kinerja pemerintahan yang baik.

Dari pengamatan sementara di lapangan, sering dijumpai adanya berbagai keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh para aparatur pemerintah Kecamatan Kawangkoan terutama dalam

pelayanan publik seperti : Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang informatif, kurang akomodatif, dan terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya). Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kawangkoan Kabupaten Minahasa.”

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat-sifat populasi serta menganalisa kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada akuntabilitas kinerja aparatur Sipil Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kawangkoan.

C. Informan Penelitian

Sesuai dengan penjelasan di atas, bentuk penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hendrarso (Usman 2009:56) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitian yang dilakukan sehingga subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian ditentukan secara sengaja. Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah:

Camat Kawangkoan	1 orang
Sekretaris Camat	1 orang
Kepala Seksi	2 orang
Masyarakat	6 orang

Menurut Usman (2009:82) dalam penelitian kualitatif tidak dikenal istilah populasi, tetapi sampling yang merupakan pilihan peneliti sendiri dan yang ditentukan peneliti sendiri secara purposif yang disesuaikan dengan tujuan penelitiannya, sampling tersebut dijadikan informan yang relevan untuk mendapatkan data, dan penulis menganggap 10 informan tersebut sudah dapat memberikan jawaban, dan informasi mengenai hal-hal yang penulis teliti.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kegiatan penelitian langsung ke lokasi penelitian untuk mencari data-data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Teknik ini dilakukan melalui: Observasi, Wawancara, Studi Dokumen

Dalam penelitian ini data-data sekunder yang diperlukan antara lain literatur yang relevan dengan judul penelitian seperti buku-buku, artikel, makalah, peraturan-peraturan, struktur organisasi, jadwal, waktu, petunjuk pelaksana, petunjuk teknis, dan lain-lain yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.

E. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data kualitatif. Menurut Seidel (Moleong, 2006), analisis data kualitatif prosesnya terdiri dari : mencatat yang menghasilkan lapangan; mengumpulkan, memilah-milah mengklasifikasikan, mensistesisikan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksnya, berpikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dari hubungan-hubungan dan membuat temuan-temuan umum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Ketelitian

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga

pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Kualitas merupakan salah satu cara untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja pegawai, yang mana dapat dilihat sejauhmana kinerja pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas atau mutu yang baik.

Kualitas hasil pekerjaan para pegawai Kantor Kecamatan Kawangkoan dapat dilihat dari kerapihan kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pegawai dalam melakukan atau melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan.

Ketelitian dalam pelayanan adalah merupakan tanggung jawab sebagai aparatur Kantor Kecamatan Kawangkoan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas aparatur Kantor Kecamatan Kawangkoan, setiap aparatur harus dapat mengerjakan dan menyelesaikan tugas secara teliti, baik tugas menyampaikan laporan terhadap atasan, maupun tugas pelayanan terhadap masyarakat.

Profesionalitas Petugas

Aparatur pemerintah memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan. Oleh karena itu agar pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan dapat berjalan dengan efektif, efisien dituntut tersedianya aparatur pemerintah yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan aparatur yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumberdaya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi.

Kecamatan sebagai salah satu

instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik yang dituntut bekerja secara profesional serta mampu secara cepat merespon aspirasi dan tuntutan publik dan perubahan lingkungan lainnya dengan cara kerja yang lebih bersahaja dan berorientasi kepada masyarakat dari pada berorientasi kepada atasan seperti yang terjadi selama ini dalam lingkungan birokrasi publik.

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggungjawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh aparatur pemerintah adalah usaha menampilkan profesionalitas, etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika.

Profesionalisme aparat Kantor Kecamatan Kawangkoan dapat dinilai dari cara kerja aparat yang sudah sesuai dengan SOP dan Tupoksi masing-masing. Kecamatan Kawangkoan melakukan tanggungjawab secara professional agar dapat menjaga kepercayaan public dan juga agar kewajiban formal organisasi dapat terpenuhi.

Kelengkapan Sarana

Sarana dan prasarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana dan prasarana merupakan alat atau bahan yang digunakan untuk membantu pelaksanaan pekerjaan kantor sehingga menghasilkan suatu pekerjaan yang diharapkan selesai lebih cepat, tepat, dan baik.

Kelengkapan Sarana dan prasarana merupakan sesuatu yang sangat dibutuhkan dalam jalannya pelayanan, agar sarana dan prasana tidak akan menghambat proses organisasi dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawab.

Sarana dan Prasarana di Kantor Kecamatan Kawangkoan sudah cukup memadai, para pegawai masih bisa menyesuaikannya dengan kebutuhan pelayanan, para aparatur dan juga masyarakat tidak mendapati hambatan dari sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Kecamatan Kawangkoan.

Kejelasan Aturan

Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan artinya dengan adanya kecamatan, Camat sebagai pimpinan tertinggi di kecamatan harus dapat mengkoordinasikan semua urusan pemerintahan di kecamatan, kemudian juga camat harus memberikan pelayanan publik di kecamatan dan juga pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan.

Selanjutnya kecamatan dibentuk cukup dengan peraturan daerah, dengan berpedoman pada peraturan pemerintah. Namun rancangan Perda tentang pembentukan kecamatan tersebut sebelumnya harus mendapat persetujuan bersama antara bupati/walikota disampaikan kepada menteri melalui gubernur untuk mendapat persetujuan.

Aparatur Kantor Kecamatan Kawangkoan menjalankan tugas dan tanggungjawab berdasarkan perundang-undangan, bekerja sesuai SOP dan Tupoksi masing-masing. Aparatur Kantor Kecamatan Kawangkoan juga memberikan kejelasan kepada public mengenai prosedur dan ketentuan pelayanan masyarakat.

Kedisiplinan

Dalam rangka meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas dibutuhkan

suatu kedisiplinan yang tinggi. Oleh karena itu dalam suatu institut/organisasi harus menciptakan disiplin kerja yang tinggi dalam rangka pencapaian tujuan yang baik. Dalam suatu institut/organisasi disiplin kerja sangat dibutuhkan, sebab tanpa disiplin kerja yang baik tidak akan dapat menghasilkan suatu hasil yang baik dalam pencapaian tujuan bersama. Kecamatan Kawangkoan merupakan salah satu ujung tombak pelayanan masyarakat yang ada di Kabupaten Minahasa, oleh karena itu dalam pelayanannya harus membutuhkan tenaga kerja yang profesional yang mampu menghadapi tekanan pekerjaan yang diberikan.

Kedisiplinan Aparatur Sipil Negara merupakan suatu hal yang mutlak dilakukan terlebih lagi pegawai yang bertugas diwilayah kecamatan karena mereka merupakan suatu agen pemerintah yang berfungsi sebagai unit pelayanan langsung bagi masyarakat.

Aparatur Kantor Kecamatan Kawangkoan selalu berupaya melakukan akuntabilitas pelayan baik kepada atasan maupun terhadap masyarakat secara disiplin, baik disiplin dalam segi waktu, sifat atau karakter, maupun disiplin dalam berkomunikasi.

Akuntabilitas Aparat Dalam Pelayanan

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan masyarakat adalah misi dari Kecamatan Kawangkoan. Oleh karena itu mengutamakan kepuasan masyarakat memiliki prioritas utama bagi pelayanan yang diberikan kecamatan. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap publik menjadi tanggungjawab setiap Aparat Kecamatan Kawangkoan.

Terdapat beberapa produk yang dihasilkan oleh Instansi pada tingkat kecamatan. Tinggi yang dimana mutu dari

produk yang dihasilkan tergantung pada tingkat kepuasan publik yang dipengaruhi oleh baik buruknya kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain peningkatan pelayanan melalui kinerja aparat yang terkoordinasi dan melalui pelayanan prima, misi lain Kecamatan Kawangkoan adalah terciptanya informasi tentang data-data yang ada pada Kecamatan Kawangkoan yang didasarkan pada informasi manajemen pada masing-masing bidang. Mengingat begitu besarnya tugas dan tanggungjawab yang diterima, maka sangatlah wajar jika instansi pemerintahan pada tingkat kecamatan melakukan dan diwajibkan untuk menjalankan akuntabilitas/pertanggungjawaban terhadap publik. Oleh karena tugas-tugas yang diemban oleh kecamatan merupakan tugas yang menyangkut kehidupan/kepentingan bangsa, negara dan masyarakat.

Alasan lain pada Kecamatan Kawangkoan melakukan akuntabilitas/pertanggungjawaban pada publik adalah untuk menjaga kepercayaan yang diberikan publik kepadanya.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari penyajian data dan analisa data yang telah dilakukan, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Ketelitian : Tingkat ketelitian dari aparat sudah cukup baik, aparat mempertanggungjawabkan dengan teliti setiap laporan kepada atasan.
2. Profesionalitas Petugas : Profesionalitas dari aparat sudah baik, setiap aparat bekerja sesuai SOP dan Tupoksi masing-masing. Dan setiap aparat melakukan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat secara profesional agar menjaga kepercayaan publik atas tugas penyediaan pelayanan dari aparat Kecamatan Kawangkoan. Hanya saja

tidak semua aparat bisa mengoperasikan komputer.

3. Kelengkapan Sarana dan Prasarana : Kelengkapan sarana dan prasarana cukup memadai, para pegawai masih bisa menyesuaikannya dengan kebutuhan pelayanan walaupun dengan beberapa aparat membawa laptop pribadi.
4. Kejelasan Aturan : Aturan-aturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Kawangkoan disesuaikan dengan SOP dan Tupoksi yang dikeluarkan sesuai dengan perundang-undangan. Dan sejauh ini para aparat mengikuti aturan yang ada. Dan juga aparat menyampaikan secara jelas mengenai syarat dan prosedur pelayanan kepada masyarakat. Hanya saja jumlah aparat di Kantor Kecamatan Kawangkoan tidak sesuai dengan aturan jumlah pegawai standard kecamatan karena kurangnya tenaga kerja di kantor Kecamatan Kawangkoan sehingga menyebabkan tidak adanya staf di kantor tersebut.
5. Kedisiplinan : Para aparat disiplin dalam melakukan akuntabilitas pelayanan baik terhadap atasan maupun terhadap masyarakat. Aparatur disiplin baik dalam segi waktu, sifat dan karakter, maupun cara berkomunikasi.

Saran

1. Perlunya ada pelatihan terhadap aparat yang ada, terutama pelatihan penggunaan alat-alat teknologi agar aparat Kecamatan Kawangkoan dapat bekerja sesuai dengan perkembangan teknologi yang ada.
2. Perlu diusulkan kepada pemerintah yang tingkatnya lebih di atas seperti kabupaten untuk dapat menambahkan jumlah komputer di Kantor Kecamatan Kawangkoan untuk lebih mengefektifkan tugas dari aparat dalam pelayanan.
3. Perlu diusulkan kepada pemerintah yang

tingkatnya lebih di atas seperti kabupaten untuk dapat menambahkan jumlah aparat yang ada di Kecamatan Kawangkoan untuk lebih mengefektifkan tugas dan fungsi kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Mahmudi, 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta
- Mardiasmo 2006. Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik. Suatu Sarana Good Governance. Jurnal Akuntansi Pemerintah, Vol. 2, No.1, Mei: 1-17
- Moleong, j, Lexy. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja. Rosdakarya
- Sedarmayanti. (2003). Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah. Bandung: Mandar Maju.
- Simbolan Anthon, 2006, Akuntabilitas Birokrasi Publik, Edisi Revisi, penerbit UGM, Yogyakarta
- Usman, Husaini. 2009. Metodologi Penelitian Sosial (Edisi Kedua). Jakarta: Bumi Aksara.

Sumber Lain :

6. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
7. Statistik Daerah Kecamatan Kawangkoan 2017