

AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN MAHAKERET TIMUR KECAMATAN WENANG KOTA MANADO

STELA OCTAVIANI PANDEY
FLORENCE D. J. LENGKONG
JOORIE M. RURU

Abstract : the purpose of this study was to determine the accountability of public services in the East Mahakeret Village, Wenang District, Manado City. This study used a descriptive-qualitative approach. Public service accountability is seen from three aspects, namely financial accountability, benefit or effectiveness accountability, and procedural accountability. The research informants were the lurah, head of the public service section and government staff / implementers of the East Mahakeret village and several community members. Data collection uses interview guidelines, while the analysis technique used is the analysis of interactive models from Miles and Hubernann. The results showed: (1) 1. Financial accountability in public services in the East Mahakeret District was good because financial planning of the implementation of public service programs / activities was stipulated in the SKPD work plan for the Kelurahan Government, and budget realization for public service delivery activities in each fiscal year was made / compiled in the Government Agency Performance Accountability Report (LAKIP) which is informed and accessible to the public. (2) Benefit Accountability or Effectiveness in the Public Services in East Mahakeret Village is good because the type of public service that is held is public services which are the scope of authority of the kelurahan government, and policies taken / implemented for the implementation of public services according to the authority and the interests of the community. (3) Procedural Accountability in public services in the East Mahakeret Village is good because the implementation of services already has a Standard Operating Procedure or SOP that is appropriate to the type of service, clear, uncomplicated, concise, and easy to implement by officers / village officials, and is followed by the people served.

Keywords: *Accountability, Public Services, Kelurahan.*

PENDAHULUAN

Sebagaimana diketahui bahwa sejak tahun 1999 bangsa Indonesia memasuki babak baru dalam penyelenggaraan otonomi daerah yang ditandai dengan keluarnya undang-undang pemerintahan daerah yang baru yaitu UU Nomor 22 Tahun 1999, kemudian diganti dengan UU. No. 32 Tahun 2004, dan diganti kembali dengan UU.No.23 Tahun 2014. Apabila dicermati, pada dasarnya misi dan tujuan dari kebijakan otonomi daerah yang diamanatkan dalam undang-undang tersebut adalah : (1) meningkatkan kualitas dan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai harapan masyarakat (Mardiasmo, 2002).

Harus diakui bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah di era reformasi sekarang ini terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian pembaharuan dari kedua sisi tersebut belum memberikan

kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat; (2) menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumberdaya lokal/daerah untuk kepentingan peningkatan kesejahteraan masyarakat; dan (3) untuk memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan dan pembangunan. Kebijakan otonomi daerah tersebut telah mendorong terjadinya perubahan struktural, fungsional, dan kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kapabilitas dan efektivitas pemerintah daerah hasil yang memuaskan sebagaimana ditunjukkan oleh mnasih banyaknya keluhan dari masyarakat seperti menyangkut prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, serta masih dapat dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan berindikasi penyelewengan dan KKN. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih diperhadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan

dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu tatanan baru masyarakat diperhadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan. Kondisi seperti ini perlu disikapi secara bijak melalui langkah-langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan. Untuk itu diperlukan konsepsi tentang pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Keberhasilan pemerintah daerah dalam mengemban mandat masyarakat berupa penyediaan pelayanan publik sangat ditentukan oleh keberhasilan dari seluruh satuan organisasi perangkat daerah (SKPD) dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan ruang lingkup tugas masing-masing; sementara itu efektivitas pemberian pelayanan langsung kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kedekatan antara instansi atau organisasi penyelenggara pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan (Yousa, 2002). Oleh sebab itu, Kelurahan sebagai instansi pemerintah daerah yang dekat dengan masyarakat diharapkan kontribusinya terhadap keberhasilan pemerintah daerah menyelenggarakan pelayanan publik yang akuntabel.

Akuntabilitas pelayanan publik bermakna bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah, baik mengenai proses pelayanan, biaya pelayanan maupun produk pelayanan (Dwiyanto, 2002). Akuntabilitas pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi

pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya, sehingga itu pemerintah Kelurahan harus dapat melaksanakan secara utuh akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama akuntabilitas keuangan, akuntabilitas manfaat atau efektivitas, dan akuntabilitas prosedural.

Untuk mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik maka pemerintah Kelurahan harus didukung oleh tersedianya secara memadai beberapa aspek seperti sumberdaya aparatur/pegawai yang memadai baik secara kuantitas maupun kualitas, sarana dan prasarana serta peralatan pendukung dan fasilitas pelayanan yang tersedia secara memadai, dan komitmen yang tinggi dari para aparat penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Selain itu mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik menuntut adanya profesionalisme dan etos kerja serta moral yang tinggi dari seluruh aparat penyelenggara pelayanan publik. Dari prasarvei yang dilakukan menunjukkan bahwa berbagai prasyarat yang diperlukan untuk mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik tersebut masih ada kelemahan atau belum secara maksimal dimiliki pemerintah Kelurahan Mahakeret Timur Kota Manado. Kelemahan tersebut tentu dapat berdampak pada tidak terwujudnya secara optimal akuntabilitas pelayanan publik baik pada aspek akuntabilitas keuangan, akuntabilitas manfaat atau efektivitas maupun akuntabilitas prosedural.

Akuntabilitas pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan ukuran nilai-nilai atau norma-norma eksternal yang ada di masyarakat seperti transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakkan hukum, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat penerima atau pengguna jasa pelayanan (Dwiyanto, 2002). Dari prasarvei menunjukkan bahwa ukuran nilai akuntabilitas pelayanan publik tersebut masih belum optimal terwujud dalam pelayanan publik di Kelurahan Mahekeret Timur, seperti proses pelayanan dan penyelesaian pelayanan masih lambat, tidak tepat waktu, pelayanan kurang transparan baik dalam hal biaya maupun prosedur, masih adanya perbedaan perlakuan dalam pemberian

pelayanan, dan orientasi pelayanan yang belum banyak berpihak kepada kepentingan masyarakat penerima/pengguna jasa pelayanan.

Tertarik pada beberapa permasalahan, fenomena, dan pemikiran di atas maka dalam rangka penulisan skripsi penulis tertarik mengangkat tema/judul penelitian “Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kelurahan Mahakeret Timur Kecamatan Wenang Kota Manado”.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini didesain sebagai suatu penelitian deskriptif-kualitatif. Arikunto (2002) mengatakan bahwa penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan suatu fenomena atau peristiwa; atau menurut Schlegel dalam Sugiono (2002), penelitian deskripsi adalah penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti. Dalam penelitian dekriptif, peneliti hanya ingin mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan keadaan sesuatu yang aktual. Moleong (2006) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subyek penelitian (misalnya perilaku, persepsi, tindakan, dan lain-lain) secara holistic, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Fokus Penelitian

Konsep yang menjadi fokus penelitian ini adalah akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Akuntabilitas pelayanan publik didefinisikan sebagai pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat terhadap setiap keputusan dan tindakan yang diambil yang berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Kajian akuntabilitas pelayanan publik disini difokuskan pada tiga aspek (Mario D. Yango dalam LAN dan BPKP (2000). Yang penjabarannya sebagai berikut :

- a. Akuntabilitas keuangan pelayanan; yaitu pertanggung jawaban mengenai integritas keuangan, pengungkapan dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan, yang meliputi penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran uang untuk penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Akuntabilitas efektivitas atau manfaat pelayanan; adalah perhatian kepada hasil dari kegiatan-kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Akuntabilitas prosedural pelayanan; adalah tanggung jawab atau pertanggung jawaban kepada masyarakat mengenai prosedur penetapan dan pelaksanaan pelayanan publik.

Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan untuk dianalisis dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari para informan yang ditetapkan. Selain itu dikumpulkan data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain yang sudah dalam bentuk dokumen-dokumen. Data sekunder yang dikumpulkan berfungsi sebagai pelengkap data primer.

Informan Penelitian

Salah satu sifat dari penelitian deskriptif-kualitatif ialah tidak terlalu mementingkan jumlah atau banyaknya informan/sampel responden, tetapi yang lebih dipentingkan ialah content, relevansi, sumber yang benar-benar dapat memberikan informasi. Oleh karena itu, teknik yang digunakan untuk menentukan sumber data (informan) dalam penelitian ini ialah teknik purposive sampling atau pengambilan sampel dengan tujuan tertentu (Sugiono, 2009).

Informan) dalam penelitian ini diambil dari dua unsur yaitu : unsur penyelenggaraan pelayanan publik (aparatus pemerintah kelurahan Mahakeret Timur, dan unsur penerima pelayanan yaitu masyarakat umum. Informan penelitian adalah sebagai berikut :

- (1) Lurah/Sekretaris Kelurahan : 1 orang.
- (2) Kasie Pelayanan Publik : 1 orang.
- (3) Pegawai/Pelaksana : 1 orang.
- (4) Masyarakat : 3 orang.

Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya ialah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dalam penelitian kualitatif peneliti merupakan instrumen utama (Moleong, 2006). Oleh karena itu dalam pengumpulan data/informasi digunakan metode/teknik sebagai berikut :

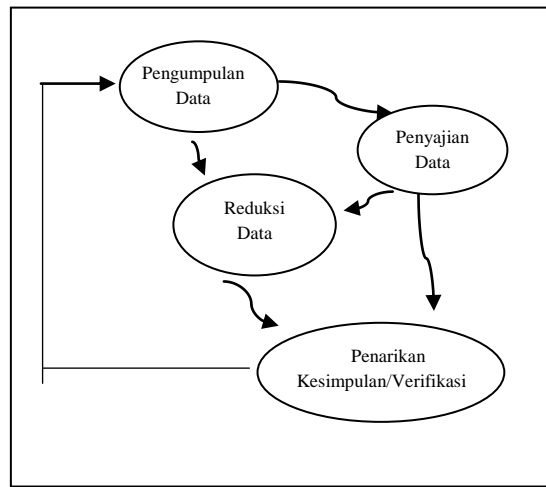
1. Wawancara (Interview). Wawancara dilakukan terhadap para informan yang telah ditentukan untuk mendapatkan data dan informasi yang jelas dan akurat tentang berbagai hal yang berhubungan dengan fokus penelitian. Agar pengumpulan data lebih terfokus dan konsistensinya hasil pendataan maka digunakan pedoman wawancara (interview guide) dan disertai dengan wawancara mendalam (indepth interview)
2. Studi Dokumentasi. Studi dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data sekunder pendukung data primer hasil wawancara. Data sekunder dikumpulkan dari dokumen-dokumen yang telah tersedia di Kelurahan Mahakeret Timur.
3. Observasi. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, dengan maksud memperoleh gambaran empirik tentang fokus penelitian. Teknik observasi ini dapat mempermudah dalam menjelaskan keterkaitan dari fenomena yang diamati.

Teknik Analisis Data

Sesuai dengan jenis penelitian ini yang merupakan penelitian kualitatif, maka teknik analisis data yang digunakan ialah analisis kualitatif. Dalam hal ini metode atau teknik analisis data yang digunakan ialah model analisis interaktif. Model analisis interaktif memungkinkan peneliti melakukan kegiatan

analisis secara longgar tanpa harus melalui proses yang kaku dari pengumpulan data, dilanjutkan ke reduksi data, penyajian data, dan berakhir pada veriifikasi atau penarikan kesimpulan. Langkah-langkah analisis model interaktif dapat dilihat pada gambar berikut ini (Miles dan Hubermann dalam Rohidi dan Mulyarto (2002).

Gambar 1. Analisis Data Model Interaktif



(Sumber: Miles dan Hubermann (dalam Moeljarto, 2002)

Gambar tersebut menunjukkan bahwa proses analisis data model interaktif diawali dari data yang telah terkumpul untuk kemudian dilakukan reduksi data. Reduksi data ini berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung dan dilanjutkan setelah data terkumpul. Data-data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk teks naratif. Langkah terakhir dari proses analisis ini ialah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Lngkah-langkah analisis data tersebut dijelaskan lebih rinci sebagai berikut :

1. Pengumpulan data (data collection); pengumpulan data di lapangan yang dilakukan melalui teknik wawancara dan dibantu dengan teknik observasi dan studi dokumentasi.
2. Reduksi data (data reduction); yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok yang difokuskan pada hal-hal yang penting sesuai dengan tema dan polanya. Dengan kata lain, reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada

penyederhanaan, pengabstaksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kegiatan reduksi data ini berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung, dan dilanjutkan setelah data terkumpul dengan membuat ringkasan, menelusuri tema dan menggolongkannya ke dalam suatu pola yang lebih jelas.

3. Penyajian data (data display); dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, dan teks yang bersifat naratif.
4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclust drawing and verivication). Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru, yang dapat berupa dekripsi data suatu obyek.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara dengan para informan mengenai akuntabilitas pelayanan publik di Kelurahan Mahakeret Timur, dapat dibuat rangkumannya sebagai berikut.

1. Akuntabilitas Keuangan. Perencanaan keuangan penyelenggaraan program/kegiatan pelayanan publik di Kelurahan Mahakeret Timur ditetapkan dalam rencana kerja SKPD Pemerintah Kelurahan. Realisasi anggaran untuk kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik itu pada setiap tahun anggaran dibuat/disusun dalam Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP) Pemerintah Kelurahan. LAKIP ini disampaikan kepada Walikota melalui Camat, dan kemudian diinformasikan secara transparan kepada masyarakat luas dan dapat diakses melalui situs internet. Rencana keuangan/anggaran untuk setiap program/kegiatan pelayanan publik di Kelurahan Mahakeret Timur umumnya dapat dilaksanakan dengan baik dan realisasinya umumnya maksimal.
2. Akuntabilitas Manfaat/Efektifitas. Jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kelurahan adalah pelayanan publik yang menjadi lingkup kewenangan pemerintah kelurahan. Kebijakan yang

diambil/dilaksanakan oleh pemerintah Kelurahan Mahakeret Timur untuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kewenangan tersebut juga selalu mempertimbangkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Hasil yang dicapai umumnya maksimal sesuai apa yang sudah direncanakan.

3. Akuntabilitas Prosedural. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Mahakeret Timur sudah ada prosedurnya yaitu Standard Operating Procedur atau SOP sesuai dengan jenis layanannya. SOP pelayanan kepada masyarakat di kantor kelurahan tidak rumit, tidak berbelit-belit, pendek, dan mudah dilaksanakan oleh petugas/aparat kelurahan, dan diikuti/dipenuhi oleh masyarakat yang dilayani. SOP dilaksanakan dengan konsisten oleh aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan; namun kalau petugas dan pejabat berwenang tidak berada ditempat, prosedur pelayanan tidak berjalan lancar dan penyelesaian layanan menjadi tertunda dari waktu yang sudah ditentukan.

Pembahasan

Hasil penelitian yang telah dideskripsikan di atas mengungkapkan bagaimana akuntabilitas pelayanan publik di Kelurahan Mahakeret Timur Kecamatan Wenang Kota Manado dilihat dari tiga dimensi akuntabilitas yang dikemukakan oleh Mario D. Yango dalam LAN dan BPKP (2000).

Sebagaimana telah diuraikan dalam bagian tinjauan pustaka di atas bahwa Mario D. Yango dalam LAN dan BPKP (2000) membagi akuntabilitas atas tiga jenis yaitu : (1) Akuntabilitas Keuangan, yaitu merupakan pertanggung jawaban mengenai integritas keuangan, pengungkapan dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan. Sasaran pertanggung jawaban ini adalah laporan keuangan yang disajikan yang mencakup penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran uang oleh instansi pemerintah. (2) Akuntabilitas Manfaat atau Efektifitas, yaitu memberi perhatian kepada hasil dari kegiatan-kegiatan organisasi pemerintah. Dalam akuntabilitas ini

efektifitas yang harus dicapai bukan hanya berupa output akan tetapi yang lebih penting adalah outcome. (3) Akuntabilitas Prosedural, yaitu merupakan pertanggung jawaban mengenai apakah suatu prosedur penetapan dan pelaksanaan suatu kebijakan telah mempertimbangkan masalah moralitas, etika, kepastian hukum, dan ketaatan terhadap keputusan politis untuk mendukung pencapaian tujuan akhir yang telah ditetapkan. Dari pengertian dan jenis-jenis akuntabilitas tersebut jelas bahwa akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau kewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggung jawaban. Dalam birokrasi pemerintah, akuntabilitas suatu instansi atau organisasi pemerintah merupakan perwujudan kewajiban untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi/instansi pemerintah yang bersangkutan.

Berdasarkan penelitian ini akuntabilitas keuangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Mahakeret Timur sudah baik sebagaimana ditunjukkan oleh adanya Perencanaan keuangan penyelenggaraan program/kegiatan pelayanan publik di Kelurahan Mahakeret Timur ditetapkan dalam rencana kerja SKPD Pemerintah Kelurahan. Realisasi anggaran untuk kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik itu pada setiap tahun anggaran dibuat/disusun dalam Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP) Pemerintah Kelurahan. LAKIP ini disampaikan kepada Walikota melalui Camat, dan kemudian diinformasikan secara transparan kepada masyarakat luas dan dapat diakses melalui situs internet. Rencana keuangan/anggaran untuk setiap program/kegiatan pelayanan publik di Kelurahan Mahakeret Timur umumnya dapat dilaksanakan dengan baik dan tingkat capaian atau realisasinya umumnya maksimal. Walaupun ada program/kegiatan pelayanan publik yang anggarannya tidak terealisasi secara maksimal namun pada umumnya cukup tinggi yaitu di atas 85% dari target yang direncanakan. Ini dapat memberikan kesimpulan bahwa akuntabilitas

pelayanan publik di Kelurahan Mahakeret Timur sudah baik dilihat dari segi akuntabilitas keuangan.

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa akuntabilitas manfaat atau efektivitas dalam pelayanan publik di Kelurahan Mahakeret Timur sudah baik. Jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kelurahan adalah pelayanan publik yang menjadi lingkup kewenangan pemerintah kelurahan. Semua jenis pelayanan yang menjadi kewenangan atau ruang lingkup tugas pemerintah kelurahan, dapat dilaksanakan di kelurahan Mahakeret Timur. Demikian pula kalau ada penugasan dari pemerintah kecamatan/kota yang berkenaan dengan pelayanan kepada masyarakat semua dapat dilaksanakan dan mencapai hasil yang baik. Kebijakan yang diambil/dilaksanakan oleh pemerintah Kelurahan Mahakeret Timur untuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kewenangan tersebut juga selalu mempertimbangkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Hasil yang dicapai umumnya maksimal sesuai apa yang sudah direncanakan. Ini memberikan kesimpulan bahwa bahwa akuntabilitas pelayanan publik di Kelurahan Mahakeret Timur sudah baik dilihat dari segi akuntabilitas manfaat atau efektivitas..

Akuntabilitas prosedural dalam pelayanan publik di Kelurahan Mahakeret Timur juga sudah baik. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Mahakeret Timur sudah ada prosedurnya yaitu Standard Operating Procedure atau SOP sesuai dengan jenis layanannya. SOP pelayanan kepada masyarakat di kantor kelurahan tidak rumit dan tidak berbelit-belit, birokrasinya pendek, dan mudah dilaksanakan oleh petugas/aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan dan diikuti/dipenuhi oleh masyarakat yang dilayani. SOP dilaksanakan dengan konsisten oleh setiap aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; prosedur pelayanan tidak berjalan lancar hanya kalau petugas dan pejabat berwenang dengan jenis pelayanan tersebut tidak berada ditempat sehingga penyelesaian pelayanan dapat terlambat atau tertunda dari waktu yang sudah ditetapkan dalam SOP.

Secara keseluruhan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik di Kelurahan Mahakeret Timur sudah baik dilihat dari aspek akuntabilitas keuangan, akuntabilitas manfaat atau efektivitas, dan akuntabilitas procedural sebagaimana yang dikemukakan oleh Mario D. Yango dalam LAN dan BPKP (2000).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini tentang akuntabilitas pelayanan publik di Kelurahan Mahakeret Timur dilihat dari dimensi akuntabilitas keuangan, akuntabilitas manfaat atau efektivitas, dan akuntabilitas prosedur, dapatlah ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Akuntabilitas Keuangan dalam pelayanan publik di Kelurahan Mahakeret Timur sudah baik karena perencanaan keuangan penyelenggaraan program/kegiatan pelayanan publik ditetapkan dalam rencana kerja SKPD Pemerintah Kelurahan, dan realisasi anggaran untuk kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap tahun anggaran dibuat/disusun dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) yang diinformasikan dan dapat diakses oleh masyarakat.
2. Akuntabilitas Manfaat atau Efektivitas dalam pelayanan publik di Kelurahan Mahakeret Timur sudah baik karena jenis pelayanan publik yang diselenggarakan adalah pelayanan publik yang menjadi lingkup kewenangan pemerintah kelurahan, dan kebijakan yang diambil/dilaksanakan untuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kewenangan tersebut juga selalu mempertimbangkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat.
3. Akuntabilitas Prosedural dalam pelayanan publik di Kelurahan mahakeret Timur sudah baik karena pelaksanaan pelayanan sudah ada Standard Operating Procedure atau SOP yang sesuai dengan jenis layanannya, jelas, tidak rumit, singkat, dan mudah dilaksanakan oleh petugas/aparat kelurahan, dan

diikuti/dipenuhi oleh masyarakat yang dilayani.

Saran

Akuntabilitas pelayanan publik di Kelurahan Mahakeret Timur umumnya sudah baik dilihat dari akuntabilitas keuangan, akuntabilitas manfaat atau efektivitas, dan akuntabilitas procedural; namun perlu ditingkatkan karena masih adanya kelemahan. Oleh sebab itu, perlu dikemukakan saran sebagai berikut :

1. Akuntabilitas Keuangan dapat ditingkatkan dengan melaksanakan secara konsisten rencana program/kegiatan yang sudah dianggarkan dalam rencana kerja SKPD Pemerintah Kelurahan. Masyarakat juga harus diberi akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh informasi tentang perencanaan dan pelaksanaan keuangan pelayanan publik pada Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) pemerintah Kelurahan Mahakeret.
2. Akuntabilitas Manfaat atau Efektivitas dapat ditingkatkan dengan selalu memperhatikan kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang dilayani dalam menetapkan kebijakan dan pelaksanaan pelayanan.
3. Akuntabilitas Prosedural dapat ditingkatkan dengan meningkatkan konsisten aparat kelurahan dalam melaksanakan SOP yang sudah ditetapkan untuk setiap jenis layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulwahab S., 2001, Globalisasi dan Pelayanan Publik dalam Perspektif Teori Governance, dalam Jurnal Administrasi Negara Unibraw Malang Vol.02 Tahun 2001.
- Arikunto, S., 2000, Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis, Jakarta : Rineka Cipta.
- Bungin, B.M.H., 2009, Penelitian Kualitatif, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

- Dwiyanto, A. 2002, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Islamy, M.I, “Agenda Kebijakan Reformasi Negara”, dalam Jurnal Administrasi Negara Unibraw Malang Vol 02 Tahun 2001.
- LAN dan BPKP, 2000, Akuntabilitas dan Good Governance, Modul Sosialisasi AKIP, Jakarta : LAN-RI.
- Moenir,H.A.S., 2002, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, L. J., 2006, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R.D.. 2003, Reinventing Pembangunan, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Rohidi R.C. dan Mulyarto, 1992, Analisis Data Kualitatif, Jakarta : UI-Press.
- Rusli, B., 2004, Pelayanan Publik di Era Reformasi, dalam [www.Pikiran Rakyat.Com](http://www.PikiranRakyat.Com), Edisi 7 Juni 2004.
- Kurniawan, A., 2005, Transformasi Pelayanan Publik, Yogyakarta : PT.Pembaharuan.
- Lukman, S., 2000, ,Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta : STIA LAN Press
- Sedarmayanti, “Akuntabilitas Sebagai Salah Satu Pengukuran Kinerja Pemerintah Dalam Rangka Otonomi Daerah” dalam Sedarmayanti, 2003, Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah, Bandung : Mandar Maju.
- Sinambela, P.L., 2007, Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, Bandung, : Alfabeta.
- Syafie,I.K., Djamaludin, T. dan Supardin, M., 2004, Ilmu Administrasi, Jakarta: Binaman Presindo.
- Yousa, A., 2002, Mengukur dan Mengevaluasi Kinerja Organisasi Pemerintah : Penerapan pada Pemerintah Kecamatan, Makalah, STPDN Jatinogor Jawa Barat.