

AKUNTABILITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DI KANTOR KECAMATAN TAHUNA KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE

AMITHA FRELI SASAUW
ARIE JUNUS RORONG
NOVIE PALAR

ABSTRACT: *Accountability The implementation of public services is a government effort to fulfill the basic needs and civil rights of every citizen of the goods, services and administrative services provided by public service providers. The purpose of this study was to determine the accountability of the Government Public Service in the District Office of Tahuna. , Sangihe Islands Regency, the theory used is Accountability and Public Service. The research method used is the skinative method which is trying to find answers to questions related to the accountability of public service delivery. These questions require descriptive answers that describe the facts about the problems investigated as well as rational interpretations of various field findings while analyzing all the conditions at the research site. Based on the results of research, namely the accountability of the implementation of public services in the District Office of Tahuna, it is still not well implemented because the quality of apparatus / employee resources is inadequate, facilities and infrastructure to support the implementation of programs in the sub-district office are still lacking*

Keywords: *Accountability Of Sub-district Public Service*

PENDAHULUAN

Akuntabilitas Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di sadari bahwa kondisi pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan publik masih di hadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumberdaya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media masa, menyangkut birokrasi, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus di keluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Untuk mewujudkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka pemerintah kecamatan harus di dukung oleh tersedianya secara memadai beberapa

aspek seperti sumberdaya aparatur/pegawai yang memadai baik secara kuantitas maupun kualitas, memiliki pertanggungjawaban kepada setiap program-program yang sementara di jalankan, namun hendaknya setiap program yang di jalankan oleh kecamatan harus bermutu, dan dapat di terima baik oleh masyarakat.

Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, disini membahas bagaimana pemerintah kecamatan menjalankan setiap program yang ada di kantor kecamatan dan bagaimana mereka mempertanggungjawabkan program tersebut, program ini dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, dalam melaksanakan proses pelayanan publik implementasi prosedur yang jelas dan tepat sangat di butuhkan namun pada saat ini kenyataannya masih kurang responsif, dan akuntabel kemudian sarana dan prasarana untuk mendukung kelangsungan program

masih kurang sehingga mengakibatkan ketidak nyamanan masyarakat, mengingat banyaknya masyarakat yang datang setiap harinya, bisa di lihat juga dari kualitas program-program yang ada di kantor Kecamatan Tahuna, bertujuan untuk penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Namun seringkali juga program tersebut tidak berjalan dengan baik di karenakan keterlambatan informasi dari masyarakat setempat, terutama dalam program pendataan penduduk, kebanyakan juga masyarakat masih kurang myenyadari untuk mengikuti setiap program yang telah di tetapkan seperti perekaman KTP karena sampai saat ini masih banyak mayarakat yang belum membuat KTP elekctrik, kurangnya kesadaran masyarakat dalam menjaga situasi, dan keamanan di lingkungan masing-masing, sehingga program dari kecamatan juga belum sepenuhnya berjalan. Dukungan dari masyarakat sangat berpengaruh bagi setiap program dan pencapaian visi, misi yang ada Kantor kecamatan. Pemerintah daerah dalam melaksanakan salah satu fungsinya yaitu meningkatkan efektivitas dan efesiensi penyelenggaraan pemerintah, terutama dalam mempertanggung jawabkan program pelayanan publik, harus mampu memenage organisasi birokrasi. Kemampuan pemerintah dalam mengatur organisasi birokrasi sangat bergntung kepada sikap mental dan perilaku serta kemampuan profesional apratur daerah dalam membuat kebijakan. Setiap kebijakan yang di implementasikan harus menjawab kebutuhan program pelayanan publik. Karena seringkali permasalahan yang di hadapi oleh para birokrat dewasa ini adalah pelayanan publik yang kurang prima. Sampai sekarang penyelenggaraan pelayanan publik pada pemerintahan masih kurang produktif dan jau dari harapan publik dimana jumlah pegawai masih kurang serta saran dan prasarana pendukung pelayanan public belum memadai sehingga seringkali program dari kecamatan belum bisa berjalan sebagaimana mestinya.

KONSEP AKUNTABILITAS

Dalam peran kepemimpinan akuntabilitas dapat merupakan adanya pertnggung jawaban dari tiap tindakan, keputusan dan kebijakan termasuk pula didalamnya administrasi public pemerintah, dan pelaksanaan dalam lingkup peran atau posisi kerja yang didalamnya mempunyai suatu kewajiban untuk melaporkan, menjelaskan dan dapat di pertanyakan bagi tiap-tiap konskuensi yang sudah di siapkan.

Akuntabilitas adalah istilah yang berasal dari bahas inggris yaitu *accountability*, yang berarti pertanggungjawaban atau keadaan yang di mintakan pertanggungjawaban dalam kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) akuntabilitas adalah perihal bertanggung jawab atau keadaan yang dapat di mintai pertanggungjawaban. Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip *good governance* akuntabilitas juga merupakan kewajiban bagi pihak pemegang amanah untuk memberikan peranggungjawaban, menyajikan melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitasnya dan kegiatan yang menjadi tanggungjawab kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk memperanggungjawabkan tersebut (Mardiasmo 2009)

Akuntabilitas merupakan kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktifitas dan kegiatan yang menjadi pertanggungjawaban, kepada pihak pemberi amanah, (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. (Mardismo 2002:20).

Madiarsmo (2009) menjelaskan empat dimensi akuntabilitas public yang harus di penuhi oeh organisasi sektor public

1. Akuntabilitas kejujuran dan hukum (*accountability of probity*) terkait dengan penghindaran penyalagunaan jabatan (*ubuse of power*) sedangkan akuntabilitas hukum (*legal accountability*) terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum

dan peraturan lain yang di syaratkan dalam penggunaan sumber dana public.

2. Akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur yang di gunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasikan melalui pemberian pelayanan public yang cepat, responsive dan murah biaya. Pengawasan dan pemeriksaan terhadap pelaksanaan akuntabilitas proses dapat di lakukan misalnya dengan memeriksa ada tidaknya *mark up* dan pungutan-pungutan lain di luar yang di tetapkan.

3. Akuntabilitas program. Akuntabilitas program ini terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang di tetapkan dapat di capai atau tidak. Dan apakah telah mempertimbangkan alternative program yang menghasilkan hasil yang optimal dengan biaya yang optimal.

4. Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah baik pusat maupun daerah atas kebijakan-kebijakan yang di ambil pemerintah terhadap DPR/DPRD dan masyarakat luas.

KONSEP PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan pada hakekatnya berkaitan dengan perwujudan fungsi Negara/pemerintah untuk mengatur, mengendalikan dan mengawasi, membina serta mengarahkan setiap aspek kehidupan masyarakat untuk mencapai kehidupan yang aman, tertib, dinamis, sejahtera dalam bernegara (Trenggno, 2007).

Karakteristik pelayanan publik menurut Ratminito dan Atik SW (2009,19) yaitu :

1. Pelayanan bersifat transparansi, terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang dibutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Pelayanan yang bersifat akuntabilitas dimana pelayanan dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan kebutuhan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pelayanan yang bersifat kondisional dimana harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Unsur-unsur pelayanan publik terdapat empat unsure yang penting dalam proses pelayanan publik.

1. Penyedia layanan atau pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan, dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

2. Penerima layanan yaitu mereka yang disebut konsumen yang menerima berbagai layanan

3. Jenis layanan yaitu layanan yang dapat di berikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan

4. Kepuasan pelanggan memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting di lakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan itu biasanya sangat berkaitan dengan standard kualitas barang atau jasa .

Tolak ukur atau standard yang di gunakan dalam sebuah pelayanan antara lain berkaitan dengan

- a. Keramahan dan penyedia layanan
- b. Waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani secara cepat, tepat dan akurat,
- c. Sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan.
- d. Sopan dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain.

KONSEP AKUNTABILITAS DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

LAN BPKP (2000) menyebutkan dalam pengertian yang lebih luas, akuntabilitas pelayanan public berarti pertanggungjawaban pejabat/pegawai pemerintah kepada publik yang menjadi konsumen pelayanannya. Dwiyanto dkk (2002) secara lebih operasional menyebutkan bahwa akuntabilitas dalam

penyelenggaraan pelayanan public adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma-norma, eksternal yang ada di masyarakat, atau yang di miliki oleh para *stakeholders*. nilai atau norma pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut antara lain meliputi keadilan pelayanan, jaminan kepastian hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang di kembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa. Suatu pelayanan public memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau pelayanan public itu di anggap benar, dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

1. Akuntabilitas biaya pelayanan public.
 - a. Biaya pelayanan di pungut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah di tetapkan.
 - b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan public, harus di tangani oleh petugas/pejabat yang di tunjukan berdasarkan surat keputusan/surat penguasaan dari pejabat yang berwenang.
2. Akuntabilitas produk pelayanan public.
 - a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat di pertanggungjawabkan dari segi kualitas keabsahan produk pelayanan.
 - b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan.
 - c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan perspektif pendekatan kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln (dalam Moleong 2006:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Alasan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif di mana peneliti

akan menjelaskan atau menggambarkan suatu pokok yang dibahas dalam penelitian sehingga data yang diperoleh bukan berupa angka atau nominal yang bersifat matematis serta disesuaikan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian dan terdapat dua variabel. Penelitian ini berusaha untuk mencari jawaban atas pertanyaan yang berhubungan dengan Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah. Pertanyaan-pertanyaan tersebut memerlukan jawaban bersifat deskriptif yang menggambarkan fakta-fakta tentang masalah-masalah yang diselidiki sebagaimana adanya interpretasi secara rasional dari berbagai temuan dilapangan sekaligus mengalisis semua keadaan di lokasi penelitian.

PEMBAHASAN

Berdasarkan pengumpulan data sesuai dengan indikator-indikator yang telah di kemukakan oleh Mardiasmo 2009 yaitu akuntabilitas proses, akuntabilitas program, akuntabilitas kebijakan yang akan di bahas satu-persatu yang berkaitan dengan Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah di kantor Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe

a. Akuntabilitas proses

Akuntabilitas proses menggambarkan kepatuhan terhadap prosedur, pelayanan publik yang responsif, adanya pelayanan public yang cepat serta kemudahan prosedur yang murah biaya (Mardiasmo 2009). Dalam proses pelayanan di kantor kecamatan Tahuna masih banyak yang perlu di benahi, pelaksanaan program memang sudah sesuai dengan prosedur atau standar oprasional prosedur namun karena sering terjadinya keterlambatan pelayanan atau ketidak tepatan waktu saat proses pelayanan sehingga masih banyak keluhan dari masyarakat bahwa masyarakat harus menunggu lama dengan waktu yang tidak menentu, sehingga proses pelayanan masih belum optimal dan sesuai dengan yang di harapkan, penambahan pegawai di kantor kecamatan sangat berpengaruh bagi akuntabilitas proses agar

pelayanan publik yang responsif mudah dan cepat dapat terwujud dan program yang ada di kantor kecamatan akan berjalan sesuai dengan pencapaian hasil yang yang di harapkan.

b. Akuntabilitas program

Akuntabilitas program berarti mempertanggungjawabkan setiap program yang di buat, menjalankan tugas sesuai dengan program apakah tujuan dari program telah tercapai atau tidak (Mardiasmo 2009). Berjalannya suatu program yang ada di kantor kecamatan Tahuna sangat mempengaruhi keberhasilan pencapaian program, tanpa di buatnya program maka perencanaan untuk pelayanan publik kepada masyarakat tidak akan terwujud, dari hasil penelitian di kantor Kecamatan Tahuna program di kantor kecamatan sudah sangat baik dan berkualitas, namun sayangnya masih banyak terdapat hambatan dalam melaksanakan program, kurangnya dukungan serta kerja sama dari masyarakat, masih kuranya profesionalisme dan kualitas aparat yang di miliki, keterlambatan informasi dari kelurahan, pendataan penduduk tidak lengkap, hasil musrembang belum maksimal, belum optimalnya program pembangunan di kecamatan Tahuna, program bantuan bagi keluarga kurang mampu belum merata, atau tidak sesuai dengan data karena perbedaan pendapat dengan badan statistik, sarana prasarana juga belum memadai, pegawai di kantor kecamatan masih kurang dan masih banyak hambatan-hambatan lainnya, sehingga memperlambat berlangsungnya program yang ada di kantor kecamatan.

c. Akuntabilitas kebijakan

Menurut mardiasmo 2009 akuntabilitas kebijakan adalah terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah baik pusat maupun daerah, atas kebijakan-kebijakan yang di ambil terhadap masyarakat luas. Sesuai dengan hasil penelitian serta obsevasi, maka untuk mengambil kebijakan pemerintah kecamatan tidak dapat membuat kebijakan, namun untuk meempertanggungjawabkan program yang telah mereka buat maka setiap

seksi di kantor kecamatan wajib memasukan laporan perminggu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang di uraikan pada bab sebelumnya maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas Proses yang ada di kantor kantor kecamatan Tahuna belum sepenuhnya sesuai dengan harapan serta keinginan dari masyarakat karena masih banyak yang perlu di benahi, memang kantor kecamatan telah mematuhi setiap prosedur yang berlaku karena kantor kecamatan mempunyai standar oprasional prosedur yang harus di patuhi dan telah menjalankan tugas sesuai dengan pembagian tugas dan fungsi, juga telah memberikan respon yang baik kepada masyarakat namun masalah ketepatan waktu sangat berpengaruh bagi proses pelayanan, karena sering timbulnya pengaduan masyarakat mengenai proses pelayanan publik yang masih lambat atau dapat di katakan belum adanya ketepatan waktu ketika melayani masyarakat.
2. Program di kantor kecamatan juga belum berjalan dengan begitu baik sesuai dengan harapan hal ini di sebabkan karena masih banyaknya hambatan-hambatan yang ada, masih kurangnya kerja sama dari masyarakat seperti masih adanya masyarakat yang belum melaksanakan perekaman KTP, sering terjadinya keterlambatan informasi dari kantor kelurahan mengenai pendataan penduduk, Kurangnya dukungan dari dinas/instansi dalam pembangunan sehingga menyebabkan tidak maksimalnya kinerja dihasilkan. program bantuan bagi keluarga kurang mampu belum merata, atau tidak sesuai dengan data karena perbedaan pendapat dari kantor kecamatan dan badan statistic.

3. Kebijakan kantor kecamatan dalam mempertanggungjawabkan program yang telah di jalankan sudah baik, karena tiap minggu wajib memberikan laproan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Di sarankan kepada kantor kecamatan Tahuna untuk meningkatkan pelayanan terutama dalam masalah pelayanan publik yang cepat dan tepat waktu melayani masyarakat, agar sesuai dengan harapan serta keinginan dari masyarakat dan akuntabilitas proses dapat terwujud
2. Di sarankan kepada kantor kecamatan untuk lebih meningkatkan lagi pencapaian setiap program yang ada di kantor kecamatan, dan lebih memperhatikan laporan pencapaian program yang di masukan setiap minggunya, agar kantor kecamatan dapat melihat program apa saja yang belum optimal dan harus di perbaiki lagi. Agar akuntabilitas program di kantor kecamatan dapat berjalan sesuai dengan yang di harapkan oleh kantor kecamatan.
3. Untuk akunabilitas kebijakan disarankan kepada kantor kecamatan agar tidak

hanya membuat laporan perminggunya, namun juga membuat LAKIP mini untuk kantor kecamatana agar dapat mengetahui program apa saja yang telah tercapai sesuai dengan harapan dan program apa saja yang perlu di benahi.

DAFTAR PUSTAKA

- Madiarsmo. 2002. *Otonomi Daerah dan manajemen keuangan Daerah*. Yogyakarta : Andi
- Mardiasmo, 2009. *Akuntansi Sektor publik*, Yogyakarta : Andi
- Trenggono, B.P. 2007. *Kebijakan Pelayanan Masyarakat*. Jakarta : Makalah, LAN.
- Ratminto, dan Atik SW. 2009. *Karakteristik pelayanan Publik*. Jakarta : pelayanan public
- LAN BPKP, 2000. *Pengertian luas Akuntabilitias Pelayanan Publik*. Jakarta : Modul sosialisasi
- Agus Dwiyanto, 2002. *Pemerintah yang efesien, Tanggap dan Akuntabel Kontrol atau etika*, Jakarta : jurnal kebijakan dan Administrasi Publik
- Moeloeng, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : P.T Remaja Rosdakarya