

AKUNTABILITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) dan KARTU KELUARGA (KK) DI KANTOR KECAMATAN SARIO KOTA MANADO

SHELLY A. NELWAN

Abstract: In order to achieve the goals and aspirations of the community, every country must have Good Government (implementation of good governance). To achieve Good Government must start from the realization of Good Governance.

One of the efforts to realize the services accountable to the users of the service, the Minister's decision set the PAN number. 26/KEP/M. PAN/6/2004 on guidelines of the Organization of the public service. The intent of this technical guidance is established as a reference for the entire public service providers to improve transparency and accountability of the Ministry.

This research was conducted at the Office of Subdistrict Sario Manado North Sulawesi province, The research conducted in February until April 2015. Conclusion and implementation of Accountability the public service Ministry in particular family card (KK) and Resident Card (ID CARD) in the Office of the city of Manado Sario District is still in good condition. This is apparent from various reference service usage the charge indicators will a less consistent, priority or lesser service orientation is right on target or not in the public interest and providing solutions that are less honest, in the sense that there are still expecting reward from service users

Keywords: Accountability, Service ID CARD

PENDAHULUAN

Dalam rangka mencapai tujuan dan aspirasi dari masyarakat, setiap negara harus memiliki Good Government (penyelenggaraan pemerintahan yang baik). Untuk mencapai Good Government tersebut harus dimulai dari terwujudnya Good Governance.

Akuntabilitas merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (good governance). Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggungjawab yang besar untuk kepentingan

bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja.

Tanggung jawab 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.

Pasal 3 UU No 28 tahun 1999 menyatakan bahwa asas-asas umum penyelenggaraan Negara meliputi : asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan Negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas, dan asas akuntabilitas. Selanjutnya dijelaskan pada penjelasan Undang-Undang tersebut, asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam kaitan tersebut, maka diperlukan suatu sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, *legimate*, yang dapat menjamin terlaksananya penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan berlangsung secara berdayaguna, berhasil guna, bersih dan bertanggungjawab, serta bebas dari unsur KKN.

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. Persoalannya kemudian adalah cita-cita mewujudkan pemerintahan yang akuntabel di Republik ini, rupanya tetap menjadi cerita yang tidak berkesudahan. Banyak faktor yang

menyebabkannya, beberapa diantaranya adalah korupsi, kolusi, dan nepotisme, tidak dipatuhinya hukum sehingga *enforcement*-nya sangat lemah, penggunaan kekuasaan yang melampaui batas kewajaran, lemahnya kontrol mental para pemimpin, pejabat dan pelaksana birokrasi pemerintahan.

Meluasnya praktik-praktik KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme) dalam kehidupan birokrasi publik semakin mencoreng *image* masyarakat terhadap birokrasi publik. 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, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah.

Berbagai fenomena diatas menunjukkan betapa rapuhnya kepercayaan dan legitimasi pemerintah dan birokrasinya dimata publik. Ini semua terjadi karena pemerintah dan birokrasinya telah gagal menempatkan dirinya menjadi institusi yang bisa melindungi dan memperjuangkan kebutuhan dan kepentingan publik. Praktik-praktik KKN yang terjadi dalam kehidupan birokrasi telah membuat birokrasi semakin jauh dari masyarakatnya. Dominasi birokrasi dalam kehidupan politik dan ekonomi selama ini ternyata juga menciptakan berbagai distorsi dalam penyelenggaraan peayanan publik yang cenderung memperburuk

krisis ekonomi dan politik yang terjadi. Dalam situasi seperti ini maka amat sulit mengharapkan pemerintah dan birokrasinya mampu mewujudkan kinerja yang baik. Pemerintah telah gagal menyelenggarakan pelayanan publik yang efisien, responsif, dan akuntabel.

Berbagai fenomena penyelenggaraan pelayanan publik diatas menunjukkan belum termanifestasikannya pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah biaya dalam hal akuntabilitas proses menurut Ellwood. Hal ini mengidentifikasi aparat birokrat belum akuntabel dalam penyelenggaraan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa.

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel terhadap pengguna jasa, ditetapkan Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

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

Untuk mewujudkan tuntutan peningkatan akuntabilitas dan peningkatan kinerja bukanlah persoalan yang mudah bagi daerah, terlalu lama

dalam sistem monolistik dan sentralistik membuat birokrasi terbelenggu dalam kenikmatan yang sulit ditinggalkan. Namun demikian usaha harus tetap dilakukan salah satunya dengan memulai pembenahan dari unit-unit kerja yaitu kecamatan dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 mempunyai peran yang strategis di daerah. Kecamatan bukan lagi alat dekonsentrasi akan tetapi merupakan perangkat daerah. Kecamatan berada dalam barisan terdepan dalam pelaksanaan berbagai kebijakan dan program-program pemerintah dan pembangunan di daerah.dengan kedudukan dan potensi yang mungkin dapat dikembangkan tersebut maka perlu diciptakan kecamatan yang mempunyai kapabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kapabilitas yang harus dimiliki kecamatan adalah akuntabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para "*Stakeholders*".

Ada beberapa jenis pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah kecamatan beberapa diantaranya adalah penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan pelayanan Kartu Keluarga (KK). Dilihat dari jumlah dan frekuensi pemberian pelayanan, pemerintah kecamatan harus melayani lebih dari 100.000 penduduk dan rata-rata setiap hari melayani permohonan pembuatan KK tidak kurang dari 10 pemohon dan KTP tidak kurang dari 50 pemohon. Kedua jenis pelayanan tersebut mempunyai dampak yang sangat luas dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan KTP dan KK merupakan pelayanan yang sifatnya wajib bagi setiap penduduk yang telah memenuhi persyaratan

dan keberadaannya menjadi prasyarat untuk mengakses berbagai pelayanan dan urusan yang lain.

Melihat kenyataan tersebut maka menjadi suatu keharusan bagi pemerintah Kecamatan Sario untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas yang bisa memuaskan masyarakat. Dalam pelaksanaannya pemberian pelayanan tersebut seringkali didengar keluhan-keluhan dari masyarakat pemohon pelayanan, seperti : waktu pelayanan yang relatif lama; mahalnya biaya pelayanan; ketidakadilan dalam pelayanan; pemberian pelayanan yang kurang ramah; prosedur pelayanan yang kurang jelas; dan kurangnya kontrol publik. Fenomena tersebut bukan merupakan petunjuk akuntabilitas publik yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan di kecamatan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : Akuntabilitas Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado.

METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara, Waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari sampai dengan bulan April tahun 2015.

3.2. Jenis Penelitian

Untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang diambil dan sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka jenis penelitian yang dianggap tepat adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis data kualitatif dengan tidak mengesampingkan cara-cara kuantitatif untuk memperoleh data, karena obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena

atau kenyataan sosial. Hal itu sesuai dengan yang dikatakan oleh Sanapiah Faisal (2001) bahwa penelitian deskriptif atau penelitian taksonomik atau penelitian eksplorasi dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendiskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti tanpa mempersoalkan jalinan hubungan antar variabel yang ada. Karena itu pada penelitian deskriptif tidak dilakukan pengujian hipotesis untuk membangun dan mengembangkan perbendaharaan teori.

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan itu dilandasi oleh keilmuan. Metode keilmuan ini merupakan gabungan antara pendekatan rasional dan empiris. Pendekatan rasional memberikan kerangka berpikir yang koheren dan logis. Sedangkan pendekatan empiris memberikan kerangka pengujian dalam memastikan suatu kebenaran, (Suriasumantri, 1978).

Cara yang ilmiah itu, diharapkan data yang akan didapatkan adalah data yang objektif, valid, dan reliabel. Objektif artinya semua orang akan memberikan penafsiran yang sama; Valid berarti adanya ketepatan antara data yang terkumpul oleh peneliti dengan data yang terjadi pada objek sesungguhnya; dan reliabel berarti adanya ketetapan/konsisten data yang didapat dari waktu ke waktu.

Penelitian ini menggunakan Pendekatan penelitian kualitatif, sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari perilaku orang-orang yang diamati atau diwawancarai. Pendekatan ini diarahkan pada latar belakang lingkungan sosial dan individu secara utuh. Metode penelitian kualitatif

yaitu penelitian dilakukan lewat pengamatan, wawancara dan penelaahan dokumen, (Moleong, 2009).

Metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut mereka pendekatan ini dapat diarahkan pada latar individu tersebut secara holistik (utuh).

Di dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari sesuatu keutuhan.

Metodologi Penelitian Kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Segi pengertian ini para penulis masih tetap mempersoalkan latar alamiah dengan maksud agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena dan yang dimanfaatkan untuk penelitian kualitatif adalah berbagai macam metode penelitian. Di dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen.

Penelitian kualitatif dari sisi definisi lainnya dikemukakan bahwa hal itu merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan,

perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang. Ternyata definisi ini hanya mempersoalkan satu metode yaitu wawancara terbuka, sedangkan yang penting dari definisi ini ialah mempersoalkan apa yang akan diteliti yaitu upaya memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku baik individu maupun sekelompok orang.

Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Jelas definisi ini memberi gambaran bahwa penelitian kualitatif mengutamakan latar alamiah, metode alamiah, dan dilakukan oleh orang yang mempunyai perhatian alamiah.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya. Jelas bahwa penelitian ini mempertentangkan penelitian kualitatif dengan penelitian yang bernuansa kuantitatif yaitu dengan menonjolkan bahwa usaha kuantifikasi apapun tidak perlu digunakan pada penelitian kualitatif, (Moleong, 2009).

Penelitian kualitatif didasarkan pada upaya membangun pandangan mereka yang diteliti yang rinci, dibentuk dengan kata-kata dan gambaran holistik yang rumit. Definisi ini lebih melihat perspektif dalam penelitian yaitu memandang sesuatu upaya membangun pandangan subjek penelitian yang rinci, dibentuk dengan kata-kata, gambaran holistik dan rumit, (Moleong, 2009).

Kegiatan penelitian dilakukan dengan tujuan tertentu, dan pada umumnya tujuan itu dapat dikelompokkan menjadi tiga hal utama yaitu untuk menemukan, membuktikan dan mengembangkan

pengetahuan tertentu. Dengan ketiga hal tersebut, maka implikasi dari hasil penelitian akan dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah, (Sugiyono, 2001).

Robert & Biklen. (1982). Metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut mereka pendekatan ini dapat diarahkan pada latar individu tersebut secara holistik (utuh).

Karakteristik riset kualitatif ialah Kata, Keterlibatan peneliti, sudut pandang partisipan, riset skala kecil, fokus yang holistik, fleksibel, proses, latar alami, dan induktif.

Kata. Riset kualitatif berfokus pada kata, bukannya angka, walaupun adakalanya angka digunakan untuk menandai frekwensi kehadiran suatu tema dalam transkrip, atau terjadinya tindakan tertentu.

Keterlibatan peneliti. Instrumen utama riset kualitatif adalah peneliti yang terlibat dekat dengan orang-orang yang diteliti. Ini berbeda dengan riset kuantitatif yang didalamnya peneliti merupakan pengamat dari orang-orang yang diteliti (sebab, riset kuantitatif didasarkan pada metode seperti survei atau wawancara).

Sudut pandang partisipan. Kehendak untuk menyelidiki dan menyajikan berbagai perspektif subjektif para partisipan berhubungan erat dengan riset kualitatif. Pengistimewaan subjektivitas juga terlihat dalam penafsiran data yang dipengaruhi oleh riwayat hidup peneliti sendiri, berikut keterlibatannya dengan orang-orang yang diteliti.

Riset skala kecil. Peneliti kualitatif tertarik akan eksplorasi mendalam guna menghasilkan penjelasan yang kaya, terperinci, atau uraian yang menyeluruh. Karena itu, sampel kecil merupakan suatu keharusan.

Fokus yang Holistik. Ahli-ahli mengarahkan perhatiannya pada satu atau dua variabel yang terisolasi, peneliti kualitatif cenderung berorientasi pada aktivitas, pengalaman, keyakinan dan nilai dari orang-orang cakupannya luas dan saling berhubungan, dalam konteks tempat mereka diposisikan. Hal ini pada akhirnya mendorong peneliti kualitatif untuk mengkaji berbagai dimensi dan relasi yang ada dalam konteks tersebut.

Fleksibel. Walaupun peneliti mempunyai topik dan agenda yang menstimulasi risetnya, biasanya ia berkomitmen untuk menyelidiki hal-hal baru dan acap mengejutkan, yang muncul saat informan mengungkapkan minat dan pemahaman mereka. Prosedur riset mungkin tidak berstruktur, bisa diubah dan kadang-kadang bersifat spontan. Sering kali, proses riset bahkan dianggap "berantakan" saat peneliti berusaha membongkar kompleksitas dunia sosial dalam area hubungan masyarakat dan komunikasi pemasaran.

Proses. Riset kualitatif jarang menyediakan gambaran statis dari fenomena. Sebagai gantinya, ia bertujuan menangkap proses-proses yang berlangsung dari waktu ke waktu. Perpanjangan keterlibatan peneliti dalam risetnya mengandung arti bahwa riset kualitatif bisa disesuaikan dengan adanya perubahan, urutan peristiwa dan perilaku, serta transformasi kebudayaan.

Latar alami. Secara keseluruhan, penyelidikan kualitatif dilaksanakan di lingkungan alami tempat

orang-orang berada, seperti kantor atau tempat orang-orang berbelanja. Ini memungkinkan peneliti mengamati bagaimana orang-rang yang diteliti melakukan interaksi dan aktivitas rutinnnya. Meski demikian, praktek di lapangan tidaklah harus sepersis itu karena banyak kelompok terarah (*focus grup*) melibatkan beberapa kelompok orang asing atau bertemu di beberapa tempat yang tidak familiar, misalnya di ruang konfrensi. Bahkan disini peneliti tetap berusaha untuk terlibat dengan para partisipan berkenaan dengan latar alami mereka.

Induktif, baru deduktif. Riset kualitatif cenderung diawali dengan pemikiran induktif. Melalui proses berurutan, dilanjutkan dengan menerapkan pemikiran deduktif. Ini berarti pertama-tama. Anda mendapatkan gagasan dari hasil mengumpulkan dan meneliti data (yakni anda bekerja secara induktif dari data spesifik ke data yang lebih umum). Menguji gagasan ini dengan menghubungkan pada literatur dan kumpulan data. Setelah itu baru dianalisis (*deduksi*) teori, oleh karena itu, muncul terutama dari pengumpulan data, bukannya dari literatur, dan diuji melalui kerja lapangan. Literatur diperlukan pada awal riset, oleh karena itu hanya membantu pada awal riset, (Daymon & Holloway, 2008).

Penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan gambaran keseluruhan obyek penelitian secara akurat. Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis interpretasi tentang arti data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti. (Moleong, 1998).

Ruang Lingkup Penelitian

Dalam pelaksanaan suatu penelitian, agar penelitian dapat berjalan dengan baik dan terarah, maka perlu ditentukan ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan. Berkenaan dengan hal tersebut maka dalam penelitian ini ruang lingkupnya adalah akuntabilitas pelayanan publik dan fenomena-fenomena yang cenderung mempengaruhi akuntabilitas pelayanan publik.

Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian ini, maka peneliti hanya memfokuskan penelitian ini pada “bagaimana Akuntabilitas Pelayanan Publik dan fenomena-fenomena apa yang cenderung mempengaruhi akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado” ?

Sumber data

Semua data yang diperoleh melalui sumber dokumentasi merupakan informasi yang dapat dijadikan sumber data, karena dianggap menguasai bidang permasalahan dan berhubungan erat dengan pelaksanaan seluruh kegiatan untuk mempermudah penyelesaian masalah dalam penelitian. Jenis sumber data yang digunakan dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung pada saat kita melakukan penelitian, sumber data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang atau responden yang secara sengaja dipilih untuk memperoleh data-data atau informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian.

Data Sekunder

Yaitu data yang dikutip dari sumber-sumber tertentu yang digunakan sebagai pendukung data primer, sumber data sekunder ini merupakan sumber data yang melengkapi serta memperkaya sumber data primer atau sumber data sekunder ini diperoleh dari data pendukung.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Dalam konteks birokrasi, etika birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat (Dwiyanto, 2001). Lebih lanjut ia menjelaskan bahwa etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok dan organisasinya. Etika birokrasi harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas.

Etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari sudut apakah hak-hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan secara transparan dan efisien serta adanya jaminan kepastian pelayanan dihargai oleh seorang aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap sopan dan keramahan aparat dapat diwujudkan dalam bentuk sapaan tertentu dalam menghadapi masyarakat pengguna jasa, tidak mengistimewakan/diskriminatif dalam memberikan pelayanan, tidak melakukan perbuatan-perbuatan yang mempersulit pelayanan, merupakan pencerminan dari perilaku aparat yang mempunyai etika positif dalam birokrasi. Fenomena demikian ternyata tidak terjadi dalam realitas penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kecamatan Sario. Hal ini terlihat dari sikap aparat yang enggan memberikan sapaan pelayanan yang baik ketika menghadapi pengguna jasa.

Keengganan aparat pelayanan untuk menyapa masyarakat pengguna jasa menunjukkan adanya ketidakpedulian aparat birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa sebagai tuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil observasi menunjukkan, sapaan kepada pengguna jasa biasanya hanya diberikan oleh petugas kepada pengguna jasa yang telah mereka kenal seperti perangkat kelurahan/ desa, kepala desa dan sebagainya. Sedangkan orang-orang yang tidak dikenalnya, petugas biasanya bersikap reaktif.

Bahkan menurut pengakuan salah seorang informan wanita, petugas kadangkala menunjukkan sikap yang sangat merendahkan martabat pengguna jasa yaitu dengan sapaan yang bermakna pelecehan terhadap wanita. Sikap aparat birokrasi yang demikian menunjukkan bahwa aparat pelayanan telah menjadi abdi birokrat bukan abdi masyarakat.

Realita tersebut tentu tidak bisa dilepaskan dengan sistem pembinaan pegawai selama ini. Fokus pembinaan pegawai selama ini berkisar pada bagaimana meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pegawai terhadap peraturan dan prosedur kerja, disiplin kerja, loyalitas pada atasan dan kesetiaan kepada pimpinan, sistem pembinaan pegawai tidak mengarah pada terbentuknya aparat pelayanan yang "*qualifide*", yang memegang teguh etika pelayanan. Pasca prasetya korpri yang dianggap sebagai kode etikanya pegawai, setiap bulan diikrarkan bahkan dilombakan pengucapannya setiap tahun, tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku aparat dalam memberikan pelayanan. Untuk itu birokrasi mengaku dirinya dengan menyemburnakan sistem pembinaan (pendidikan dan latihan) pegawai yang ada selama ini agar terbentuk aparat pelayanan yang

mempunyai perilaku etis dalam penyelenggaraan pelayanan.

Indikator lain untuk mengukur perilaku etis aparat dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah adanya tindakan diskriminatif aparat dalam memberikan pelayanan. Unsur utama etika adalah moral yang mempunyai ciri nasional, obyektif, tanpa pamrih, dan netral (tidak melakukan tindakan diskriminatif yang merugikan pihak lain). Penyelenggaraan pelayanan publik yang beretika adalah pelayanan yang memperlakukan setiap pengguna jasa secara wajar dengan standart perlakuan yang sama tanpa melihat latar belakang status, pekerjaan, pendidikan, suku, ras, dan agama.

Dalam realitas penyelenggaraan pelayanan di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado ternyata masih ada aparat yang bersikap tidak etis dalam memberikan pelayanan dengan melakukan tindakan diskriminatif terhadap pengguna jasa. Hal ini tercermin dari pengakuan informan terhadap adanya tindakan aparat yang mengistimewakan salah satu pengguna jasa dalam memberikan pelayanan.

Perbedaan tersebut dilakukan atas dasar kedekatan hubungan dengan petugas 33,3 %; status sosial ekonomi pengguna jasa/pencari pelayanan 23,6 %; besarnya uang jasa yang diberikan kepada petugas 18,7 %; pakaian yang dikenakan oleh pengguna jasa 9 %; sikap pengguna jasa 4,9 % dan lainnya 10,5 %. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa aparat cenderung bersikap lebih sopan dalam memberikan sapaan kepada pengguna jasa yang telah ia kenal seperti kepala desa, perangkat desa dan sebagainya atau kepada orang-orang yang mempunyai posisi terhormat dalam masyarakat mauoun

birokrasi, seperti tokoh masyarakat, anggota legislatif dan sebagainya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari pembahasan hasil penelitian yang diuraikan di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado masih dalam kondisi yang kurang baik. Hal ini terlihat dari berbagai indikatornya yaitu penggunaan acuan pelayanan yang kurang konsisten, prioritas atau orientasi pelayanan yang kurang tepat sasaran atau bukan pada kepentingan publik dan pemberian solusi yang kurang ikhlas, dalam arti masih ada yang mengharapkan imbalan dari pengguna jasa

Kurang baiknya kondisi akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tersebut disebabkan budaya paternalisme yang masih dipegang kuat oleh aparat dan masyarakat. Budaya tersebut juga yang menjadikan kedua faktor lainnya yaitu etika dan kontrol masyarakat tidak berfungsi dengan baik.

Masih rendahnya kontrol publik, baik dari masyarakat pengguna jasa maupun dari unsur organisasi kemasyarakatan yang ada seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), akademisi, maupun tokoh masyarakat yang ada di Kecamatan Sario. Hal ini berakibat setiap kekurangan atau kesalahan yang diperbuat oleh birokrasi tidak diketahui dan tidak ada upaya melakukan perbaikan.

Bahkan ada kecenderungan untuk mengulang dan memperburuk kualitas pelayanan.

Saran

Dengan memperhatikan temuan-temuan di atas, masalah yang dihadapi oleh pemerintah Kecamatan Sario Kota Manado dalam upaya memperbaiki akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di kecamatan adalah cukup kompleks dan memiliki dimensi yang banyak. Untuk memperbaiki akuntabilitas Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Sario, maka penulis merekomendasikan saran sebagai berikut :

Pemerintah Daerah perlu merumuskan standart pelayanan yang jelas untuk setiap jenis pelayanan. Standar tersebut meliputi atau berisikan prosedur pelayanan, persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian pelayanan untuk setiap jenis pelayanan. Dan standar tersebut hendaknya diumumkan secara terbuka/ transparan kepada masyarakat melalui berbagai media yang ada, seperti pengumuman di kecamatan, radio, leaflet pelayanan daerah dan sebagainya.

Meningkatkan pengawasan terhadap etika aparat. Hal ini dapat dilakukan melalui pemberian penghargaan (*reward*) yang senilai dengan prestasi yang dilakukan aparat dalam memberikan pelayanan dan sanksi (*punishment*) yang sebanding dengan perbuatan yang dilakukan oleh aparat yang membuat kesalahan atau meresahkan masyarakat dalam pemberian pelayanan.

Menghilangkan simbol, kebiasaan, dan bahasa yang bernuansa feodalistik dan paternalistik yang selama

ini digunakan oleh aparat, seperti tanda pangkat pada pakaian seragam, bahasa/kalimat “mohon petunjuk” dalam berbagai surat dinas dan kalimat “melaksanakan tugas lain yang diperintah oleh pimpinan” dalam berbagai surat keputusan/peraturan daerah yang mengatur tugas pokok dan fungsi suatu instansi.

Untuk memperkuat kontrol publik dan daya tawar masyarakat “*bergaining position*” masyarakat terhadap pelayanan perlu kiranya dirumuskan suatu piagam pelanggan yang berisikan, *pertama* : kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa dan hak-hak yang dimiliki oleh penyedia jasa dalam setiap jenis pelayanan. *Kedua* : kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan dan hak-hak yang dimiliki pengguna jasa terhadap pelayanan yang diterimanya.

Membuka ruang publik bagi masyarakat untuk memberikan kritik, saran atau pendapat atas proses pemberian pelayanan oleh aparat, sehingga dapat dideteksi sedini mungkin kemungkinan adanya penyimpangan.

Meningkatkan kesejahteraan kepada aparat sehingga mengurangi peluang dan keinginan untuk mencari tambahan penghasilan dalam bidang tugasnya yang tidak sesuai dengan ketentuan.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. 2001. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta.

Gajah Mada.

Moleong. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung. Remaja Rosdakarya.

Sugiyono, 2010 *Metode Penelitian kuantitatif*,

Kualitatif dan R & D Penerbit
Alfabeta

Moenir, H. A. S. 2001. *Manajemen Pelayanan
Umum di Indonesia*. Jakarta :

Bumi Aksara.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara Nomor KEP/26

/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004
tentang Teknik

Transparansi dan Akuntabilitas
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.