

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KECAMATAN MALALAYANG KOTA MANANDO**

**Muhammad Aldino Mokoginta
Florence.Daicy J. Lengkong
Joyce J. Rares**

Abstract : Excellent service to the community is the most prominent issues in managing public services today. His vigorous demands made by the community to the Government to implement the Organization of good governance in line with the increase in the level of the knowledge society, in addition to the presence of the influence of globalization. Old patterns of organization of the Government does not comply with the order of people's lives that have been changed. It encourages researchers to review the existing public services of Kecamatan Offices in Malalayang Manado city.

Methods used in this research is descriptive method of analysis, with data collection through surveys and interviews with voters question form the necessary information in this study. In this study, respondents selected by purposive sampling. The respondents in this study is a community that takes care of Manado city ID card, KK, birth certificate, and the certificate of the subdistrict office Moved Malalayang that add up to 80 people, with the consideration that they may represent a population research. The data analyzed in the descriptive analysis by descriptive statistics using a frequency distribution table.

The results showed that: (1) the application of the principles of transparency and accountability in the public service in the Office of Sub-district is a low level Malalayang means not yet implemented properly; (2) the productivity of the public service in the low category, meaning that Kecamatan offices of Ministers apparatus Malalayang is less able to work in the public service in accordance with the expectations of the organization i.e. work achieve the mission and objectives of the Organization; (3) the quality of the public service work in the Office of Subdistrict Malalayang in category is low, meaning that it has not been in accordance with the expectations and desires of the community.

The research gives the conclusion that the public service's Office in Manado city Malalayang Sub-district has not been implemented as expected. For it suggested more needs to be increased transparency and accountability of public service, public service, productivity and quality of work of public service.

Keywords: Organizing, Public Service, Office Of Sub-district

PENDAHULUAN

Birokrasi adalah sebuah konsekuensi logis dari diterimanya hipotesis bahwa negara mempunyai misi suci yaitu untuk mensejahterakan rakyatnya. Birokrasi pemerintah pada dasarnya merupakan media utama untuk memberikan pelayanan yang efektif. Pelayanan pemerintah pada umumnya dicerminkan oleh kinerja birokrasi pemerintah. Birokrasi merupakan suatu bentuk organisasi yang dirancang untuk melaksanakan tugas-tugas berskala luas dan melibatkan sejumlah orang yang bekerja sama secara teratur rapi dan terkoordinir dengan baik. Sebagai suatu bentuk atau ciri organisasi modern, birokrasi merupakan studi yang menarik dari sejumlah ahli. Interpretasi pengukuran terhadap fungsi-fungsi sosial maupun politik dari pada birokrasi, juga banyak dilaksanakan para ahli teori maupun di kalangan para praktisi (Kasim, 2003).

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan 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, menyangkut birokrasi, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan dan akuntabel

antara lain telah ditetapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Namun demikian transparansi dan akuntabilitas yang merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sehubungan dengan hal tersebut, perlu penjabaran secara lebih rinci mengenai transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, karena pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan meningkatkan kinerja pelayanan publik. Transparansi dan akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik, meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendalian, dan laporan hasil kerjanya. Transparansi dan akuntabilitas hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik karena sangat terkait dengan kepastian berusaha bagi investor baik dalam negeri maupun luar negeri, serta kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan yang berhak atas pelayanan.

Pelayanan prima kepada masyarakat merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan manajemen pelayanan publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sejalan dengan peningkatan tingkat pengetahuan masyarakat, di samping adanya pengaruh globalisasi. Pola-pola lama penyelenggaraan pemerintahan tidak sesuai lagi bagi tatanan kehidupan masyarakat yang telah berubah. Karena itu tuntutan merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan lewat kepemimpinan, dalam memberikan motivasi dan dalam mengkomunikasikan suatu kebijakan pemerintah demi pelayanan prima kepada masyarakat.

Menurut Wijono (2000), bahwa ada beberapa alasan yang menyebabkan pelayanan kepada masyarakat tidak optimal antara lain: (1) Di instansi pemerintah umumnya menyelenggarakan kegiatan

bersifat monopoli sehingga tidak terdapat iklim kompetisi dalam menciptakan peningkatan kualitas dan efisiensi; (2) Aparatur pemerintahan lebih mengandalkan kewenangan dari pada kebutuhan masyarakat sebagai *stakeholder*; (3) Tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan secara vertikal ke bawah, ke samping maupun ke atas karena tidak ada tolok ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang baku yang dapat diterima secara umum; (4) Pemerintah dalam menjalankan tugasnya terjebak dengan pandangan mereka sebagai birokrasi dari pada mereka (masyarakat) yang menerima jasa layanan pemerintah; (5) Kesadaran masyarakat masih rendah akan hak dan kewajibannya sehingga cenderung menerima begitu saja layanan yang diberikan apalagi secara cuma-cuma; (6) Penyelenggaraan pemerintah yang tidak demokratis dan cenderung represif dan selalu menekan adanya kontrol sosial dari masyarakat.

Reformasi administrasi publik, pada hakekatnya berkenaan dengan dua aspek pokok, yaitu: (1) mengurangi jumlah masalah administratif; dan (2) meningkatkan kemampuan organisasi pemerintah untuk memecahkan masalah publik dalam peningkatan kualitas pelayanan. Hasil kajian terhadap kinerja administrasi publik diketahui beberapa kesulitan yang menyebabkan kurang berhasilnya pelaksanaan perbaikan mutu pelayanan masyarakat, antara lain disebabkan kurangnya sarana serta fasilitas yang tersedia, belum mantapnya pengembangan serta penerapan sistem manajemen kualitas, dan perilaku aparatur yang belum memadai. Selama masa hidupnya, dari waktu ke waktu manusia membutuhkan pelayanan, dimulai sejak dilahirkan (didominasi kebutuhan fisik), masa dewasa (didominasi kebutuhan administratif), sampai masa tuanya, yang ditandai dengan penurunan kebutuhan. Hal tersebut senada dengan teori *Life Cycle Theory of Leadership* (LCTL) dari Sinambela (2006). Berdasarkan teori LCTL diketahui bahwa pada awal kehidupan manusia yang dimulai usia bayi, kebutuhan pelayanan fisik sangat tinggi, yang kemudian secara berangsur berkurang karena dapat ditangani sendiri, tetapi seiring dengan itu, kebutuhan pelayanan administratif terus meningkat. Misalnya untuk kebutuhan pelayanan

pendaftaran sekolah, membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), membuat Kartu Keluarga (KK), membuat Akte Kelahiran, aktif dalam organisasi atau profesi dan sebagainya. Hal tersebut terus berlangsung sampai usia kurang lebih 50 tahun, setelah itu kebutuhan pelayanan cenderung menurun karena usia tua. Menurut Sinambela (2006), pemahaman tentang ciri-ciri pelayanan publik yang baik dan berkualitas sangat bermanfaat bagi aparat pemerintah untuk mempersiapkan segala sesuatunya termasuk dalam hal ini sarana pelayanan dan strategi yang akan diterapkan. Untuk itu tidak kecil biaya yang diperlukan dan inilah yang menjadi masalah pokok bagi pemerintah. Sedangkan kota/kabupaten tidak memiliki sumber pendapatan yang besar, kewenangan yang diberikan hanya sebatas pemungutan pajak hotel dan restaurant, pajak reklame dan retribusi terminal, parkir dan berbagai retribusi yang harus digali dari masyarakat, yang pada akhirnya masyarakat kembali yang terbebani. Kurangnya anggaran di tingkat pemkot dan pemkab sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik dapat menimbulkan beberapa masalah teknis yaitu sebagai berikut: (1) Tidak tersedia sarana pelayanan yang memadai; (2) Pendapatan dan kesejahteraan aparat kurang memenuhi kebutuhan; (3) Kurang rasa tanggung jawab dan semangat pengabdian aparat; (4) Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak ditaati, dan (5) Rawan terhadap berbagai bentuk penyimpangan.

Penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tercermin pula di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. Selama ini pelayanan seperti antara lain pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Surat Keterangan Mau Menikah, dan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah, yang diberikan belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini disebabkan antara lain seperti pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai prosedur, banyaknya biaya pungutan liar, dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien yang mengakibatkan banyak terjadi pengeluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang belum memuaskan karena dianggap tidak optimal dalam pelayanan.

Kecaman atau sorotan masyarakat lebih banyak ditujukan karena praktek yang menyimpang disebut *mal-administration*. Bentuk *mal-administration* sering dalam wujud korupsi, kolusi, prosedur berbelit dan tidak profesional. Bentuk *mal-administration* erat kaitannya dengan perilaku birokrat. Untuk itulah diperlukan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Perilaku birokrat sebagai pelayan publik yang kurang disiplin, tidak mau mengembangkan diri bagi perbaikan dan kemajuan instansi, dan kurang bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan, masih dominan tergambar pada aparatur di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. Salah satu alasan pemilihan lokasi ini karena merupakan salah satu instansi pemerintah yang melayani secara langsung kepada masyarakat. Sedangkan penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2014 sampai dengan Januari 2015.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif analisis. Soemanto (2003), mengemukakan bahwa penelitian deskriptif berusaha mendeskripsi dan menginterpretasi apa yang ada (bisa mengenai kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang sedang tumbuh, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi atau kecenderungan yang tengah berkembang). Dalam penelitian deskriptif hanya menekankan, tidak berhak mengontrol keadaan, pada waktu dilakukan penelitian hanya bisa mengukur apa yang ada.

Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti (Moleong, 2000). Alasan penggunaan metode deskriptif analisis karena peneliti berusaha mengkaji

penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado yang terbatas pada upaya menggambarkan atau mendeskripsikan keadaan atau kondisi pelayanan publik yang ada, dengan uraian secara deskriptif. Bertolak dari uraian tersebut maka peneliti memilih pendekatan melalui survei angket dan wawancara dengan pemberi informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

Informan Penelitian

Menurut Soemanto (2003) bahwa dalam penelitian dengan pendekatan deskriptif penentuan jumlah informan tidak ada ukuran mutlak. Informan dipilih dengan tujuan mendeskripsikan suatu gejala sosial atau masalah sosial tertentu berdasarkan pertimbangan tertentu sehingga disebut sampling bertujuan (*purposive sampling*). Informan dalam penelitian ini ialah masyarakat yang mengurus KTP, KK, Akte Kelahiran, Surat Keterangan Mau Menikah, dan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado, berjumlah 80 orang, dengan pertimbangan bahwa mereka dapat mewakili populasi penelitian.

Fokus Kajian

Fokus kajian ini ialah penetapan masalah yang menjadi pusat perhatian penelitian untuk mengkaji permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado, yaitu sebagai berikut:

1. Transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik

Diukur dengan indikator-indikator yaitu: (a) Keterbukaan dalam memberikan informasi produk-produk layanan kepada masyarakat, berupa prosedur dan pembiayaan; (b) Pertanggung jawaban pelaksanaan kegiatan pelayanan publik; (c) Perilaku aparat pelayan; (d) Kepercayaan masyarakat terhadap hasil kerja pelayanan; dan (e) Kepuasan masyarakat terhadap hasil kerja pelayanan; serta (f) Penerapan sanksi atas kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik.

3. Produktivitas pelayanan publik

Diukur dengan indikator-indikator yaitu: (a) Sasaran pelayanan publik yang

dicapai sesuai rencana; (b) Kuantitas hasil kerja pelayanan publik yang dicapai; (c) Kemampuan menyelesaikan tugas pelayanan publik; (d) Jumlah pegawai; (e) Ketrampilan kerja pegawai; (f) Sarana dan prasarana kerja; (g) Tingkat pendidikan formal yang dimiliki; (h) Semangat kerja aparat pelayan.

4. Kualitas kerja pelayanan publik

Diukur dengan indikator-indikator yaitu: (a) Komunikasi antara aparat pelayan dengan masyarakat; (b) Daya tanggap aparat pelayan; (c) Disiplin waktu kerja; (d) Kompetensi; (e) Jujur dalam tugas pelayanan; dan (f) Kemudahan menemui aparat pelayan.

Sumber Data

1. Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu masyarakat itu sendiri yang mengurus keperluannya yang telah dipilih dan ditetapkan sebagai sumber data dalam penelitian ini yang berjumlah 80 responden sebagai sampel penelitian. Data yang telah diperoleh lewat responden disintesis dengan data observasi dan telaah dokumen dan lain-lain yang peneliti anggap sudah representasi.

2. Dokumen

Dari data yang ada telah diadakan penelitian terhadap dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian. Penelusuran dokumen yang tersedia seperti laporan, aturan-aturan, arsip-arsip yang ada di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado, dalam hal ini yang berkaitan dengan permasalahan dan tujuan penelitian ini. Meskipun dikatakan bahwa sumber data di luar kata-kata dan tindakan merupakan sumber data tambahan atau data sekunder, namun untuk mengantisipasi dan menghindari situasi-situasi tertentu yang terjadi di lapangan yang dapat mempengaruhi peneliti dalam proses pengumpulan data primer, maka data tambahan atau data sekunder merupakan data yang tidak diabaikan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka

peneliti menggunakan teknik dasar sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research)
Data dalam penelitian ini sebagian didasarkan pada buku-buku, laporan para ahli dan berbagai literatur yang berfungsi sebagai landasan teoritik dan sebagai referensi atau tinjauan pustaka yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.
2. Penelitian Lapangan (Field Research)
Dalam penelitian kualitatif, instrumen utama ialah peneliti sendiri. Nasution (2001), mengemukakan bahwa pada awal penelitian, peneliti adalah alat satu-satunya untuk memudahkan dalam mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan alat bantu berupa catatan lapangan (*field note*) dan pedoman wawancara (*interview guide*).
3. Wawancara (Interview)
Yaitu dengan cara mengadakan komunikasi, berupa tanya jawab secara langsung dengan responden untuk melengkapi data yang dijarah melalui kuesioner.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, sehingga data dianalisis secara deskriptif analisis dengan statistik deskriptif menggunakan tabel distribusi frekuensi. Analisis menggambarkan kategori jawaban responden dalam kategori rendah, sedang, dan tinggi.

PEMBAHASAN

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan data yang telah diperoleh melalui hasil wawancara dan survei angket, sesuai permasalahan penelitian maka hasil penelitian dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, seperti dideskripsikan sebagai berikut :

Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik

Transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik adalah keterbukaan dan pertanggung jawaban atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil dalam kegiatan

pelayanan publik. Variabel transparansi dan akuntabilitas dapat diamati dengan indikator-indikator yaitu keterbukaan dalam memberikan informasi produk-produk layanan kepada masyarakat, berupa prosedur dan pembiayaan, pertanggung jawaban pelaksanaan kegiatan pelayanan publik, perilaku aparat pelayan, kepercayaan masyarakat terhadap hasil kerja pelayanan, kepuasan masyarakat terhadap hasil kerja pelayanan, dan penerapan sanksi atas kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik.

Berdasarkan indikator-indikator tersebut kemudian disusun daftar pertanyaan/kuesioner dengan 6 (enam) item pertanyaan, yang masing-masing pertanyaan disediakan tiga alternatif jawaban untuk dipilih responden dengan pemberian skor 3, 2, 1.

Untuk keperluan penyusunan distribusi frekuensi maka data variabel ini dikelompokkan lagi menjadi tiga kategori yaitu kategori rendah, sedang, dan tinggi dengan batasan skor sebagai berikut:

06 – 09 = kategori rendah.

10 – 13 = kategori sedang.

14 – 18 = kategori tinggi.

Data distribusi frekuensi menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik sebarannya berada pada kategori rendah, yaitu sebesar 53,75%. Hal ini bermakna bahwa belum terwujud dengan baik keterbukaan dalam memberikan informasi produk-produk layanan kepada masyarakat mengenai prosedur dan pembiayaan, dengan demikian mengakibatkan masih terlihat ada masyarakat yang membayar lebih akan mendapatkan pelayanan yang cepat. Adapun produk-produk layanan seperti antara lain pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Surat Keterangan Mau Menikah, dan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah. Selain itu mekanisme pertanggung jawaban dari setiap pelaksanaan kegiatan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Malalayang tidak berjalan dengan baik, dan hal ini tampak dari aparatur pemerintah kecamatan belum sepenuhnya berupaya menjamin bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipertanggung jawaban secara terbuka dan

cepat oleh aparat kepada masyarakat. Kemudian perilaku aparat pelayan yang belum berorientasi pada pelayanan prima dalam melayani keperluan masyarakat, seperti perilaku aparat yang kurang responsif dalam melayani keperluan masyarakat dan dalam menerima komplein dari masyarakat. Selanjutnya kenyataan yang ada masih terlihat rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap hasil kerja pelayanan publik dikarenakan adanya praktek-praktek KKN yang dilakukan beberapa oknum aparat pelayan, seperti masyarakat harus membayar lebih untuk mempercepat keperluannya, dan fenomena ini mengakibatkan menurunnya kepuasan masyarakat terhadap hasil kerja pelayanan yang dilakukan oleh aparat pelayan. Terakhir, penerapan sanksi atas kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sudah terwujud tetapi belum efektif, seperti penerapan saksi berupa pemotongan tunjangan kinerja aparat pelayan publik.

Kesimpulan Tabel 1, institusi pemerintah saat ini sedang giat-giatnya mengupayakan pemerintahannya untuk menuju *good governance*, salah satu upaya yang ditempuh yaitu dengan menerarapkan prinsip *good governance*, salah satunya transparansi dan akuntabilitas. Penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado dalam taraf rendah artinya belum dilaksanakan dengan baik.

Ditinjau dari perspektif teoretik, prinsip transparansi dalam pemerintahan berkaitan dengan prinsip keadilan. Dimana prinsip keadilan yaitu peraturan berke-naan dengan pengelolaan atau pemerintahan harus menentukan jaminan yang cukup secara tegas dan sanksi yang cukup, dimana pelaksanaan pemerintahan dikelola dengan adil. Akuntabilitas ialah kemampuan untuk mempertanggung jawabkan semua tindakan dan kebijakan yang telah ditempuh. Prinsip ini mengandung makna meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat luas. Seluruh pembuat kebijakan pada semua tingkatan harus memahami kebijakan yang diambil harus dipertanggung jawabkan kepada masyarakat.

Menurut Notodisoerjo (2002), transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah daerah perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakannya kepada masyarakat. Pemerintah daerah perlu mendayagunakan berbagai jalur komunikasi seperti melalui brosur, *leaflet*, pengumuman melalui koran, radio serta televisi lokal. Pemerintah daerah perlu menyiapkan kebijakan yang jelas tentang cara mendapatkan informasi.

Salah satu unsur utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau *good governance*, menurut Lembaga Administrasi Negara (2002), ialah transparansi. Pemerintahan yang baik sesuai dengan prinsip otonomi daerah ditun-tut untuk melibatkan seluruh elemen dan komponen masyarakat untuk berperan serta membangun dirinya. Pada waktu lalu pemerintah cenderung mengabaikan aktualisasi keberadaan masyarakat sebagai subyek pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik. Masyarakat cenderung menjadi obyek sehingga dampaknya yaitu ketidak berdayaan, keterpurukan, kemiskinan dan pembodohan.

Melalui transparansi penyelenggaraan pemerintahan, masyarakat diberikan kesempatan untuk mengetahui kebijakan yang akan dan telah diambil oleh pemerintah. Juga melalui transparansi penyelenggaraan pemerintahan tersebut, masyarakat dapat memberikan *feedback* atau *outcomes* terhadap kebijakan yang telah diambil oleh pemerintah. Makna dari transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dapat dilihat dalam dua hal yaitu: (1) Salah satu wujud pertanggung jawaban pemerintah kepada rakyat; dan (2) Upaya peningkatan manajemen pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mengurangi kesempatan praktek kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN).

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado yang ditinjau dari prinsip transparansi berupa kemampuan untuk menyediakan informasi yang memadai pada kegiatan pelayanan publik, kemampuan untuk menyediakan akses pada informasi yang siap, mudah dijangkau, bebas diperoleh, dan tepat waktu, maka penerapan prinsip transparansi tergolong belum terwujud dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat. Sekalipun ada beberapa permasalahan dalam implementasi pelayanan publik, itupun bukan pada sistem pelayanan yang ada tapi dikarenakan ulah segelintir oknum aparat pelayanan publik.

Menurut Gharthey (2001), bahwa akuntabilitas ditujukan untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan berhubungan dengan pelayanan apa, oleh siapa, kepada siapa, milik siapa, yang mana, dan bagaimana. Dengan demikian pertanyaan yang memerlukan jawaban tersebut antara lain : apa yang harus dipertanggung jawaban, mengapa pertanggung jawaban harus diserahkan, kepada siapa pertanggung jawaban diserahkan, siapa yang bertanggung jawab terhadap berbagai bagian kegiatan dalam masyarakat, apakah pertanggung jawaban berjalan seiring dengan kewenangan, dan sebagainya. Konsep pelayanan ini dalam akuntabilitas belum memadai, oleh karena itu harus diikuti jiwa *entrepreneurship* pada pihak-pihak yang melaksanakan akuntabilitas.

Menurut Budiardjo (2008) akuntabilitas sebagai pertanggung jawaban pihak yang diberi mandat untuk memerintah kepada mereka yang memberi mandat itu. Akuntabilitas bermakna pertanggungjawaban dengan menciptakan pengawasan melalui distribusi kekuasaan pada berbagai lembaga pemerintah sehingga mengu-rangi penumpukkan kekuasaan sekaligus menciptakan kondisi saling mengawasi (*checks and balances system*). Instrumen dasar akuntabilitas ialah peraturan perundang-undangan yang ada, dengan komitmen politik akan akuntabilitas maupun mekanisme pertanggung jawaban, sedangkan instrumen-instrumen pendu-kungnya ialah

pedoman tingkah laku dan sistem pemantauan kinerja penyelenggara pemerintahan dan sistem pengawasan dengan sanksi yang jelas dan tegas.

Konsep akuntabilitas di Indonesia memang bukan merupakan hal yang baru. Hampir seluruh instansi dan lembaga-lembaga pemerintah menekankan konsep akuntabilitas ini khususnya dalam menjalankan fungsi administratif pemerintahan. Fenomena ini merupakan imbas dari tuntutan masyarakat yang mulai digemborkan kembali pada awal era reformasi di tahun 1998. Tuntutan masyarakat ini muncul karena pada masa orde baru konsep akuntabilitas tidak mampu diterapkan secara konsisten di setiap lini pemerintahan yang pada akhirnya menjadi salah satu penyebab lemahnya birokrasi dan menjadi pemicu munculnya berbagai penyimpangan-penyimpangan dalam pengelolaan keuangan dan administrasi negara di Indonesia. Prinsip-prinsip *good governance* antara lain terdiri dari partisipasi, ketaatan hukum, transparansi, responsif, berorientasi kesepakatan, kesetaraan, efektif dan efisien, akuntabilitas dan visi strategik. Tergambarkan jelas bahwa akuntabilitas merupakan salah satu aspek penting dalam *good governance*.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa temuan penelitian ini menunjukkan penyelenggaraan pelayanan publik yang ditinjau dari prinsip akuntabilitas berupa pertanggung jawaban dari setiap pelaksanaan kegiatan pelayanan publik, dan menetapkan sanksi atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan publik, maka penerapan prinsip akuntabilitas tergolong belum juga dilaksanakan dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan penerapan prinsip akuntabilitas yang tergolong baik, maka secara otomatis akan menunjang pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado sehingga akan terwujud *good governance* pelayanan publik yang sesungguhnya yang diinginkan baik oleh pemerintah maupun masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan penelitian ialah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado belum sepenuhnya sesuai harapan dan keinginan masyarakat. Masalah yang ada hanya praktek pembayaran lebih dari tarif pelayanan publik yang sudah ditentukan. Selain itu akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik belum sepenuhnya terwujud dengan baik dikarenakan belum dilakukan dengan baik pertanggung jawaban aparat pelayan dari setiap pelaksanaan kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat dan penerapan sanksi atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik belum efektif dilaksanakan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, dengan kata lain pelaksanaan pelayanan publik yang ada belum berorientasi pada konsep pelayanan prima yang memberi kepuasan kepada masyarakat.
3. Hasil penelitian menunjukkan kualitas kerja pelayanan dalam kategori rendah. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan publik yang prima belum terwujud dalam pelaksanaan kerja para aparat pelayan di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado dalam melayani urusan-urusan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka dapat disarankan beberapa hal, yaitu sebagai berikut:

1. Transparansi informasi biaya pelayanan pengurusan keperluan masyarakat perlu diimplementasikan dengan baik oleh aparat pelayan di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado agar masyarakat merasa puas dengan pelayanannya tanpa harus membayar

lebih. Kemudian akuntabilitas pelayanan publik perlu dioptimalkan agar terwujud kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap hasil kerja pelayanan publik.

2. Seluruh aparat pelayan publik harus terus meningkatkan produktivitasnya dengan merubah paradigma pelayanan lama yang masih melekat pada beberapa dari mereka, dengan meningkatkan kualifikasi pendidikan serta meningkatkan kompetensi dengan mengikuti berbagai pelatihan yang terkait dengan tugas mereka sebagai pelayan publik.
3. Kualitas kerja pelayanan di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado perlu ditingkatkan untuk memenuhi keinginan masyarakat/pemohon akan pelayanan prima (pelayanan perizinan yang mudah, cepat, transparan dan pasti), serta berfokus pada kepuasan masyarakat. Khusus untuk kualitas kerja pelayanan pembuatan KTP, KK, dan Akte Kelahiran perlu mendapat perhatian serius dari pimpinan kecamatan untuk segera dibenahi sesuai dengan harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bowman, J.S. 2003. *Virtue Ethics Dalam United States Hornby Dictionary of Public Administration and Public Policy*, Jack Rabin Press, McGraw-Hill Inc., New York.
- Budiardjo, M. 2008. *Menggapai Kedaulatan Untuk Rakyat*, Mizan, Bandung.
- Gomes, L.R. 2001. *Managing Human Resources*, Prentice-Hall Inc., New York.
- Ghartey, J.B. 2001. *Crisis, Accountability and Development in The Third World*, England Publishing Service, London.
- Kasim, A. 2003. *Pengukuran Efektivitas Dalam Organisasi*, FE-UI, Jakarta.

Lawler, A. 2001. *Productivity Improvement Manual*, Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas, Terjemahan, Jakarta.

Nasution. 2001. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Tarsito, Bandung.

Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.

Soemanto. 2003. *Metode-Metode*

Penelitian, P.T. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Moleong, L. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, P.T. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Sumber Lain :

Menteri Penertiban Aparatur Negara. 2003. *Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*, Menpan, Jakarta.