

# AKUNTABILITAS KINERJA PEGAWAI KECAMATAN DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK

Oleh

**ERNA SRI MADUNDANG**

## ABSTRAK

*Dengan adanya akuntabilitas diharapkan kinerja pegawai dapat meningkat. Karena dalam akuntabilitas, pegawai dihadapkan pada kewajiban yang harus dilaksanakan secara benar dan baik dan dapat mempertanggungjawabkan dari tugas tersebut sesuai dengan kewenangannya. Sehubungan dengan masalah itu maka jika dilihat dari posisinya, suatu kecamatan memiliki posisi yang penting bagi suatu daerah. Kecamatan sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang berada di atasnya.*

*Kecamatan Siau Barat Selatan di Kabupaten Sitaro, sebagaimana kebanyakan Kecamatan lain, juga tidak lepas dari permasalahan mengenai kinerja dalam memberikan pelayanan publik. Kurangnya kesadaran tentang kewajiban yang harus dipertanggungjawabkan dinilai menjadi faktor penyebab tingkat kinerja yang buruk.*

*jenis penelitian yang dianggap tepat adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis data kualitatif, karena obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial. Hal itu sesuai dengan yang dikatakan oleh Sanapiah Faisal (1999:20) bahwa penelitian deskriptif atau penelitian taksonomi atau penelitian eksplorasi dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial,*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka mencapai tujuan dan aspirasi dari masyarakat, setiap negara harus memiliki *Good Governance* (penyelenggaraan pemerintahan yang baik). Untuk mencapai *Good Governance* tersebut harus dimulai dari terwujudnya *Good Governance*. Terkait dengan konsep *Good Governance*, dalam prakteknya aparat Kecamatan dituntut untuk dapat mempertanggungjawabkan atas kewenangan yang diembannya. Dalam hal mempertanggungjawabkan kewenangannya inilah aparat pemerintah dituntut untuk menjalankan asas-asas akuntabilitas kinerja. Sesuai dengan Inpres Nomor 7 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa akuntabilitas kinerja adalah “Perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan”. Akuntabilitas kinerja ini dilaksanakan melalui alat pertanggungjawaban secara periodik.

## B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menganalisa pengaruh adanya Akuntabilitas terhadap Kinerja dalam Pelayanan Publik.

## C. Tinjauan Pustaka

### a. Konsep Akuntabilitas

Menurut Widodo (2001:30) didefinisikan sebagai perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggung jawaban yang dilakukan secara periodik.

### b. Konsep Kinerja

Pengertian kinerja menurut A. Dale Timple (1992:231) dipersamakan dalam Bahasa Inggris yaitu "*performance*". Kata *performance* sendiri bila dilihat dalam Kamus Bahasa Inggris diartikan sebagai daya guna, prestasi atau hasil ( Echols dan Shadily, 1986:97 ).

### c. Konsep Pegawai Negeri Sipil

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, disebutkan bahwa pegawai negeri adalah: "Pegawai Negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku"

### d. Konsep Kecamatan

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan menyebutkan Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja Camat sebagai Perangkat daerah kabupaten/kota. Dalam Bab IV pasal 14 (1) Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat.

### e. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Sianipar (1985:5), pelayanan diartikan sebagai cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang, atau sekelompok orang, artinya yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan organisasi.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dianggap tepat adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis data kualitatif, karena obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial.

Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian kali ini adalah :

- a) Pelaksanaan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik di Kecamatan
- b) Kinerja Pegawai dalam Pelaksanaan Pelayanan
- c) Kontribusi dengan adanya akuntabilitas terhadap kinerja pegawai.

Jenis dan sumber data Jenis sumber data yang digunakan dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

### 1. 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. Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ialah:

#### a). Penelitian Sendiri

yaitu dalam memperoleh data, peneliti sebagai instrument mengamati serta mencatat fenomena obyek yang terjadi untuk diteliti dan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Pedoman wawancara yaitu sebagai pedoman untuk melakukan wawancara dengan nara sumber untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan fokus penelitian. Catatan lapangan yang berupa catatan-catatan yang dipergunakan untuk mencatat informasi terutama selama penelitian.

#### b) Informan

Yaitu apabila menurut Moleong (2000:90) "Informan merupakan orang dalam yang digunakan untuk memberikan keterangan dan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian.

Adapun nara sumber atau informan yang akan dipilih untuk menjadi sumber data primer adalah :

- Camat
- Staf Kecamatan
- Masyarakat menggunakan layanan di Kecamatan

## 2. 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. Data sekunder yang merupakan sumber data yang akan melengkapi sumber data primer, yaitu :

- a) Laporan pertanggungjawaban
- b) Dokumen

## HASIL DAN PEMBAHASAN

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

Terdapat beberapa produk yang dihasilkan oleh Instansi pada tingkat Kecamatan. Tinggi yang dimana mutu dari produk yang dihasilkan tergantung pada tingkat kepuasan publik yang dipengaruhi oleh baik buruknya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain peningkatan pelayanan melalui kinerja pegawai yang terkoordinasi dan melalui pelayanan prima, misi lain Kecamatan Siau Barat Selatan adalah terciptanya informasi tentang data-data yang ada pada Kecamatan Siau Barat Selatan yang didasarkan pada informasi manajemen pada masing-masing bidang. Mengingat begitu besarnya tugas dan tanggungjawab yang diterima, maka sangatlah wajar jika instansi Pemerintahan pada tingkat Kecamatan melakukan dan diwajibkan untuk menjalankan akuntabilitas/pertanggungjawaban terhadap

publik. Oleh karena tugas-tugas yang diemban oleh Kecamatan merupakan tugas yang menyangkut kehidupan / kepentingan bangsa, negara dan masyarakat.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

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

1. Alasan Kecamatan Siau Barat Selatan melakukan akuntabilitas/pertanggungjawaban kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik adalah demi menjaga kepercayaan masyarakat agar eksistensi dari keberadaan Kecamatan ditengah masyarakat dapat ditingkatkan dan dipertahankan. Disamping itu juga karena pelayanannya menyangkut kepentingan Negara, bangsa dan masyarakat luas, maka Kecamatan merasa perlu melakukan akuntabilitas kinerja pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada publik.
2. Jika dilihat dari hirarki kewenangannya, Kecamatan Siau Barat Selatan memiliki alur pertanggungjawaban yang dimulai dari tingkatan paling bawah yaitu para staf. Dimana staf bertanggungjawab kepada pimpinan mereka masing-masing yaitu kepada Kepala Seksi. Selanjutnya Kepala Seksi bertanggungjawab langsung kepada Pimpinan mereka yaitu Camat selaku pucuk pimpinan pada Kecamatan.
3. Terdapatnya macam-macam akuntabilitas yang secara utuh menyangkut aspek-aspek aspek pertanggung jawaban itu. Penerapan akuntabilitas keuangan dan manfaat sebagai tolak ukur dalam memberikan pertanggungjawaban kepada pimpinan tanpa menjalankan akuntabilitas prosedural yang mementingkan proses pelayanan dengan mengutamakan kepentingan publik.
4. Pelaksanaan akuntabilitas yang dinilai kurang memenuhi standart yang diinginkan sesuai dengan prosedur yang ada dalam melaksanakan akuntabilitas dinilai menyebabkan pengaruh dari keberadaan akuntabilitas pada Kecamatan Siau Barat Selatan relatif kecil terhadap pola kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik
5. Adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi proses akuntabilitas/pertanggungjawaban yang dimana faktor-faktor tersebut intern berasal dari dalam diri individu sebagai pegawai pada khususnya dan Kecamatan pada umumnya, ekstern dari pengaruh lingkungan dari Kecamatan Siau Barat Selatan. Akan tetapi seiring bertambahnya pengalaman para pegawai Kecamatan Siau Barat Selatan maka tingkat pemahaman akan pentingnya akuntabilitas

kinerja pegawai dapat ditingkatkan sehingga proses pelaksanaan akuntabilitas dapat berjalan dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2001. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta. Gajah Mada
- Echlos, Jhon. M. dan Hassan Shadily. 1986. Kamus Umum Bahasa Inggris- Indonesia. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Fiasal, Sanipah. 1995. Format dan Penelitian Sosial. Jakarta : Raja Grafindo Persada. Cetakan Ke-4.
- Jabbara, Joseph. G. dan O. P. Dwivedi. 1989. Publik Service Accountability, A Comparative Perspective Connecticut : Kumarian Press. Inc.
- Koentjaraningrat.1977. Metode-metode Penelitian Masyarakat, Jakarta. PT. Gramedia.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1994. Etika Administrasi Negara. Ed. 1 Cet 2. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- LAN dan BPKP, Modul I. 2000. Akuntabilitas dan Good Governance.
- Moleong. 1996. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Moekijat. 1995. Manajemen Personalia. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Moenir, H. A. S. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nainggolan, H. 1987. Pembinaan Pegawai Negeri Sipil. Jakarta : FEUI.
- Sarundajang, 1999, Pemerintahan Daerah di Berbagai Negara, Pustaka Sinar Harapan: Jakarta.
- Sianipar, JPG. 2000. Manajemen Pelayanan Masyarakat, Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.
- Sudarto, Aman. 1999. Analisis Kinerja. Surabaya : Diklat Prop. Dati I Jatim.
- Syafie, Kencana Inu. 1991. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Bandung: Reflika Aditama.
- Timpe, A. Dale. 1992. Kinerja. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Widodo, Joko. 2001. Good Governance : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi. Surabaya. Insan Cendekiawan.
- Zauhar, Soesilo. 1994. Kualitas Pelayanan Publik Suatu Paparan Teoritik : Majalah Administrator. Edisi 2/XX/1994.
- Sumber Lain :
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
  - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, disebutkan bahwa pegawai negeri
  - Inpres No. 7 Tahun 1999, tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (AKIP)
  - Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan
  - MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik