

**AKUNTABILITAS DALAM PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK DI DESA BULOTA  
KECAMATAN TELAGA JAYA**

**Oleh:**

**SITI DJUHRIA PANTO**

**NIM: S21.18.009**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana**



**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

**2022**

# HALAMAN PENGESAHAN

## AKUNTABILITAS DALAM PENYELENGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA BULOTA KECAMATAN TELAGA JAYA

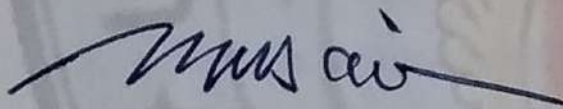
OLEH :

SITI DJUHRIA PANTO  
NIM: S2118009

SKRIPSI

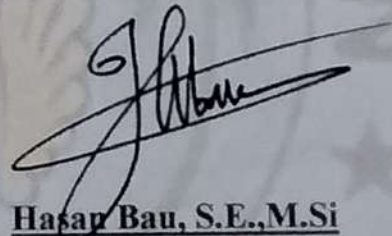
Telah disetujui Oleh Tim Pembimbing Pada Tanggal  
Gorontalo 21 Maret 2022

Pembimbing I



Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si  
NIDN.0913027101

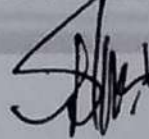
Pembimbing II



Hasan Bau, S.E., M.Si  
NIDN.0911038704

Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan



Darmawaty Abd Razak, S.IP, M.AP  
NIDN:0924076701

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

### AKUNTABILITAS DALAM PENYELENGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA BULOTA KECAMATAN TELAGA JAYA

OLEH :

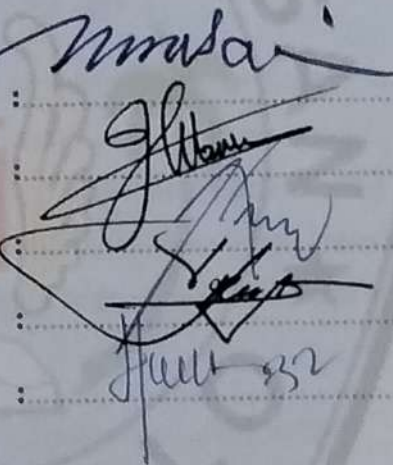
SITI DJUHRIA PANTO  
NIM: S2118009

#### SKRIPSI

Telah Dipertahankan dihadapan Penguji  
Pada Tanggal 21 Maret 2022  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Komisi Penguji :

1. Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
2. Hasan Bau, S.E., M.Si
3. Dr. Fatmah M. Ngabito, S.IP., M.Si
4. Purwanto, S.IP., M.Si
5. Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si



Mengetahui :

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Arman, S.Sos., M.Si  
NIDN:0913078602

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan

Darmawaty Abd Razak, S.IP, M.AP  
NIDN:0924076701

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SITI DJUHRIA PANTO  
NIM : S.21.18.009  
Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN  
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Judul Skripsi : Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di  
Desa Bulota Kecamatan Telaga Jaya

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar pekerjaan saya sendiri kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang telah dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain atau telah digunakan sebagai persyaratan studi di Perguruan Tinggi lain kecuali pada bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan.

Gorontalo, Juni 2022

Yang Menyatakan,



SITI DJUHRIA PANTO

NIM S.21.18.009



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. (Q S Ar Ra'd : 11)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. (Q S Al-Insyirah : 6-7)

Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya.  
(Q S an-Najm : 39)

Barang siapa yang mempelajari ilmu pengetahuan yang seharusnya yang ditunjukkan untuk mencari ridho Allah bahkan hanya untuk mendapatkan kedudukan/kekayaan duniawi maka ia tidak akan mendapatkan baunya surga nanti pada hari kiamat  
(riwayat Abu Hurairah radhiallahu anhu)

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini adalah sebagian dari ibadahku kepada Allah SWT, karena kepadaNyalah kami menyembah dan kepadaNyalah kami mohon pertolongan. Sekaligus sebagai ungkapan terima kasihku kepada Orang tua saya tercinta ,saudara dan keluarga yang selalu memberikan motivasi dan dukungan dalam hidup saya.

Almamaterku tercinta, tempat aku menuntut ilmu  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan  
**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**  
Tahun 2022

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar belakang**

Tugas utama pemerintah kepada masyarakatnya ialah memberikan pelayanan publik yang berkualitas, dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah merupakan perwakilan dari birokrasi pemerintahan, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah, yakni pemberian pelayanan publik. Dengan demikian, sebuah kualitas pelayanan publik yang diberikan aparat birokrasi pemerintah, merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah. Pada masa lalu, kegiatan pemberian pelayanan publik, sangat memberikan peran yang besar kepada aparat pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik. Peran pihak di luar pemerintah, kurang mendapat tempat atau masih terpinggirkan. Masyarakat dan pihak swasta hanya sedikit memiliki peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Keterlibatan yang setara antara pemerintah, pihak swasta dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan perwujudan konsep pemerintahan yang baik atau good governance. Pemerintahan yang baik yang ingin diwujudkan dalam penyelenggaraan pemerintahan diharapkan dapat menegakkan supremasi hukum, dan memiliki akuntabilitas dan transparansi yang baik secara kelembagaan, maupun individual aparatur sipil negara dalam melakukan interaksi dan transaksi pada sektor, baik penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, pemerintahan dan pembangunan. Konsep good governance muncul disebabkan karena adanya

ketidakpuasan pada kinerja aparatur birokrasi pemerintahan, yang selama ini diberi kepercayaan sebagai penyelenggara segala urusan publik.

Perwujudan pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan, masih jauh dari harapan atau cenderung hanya sebatas semboyan semata. Tidak sedikit kasus-kasus penyelewengan kekuasaan melibatkan aparatur sipil negara, yang seharusnya menjadi panutan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Belum lagi dengan masih banyaknya kasus korupsi, kolusi dan nepotisme dalam kegiatan pemerintahan yang melibatkan petinggi negara, seperti kasus korupsi bantuan sosial untuk masyarakat terdampak covid-19 yang melibatkan pejabat negara. Banyaknya kasus korupsi, kolusi dan nepotisme dalam pemerintahan, tentunya akan melemahkan kepercayaan masyarakat kepada aparat birokrasi pemerintahan.

Terselenggaranya pemerintahan yang efektif dan lebih demokratis menuntut adanya praktek pemerintahan lokal yang lebih baik yang membuka peran serta masyarakat. Pemerintahan lokal memiliki peluang besar untuk mendorong demokratisasi, karena proses desentralisasi lebih memungkinkan adanya pemerintahan yang lebih responsif, representatif, dan akuntabel. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu aspek dalam menerapkan konsep pemerintahan yang baik atau good governance. Untuk itu, akuntabilitas pelayanan publik akan menjadi sangat penting dalam melakukan reformasi birokrasi pemerintahan. Akuntabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi pemerintahan atau pelayanan publik dilakukan oleh aparatur sipil negara,

sudah sesuai dengan nilai-nilai oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut, dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat.

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip *good governance* yang sangat penting, karena digunakan sebagai alat ukur kinerja birokrasi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam pelayanan publik, akuntabilitas berarti bahwa pemerintah dan aparat birokasinya bertanggung jawab terhadap kegiatan pelayanan mereka secara terbuka kepada masyarakat. Pelayanan publik sebagai penggerak utama, juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance* (pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat). Para pejabat pemerintah, dunia usaha, dan unsur-unsur dalam masyarakat sipil, sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Menurut Neneng Siti Maryam dalam jurnal ilmu politik dan komunikasi (2016:2), mengatakan bahwa ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance*, yaitu: 1) perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha, 2) pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif, dan 3) nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik kepada masyarakat.

Selanjutnya, Neneng siti maryam dalam jurnal ilmu politik dan komunikasi (2016:2), juga mengatakan bahwa fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang bertele-



tele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan publik menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadinya ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan publik, yakni birokrasi, sehingga warga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan publik, melalui cara tertentu, yaitu dengan memberi biaya tambahan.

Masih terdapatnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan aparat birokrasi, juga terjadi di Desa Bulota Kecamatan Telaga Jaya. Seperti halnya daerah lain, pemerintah Desa Bulota juga disibukkan dengan masuknya wabah virus corona atau covid-19 di wilayahnya, sehingga dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat harus disertai dengan penerapan protokol kesehatan. Apalagi dengan dikeluarkannya peraturan bupati Gorontalo Nomor 32 tahun 2020 tentang penerapan disiplin dan penegakan hukum protokol kesehatan sebagai upaya pencegahan dan pengendalian corona virus disease 2019 (covid-19), dan Peraturan Bupati Gorontalo Nomor 16 tahun 2020 tentang petunjuk teknis pelaksanaan bantuan jarring pengaman sosial, khusus pangan bagi pihak yang terdampak dengan kebijakan pemerintah daerah dalam upaya pengendalian adanya bencana non alam corona virus disease 2019 di Kabupaten Gorontalo, maka pemerintah desa setempat bekerjasama dengan instansi terkait, seperti instansi kesehatan, TNI dan Polri, bertugas untuk memberikan sosialisasi dan edukasi terkait informasi menyangkut cara pencegahan dan pengendalian covid-19 kepada masyarakat, mendata warganya yang terdampak covid-19 dan menyalurkan bantuan sosial dari pemerintah pusat dan daerah.

Dari hasil pantauan peneliti di lapangan, masih banyak permasalahan yang muncul terkait akuntabilitas pemerintah Desa Bulota dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, seperti dalam pelaksanaan pelayanan publik, masih kurangnya ketelitian aparat desa dalam mendata penerima bantuan jaring pengaman sosial atau bantuan sosial, yang mengakibatkan banyak warga yang seharusnya mendapat bantuan, namun belum diakomodir oleh pemerintah Desa Bulota. Permasalahan berikutnya terkait akuntabilitas pelayanan publik, ialah bantuan sosial yang tidak merata, baik dari segi waktu, sasaran penerima, maupun ketidakjelasan prosedur dan persyaratan untuk menerima bantuan.

Kemudian, dari hasil pemantauan peneliti tentang akuntabilitas biaya pelayanan publik di Desa Bulota, masih belum terlaksana secara maksimal karena masih ada budaya saling memberi dan menerima terkait biaya pelayanan yang diberikan aparat desa, dan tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan yakni semua pelayanan di kantor Desa Bulota adalah gratis.

Sedangkan permasalahan akuntabilitas produk pelayanan, yakni masih adanya beberapa jenis produk pelayanan yang tidak diinformasikan secara jelas dalam standar operasional pelayanan (SOP) kantor Desa Bulota, seperti surat izin usaha, pengantar untuk modal usaha, keterangan datang, keterangan pindah, izin keramaian, permohonan BPJS, dan persyaratan penerima bantuan social dari pemerintah.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, penelitian mengenai akuntabilitas menjadi menarik untuk dikaji melalui sebuah penelitian dengan judul akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa Bulota Kecamatan Telaga Jaya.

## **1.2. Rumusan masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa Bulota Kecamatan Telaga Jaya?

## **1.3. Tujuan penelitian**

Penelitian ini bertujuan:

Untuk mengetahui akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa Bulota Kecamatan Telaga Jaya.

## **1.4. Manfaat penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, seperti:

### **a) Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan konsep mengenai akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **b) Manfaat praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang positif kepada pemerintah Desa Bulota mengenai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama pada warga masyarakat yang terdampak covid-19.

### **c) Manfaat bagi peneliti**

Untuk peneliti sendiri, hasil penelitian ini bermanfaat sebagai pembanding antara konsep yang diterima selama perkuliahan dengan keadaan yang terjadi di masyarakat, terkait akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. New Public Management (MPM) Dan Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*)**

Salah satu persoalan yang paling penting yang dihadapi dalam pemerintahan dewasa ini adalah menghadapi perubahan yang begitu cepat, sehingga menuntut manajemen pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih baik lagi, artinya harus menyesuaikan dengan tuntutan perubahan tersebut.

Reformasi administrasi terutama di negara barat yang telah terjadi beberapa tahapan selama abad terakhir ini dan sejak akhir abad kesembilan belas, yang ditandai dengan dominannya ide tentang negara minimal dan aktivitasnya dilihat sebagai sebuah kekuatan jahat, bukan menjadi suatu komoditas yang sangat tidak diinginkan. Pada dasarnya setiap individu harus bertanggung jawab terhadap kesejahteraannya sendiri. Pelayanan publik, seperti yang disediakan negara, disediakan lembaga sektor swasta atau sebuah organisasi amal yang pada waktu itu seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Pemerintah harus menjaga secara ketat peranan formalnya seperti yang disampaikan antara lain oleh Woodrow Wilson (Hoadley, terj. Jamil Gunawan; 2006) dalam buku Djafar Ibrahim (2015:13).

Penerapan sistem baru pada abad kedua puluh ini diwarnai dengan adanya tanggung jawab social negara dari unsur sosialisme dalam administrasi pembangunan

dan pemerintahan. Hal ini dianggap dapat menjadi solusi mengatasi berbagai masalah patologi administrasi pemerintahan dan manajemen pemerintahan dalam pelaksanaan pembangunan, pelayanan publik dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan manajemen baru.

Disampaikan oleh Osborne dan McLaughlin dalam buku Djafar Ibrahim (2015:13) bahwa manajemen baru atau New Public Management (NPM) tersebut mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- Pertama, menegaskan kembali bahwa permasalahan sosial dan ekonomi tidak terfokus sebagai kesalahan individu, dan lalu memperkenalkannya kembali sebagai isu kemasyarakatan yang melibatkan semua orang.
- Kedua, menempatkan kembali posisi Negara sebagai tidak memiliki peran legitimasi dalam menyediakan setidaknya-tidaknya beberapa fungsi pelayanan publik, misalnya sanitasi.
- Ketiga, jika negara tidak menyediakan pelayanan publik maka ada kebutuhan melakukan kerjasama dengan satu lembaga amal atau sector swasta, sehingga terjadi pola kerjasama yang tidak setara karena menjadi partner senior.

Dari ciri-ciri tersebut di atas menunjukkan kepada kita bahwa konsep (NPM) merupakan suatu konsep baru yang menginginkan suatu manajemen pemerintahan yang lebih efektif, efisien dalam pelayanan publik, agar dengan demikian pelaksanaan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dapat terwujud.

Dalam memperjelas apa sebenarnya *New Public Management* (NPM) tersebut, kita terlebih dahulu melihat berbagai istilah yang disama artikan dengan NPM. *NPM* merupakan istilah yang dimaknai secara kontekstual sama dengan istilah “Manajemen Kewirausahaan “. Hal tersebut disebabkan oleh karena NPM, dimana nilai kewirausahaan merupakan spirit utama dan nilai inti dalam administrasi publik (Mohammad dalam buku Djafar Ibrahim, 2015:14)). Istilah *management* pada NPM diberikan lantaran istilah ini lebih agresif dari pada istilah *administration* dan paradigma ini didasarkan pada teori pasar dan budaya bisnis dalam organisasi publik (Vigoda, 2002 dalam buku Djafar Ibrahim (2015:14).

Vigoda dalam buku Djafar Ibrahim (2015:14) mendefinisikan *New Public Management* sebagai, “*an approach in public administration that employs knowledge and experiences acquired in business management and other disciplines to improve efficiency, effective, and general general performance of public services in modern bureaucracies*. Dari definisi tersebut di atas terlihat bahwa NPM mengadopsi pengetahuan dan pengalaman yang ada dalam manajemen bisnis tentang efisiensi dan efektivitas dalam pekerjaan pelayanan publik kedalam birokrasi modern.

Istilah lain yang disama-artikan dengan *NPM* adalah istilah *reinventing government* (Osborne dan Gaebler dalam buku Djafar Ibrahim (2015:14) yang telah populer dewasa ini dikalangan intelektual dan birokrat, dan telah Nampak pengaruhnya dalam praktek pengembangan pelayanan publik, baik di Negara maju maupun di Negara-negara sedang berkembang. Seperti yang dikatakan oleh Osborne



dan Gaebler dalam buku Djafar Ibrahim (2015:14) bahwa proses yang sama telah merebak secara cepat ke Negara-negara maju dan menjadi doktrin yang tak terelakkan. Juga NPM kini dilihat sebagai suatu bentuk reformasi berstandar internasional yang berorientasi dan sejak lahirnya dianggap sebagai *the best values* oleh Pollit pada pemangkasan atau penghematan biaya, mengutamakan mekanisme pasar, manajemen kinerja dan peningkatan pelayanan publik.

Sebagaimana diketahui bahwa New Public Management muncul sebagai reaksi terhadap adanya ketidakberesan di dalam tubuh pemerintah, keterbatasan anggaran, dan pengaruh dari proses globalisasi yang melanda dunia. Para ahli berpendapat bahwa NPM muncul disebabkan oleh realitas yang dihadapi oleh pemerintah diberbagai Negara seperti sector publik yang dianggap terlalu besar dan mahal, kualitas pelayanan yang sangat kurang dan lambat, melemahnya system perencanaan ekonomi yang terpusat yang kemudian menurunkan kinerja pelayanan pemerintah diseluruh dunia, dan adanya keinginan pengembangan dan kepuasan kerja para pegawai serta pemanfaatan teknologi informasi dalam rangka peningkatan efisiensi (Borrins, 1995; Mohammad, 2008 dalam buku Djafar Ibrahim, 2015:15).

Selanjutnya pendapat lain mengatakan bahwa kemunculan NPM sejak akhir tahun 1980an dan pada awal tahun 1990an kita melihat munculnya suatu pendekatan manajemen baru disektor publik sebagai respon kurang berhasil model administrasi tradisional. Karena itu kemunculan yang berbeda maka pendekatan manajemen baru disektor publik ini mempunyai berbagai nama/sebutan yang berbeda

antara lain: Managerialism (pollit,1990) New Public Management (Hood,1991); Market-Based public Administration (Lan and Rosenbloon), 1992); dan Entrepreneurial Government (Osborne and Gaebler, 1992) dalam buku Djafar Ibrahim (2015:14).

Menurut Owen E.Hughes dalam buku Djafar Ibrahim (2015:15) setidaknya ada 6 alasan munculnya paradigm Public Management yaitu:

- 1). Administrasi publik tradisional telah gagal mencapai tujuannya secara efektif dan efisien sehingga perlu dirubah menuju ke orientasi yang lebih memusatkan perhatian pada pencapaian hasil (kinerja) dan akuntabilitas;
- 2). Adanya dorongan yang kuat untuk mengganti tipe birokrasi klasik yang kaku menuju ke kondisi organisasi publik, kepegawaian dan pekerjaan yang lebih luwes;
- 3). Perlu adanya penetapan tujuan organisasi dan pribadi secara jelas dan juga perlu ditetapkan alat ukur keberhasilan kinerja lewat indicator kinerja;
- 4). Perlunya para pegawai senior lebih punya komitmen politik pada pemerintahan yang sedang berkuasa daripada sikap netral atau non partisan;
- 5). Fungsi-fungsi yang dijalankan pemerintah hendaknya lebih disesuaikan dengan tuntutan dan signal pasar;
- 6). Adanya kecenderungan mereduksi peran dan fungsi pemerintah dengan melakukan kontrak kerja dengan pihak lain (contracting out) dan privatisasi.

## **2.2. Konsep Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah kata yang seringkali kita dengar, tetapi tidak mudah untuk dipahami. Ketika seseorang mendengar kata akuntabilitas, yang terlintas adalah sesuatu yang sangat penting, tetapi tidak mengetahui bagaimana cara mencapainya. Menurut Fatimah Malahayati dan Windari Irom Putri (2019:5) akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma, nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya. Dalam banyak hal, kata akuntabilitas sering disamakan dengan responsibilitas atau tanggung jawab. Namun pada dasarnya, kedua konsep tersebut memiliki arti yang berbeda. Responsibilitas adalah kewajiban untuk bertanggung jawab, sedangkan akuntabilitas adalah kewajiban pertanggung jawaban yang harus dicapai. Akuntabilitas merujuk pada kewajiban setiap individu, kelompok atau institusi untuk memenuhi tanggung jawab yang menjadi amanahnya.

Amanah seorang PNS adalah menjamin terwujudnya nilai-nilai publik. Nilai-nilai publik tersebut antara lain adalah:

1. Mampu mengambil pilihan yang tepat dan benar ketika terjadi konflik kepentingan, antara kepentingan publik dengan kepentingan sektor, kelompok, dan pribadi.
2. Memiliki pemahaman kesadaran untuk menghindari dan mencegah keterlibatan PNS dalam politik praktis.

3. Memperlakukan warga Negara secara sama dan adil dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.
4. Menunjukkan sikap dan perilaku yang konsisten dan dapat diandalkan sebagai penyelenggara pemerintahan.

Akuntabilitas merupakan salah satu pilar good government yang merupakan pertanggung jawaban pemerintah dalam mengambil suatu keputusan untuk kepentingan publik, dalam hal ini sebagaimana pertanggung jawaban pemerintah terhadap pelayanan publik yang diberikan. Menurut Gaffar dalam jurnal Ivoni Yona Melinda, dkk (2019:98) akuntabilitas adalah tanggung jawab segenap kebijakan, tindakan, dan tutur kata, serta perilaku yang pernah, sedang dan akan dilaksanakan oleh pemegang jabatan yang dipilih oleh rakyat. Dan menurut Lenvine dalam jurnal Ivoni Yona Melinda, dkk (2019:98), akuntabilitas adalah suatu ukuran untuk menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan memiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Prinsip akuntabilitas menurut dua hal yaitu kemampuan dalam menjawab dan konsekuensi. Komponen pertama (istilah yang bermula dari responsibilitas) adalah berhubungan dengan tuntutan bagi para aparat untuk menjawab secara periodic setiap pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan bagaimana mereka menggunakan wewenang mereka, kemana sumber daya yang telah dipergunakan, dan apa yang telah tercapai dengan menggunakan sumber daya tersebut. Dalam pelaksanaan akuntabilitas

di lingkungan instansi pemerintah, seperti dikutip oleh LAN dan BPKP perlu memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut: 1) harus ada komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel. 2) harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber daya-sumber daya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 3) harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. 4) harus berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh. 5) harus jujur, objektif, transparan dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah dalam bentuk pemutakhiran metode dan pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas.

Akuntabilitas dapat dipahami sebagai kemampuan merespon kebutuhan publik dan kemampuan pelayan publik bertanggungjawab terhadap pimpinan politiknya (menurut Haryatmoko, 2020:20).

Menurut Anang Armunato (2018:28), dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas berarti 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 stakeholder. Dengan demikian, tolak ukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri, yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik. nilai-nilai atau norma tersebut diantaranya transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi

manusia, orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.

Di bagian lain, Widodo (2017:30) mendefinisikan akuntabilitas sebagai perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas menyangkut tentang pertanggungjawaban tentang sifat, sikap, perilaku, dan kebijakan dalam kerangka melaksanakan apa yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya kepada publik atau warga masyarakat atau pihak lain yang memiliki kewenangan untuk meminta keterangan.

### **2.3 Aspek-Aspek Akuntabilitas**

1. Akuntabilitas adalah sebuah hubungan (Accountability is a relationship)
2. Hubungan yang dimaksud adalah hubungan dua pihak antara individu/kelompok/institusi dengan Negara dan masyarakat. Pemberi kewenangan bertanggung jawab memberikan arahan yang memadai, bimbingan, dan mengalokasikan sumber daya sesuai dengan tugas dan fungsinya. Di lain sisi, individu/kelompok/institusi bertanggung jawab untuk memenuhi semua kewajibannya. Oleh sebab itu, dalam akuntabilitas,



hubungan yang terjadi adalah hubungan yang bertanggung jawab antara kedua belah pihak.

3. Akuntabilitas berorientasi pada hasil (*Accountability is results-oriented*)
4. Hasil yang diharapkan dari akuntabilitas adalah perilaku aparat pemerintah yang bertanggung jawab, adil dan inovatif. Dalam konteks ini, setiap individu/kelompok/institusi dituntut untuk bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, serta selalu bertindak dan berupaya untuk memberikan kontribusi untuk mencapai hasil yang maksimal.
5. Akuntabilitas membutuhkan adanya laporan (*Accountability requires reporting*)
6. Laporan kinerja adalah perwujudan dari akuntabilitas. Dengan memberikan laporan kinerja berarti mampu menjelaskan terhadap tindakan dan hasil yang telah dicapai oleh individu/kelompok/institusi, serta mampu memberikan bukti nyata dari hasil dan proses yang telah dilakukan. Dalam dunia birokrasi, bentuk akuntabilitas setiap individu berwujud suatu laporan yang didasarkan pada kontrak kerja, sedangkan untuk institusi adalah LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah).
7. Akuntabilitas memerlukan konsekuensi (*Accountability is a meaningless without consequences*).
8. Akuntabilitas adalah kewajiban. Kewajiban menunjukkan tanggung jawab dan tanggung jawab menghasilkan konsekuensi. Konsekuensi tersebut dapat berupa penghargaan atau sanksi.

9. Akuntabilitas memperbaiki kinerja (Accountability improves performance)
10. Tujuan utama dari akuntabilitas adalah untuk memperbaiki kinerja PNS dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pendekatan akuntabilitas yang bersifat proaktif (proactive accountability), akuntabilitas dimaknai sebagai sebuah hubungan dan proses yang direncanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sejak awal, penempatan sumber daya yang tepat, dan evaluasi kinerja. Dalam hal ini proses setiap individu/kelompok/institusi akan diminta pertanggung jawaban secara aktif yang terlibat dalam proses evaluasi dan berfokus peningkatan kinerja.

- a. Prinsip-prinsip akuntabilitas dalam pelayanan birokrasi

Instruksi Presiden No.7 Tahun 1999 tentang akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah mewajibkan setiap instansi pemerintah sebagai unsure penyelenggara pemerintahan Negara untuk mempertanggung jawaban pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta kewenangan pengelolaan sumber daya, pelaksanaan kebijakan dan program dengan menyusun laporan akuntabilitas melalui proses penyusunan rencana strategis, rencana kinerja, dan pengukuran kinerja. Karena itu, setiap aparatur perlu memahami pengertian dan prinsip-prinsip dalam mewujudkan akuntabilitas kinerja.

## **2.4 Prinsip-Prinsip Akuntabilitas**

Banyak ahli memberikan ulasan masalah akuntabilitas, sebagai berikut.

- a. Menurut *The Oxford Advanced Learner's Dictionary*, akuntabilitas adalah *required or expected to give an explanation for one's action*. Dalam pengertian ini dikehendaki adanya kewajiban untuk menyajikan dan melaporkan segala tindak tanduk dan kegiatan di bidang administrasi keuangan kepada pihak yang lebih tinggi.
- b. Menurut Gartney (1987) dalam Lembaga Administrasi Negara (2003:35), akuntabilitas ditujukan untuk mencari jawaban tentang pertanyaan yang berhubungan dengan *apa, siapa, kepada siapa, milik siapa, yang mana, dan bagaimana*. Dalam pengertian ini adalah jawaban-jawaban untuk pertanyaan: *apa* yang harus dipertanggung jawabkan, *siapa* yang bertanggung jawab atas suatu kegiatan, *kepada siapa* pertanggung jawaban diberikan dan *mengapa* pertanggung jawaban harus diberikan, dan lain-lain.
- c. Menurut Deklarasi Tokyo (1985) dalam Lembaga Administrasi Negara RI (2004: 36-37) akuntabilitas didefinisikan sebagai *kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau pengusaha yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggung jawaban fiscal, manajerial, dan program*. Dalam pengertian yang lebih luas, akuntabilitas pelayanan publik berarti pertanggung jawaban pegawai pemerintah kepada publik yang menjadi konsumen pelayanannya.

- d. Dalam Keputusan Menteri Agama No.21 Tahun 2006 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Satuan Organisasi/Kerja di Lingkungan Departemen Agama, akuntabilitas diartikan sebagai kewajiban untuk menyampaikan pertanggung jawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggung jawaban.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas merupakan perwujudan kewajiban seseorang atau unit organisasi untuk mempertanggung jawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan melalui media pertanggung jawaban secara periodik.

Untuk mewujudkan akuntabilitas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, pada diri seseorang terdapat tuntutan yaitu tuntutan internal atau spiritual yang tumbuh dari dalam dirinya untuk mempertanggung jawabkan semua perilaku dan pekerjaannya kepada Tuhan Yang Maha Esa dan tuntutan yang berasal dari lingkungan tugas dan fungsinya. Rasa tanggung jawab kepada Tuhan Yang Maha Esa sesungguhnya merupakan dorongan yang kuat dan berdampak pada tanggung jawabnya dalam mewujudkan akuntabilitas seseorang, tetapi tidak mudah untuk

mengukurnya dalam pelaksanaan tugasnya. Sebaliknya, tanggung jawab kepada lingkungan terutama lingkungan internal dan eksternal organisasi lebih mudah mengukurnya karena norma dan standar yang digunakan jelas sudah ada dalam mekanisme dari system dan prosedur kerja.

Dalam menilai akuntabilitas seseorang para pakar berbeda-beda dalam meninjau aspek-aspek yang perlu dipertanggung jawabkan.

Menurut Yango dalam buku Ladzi Safroni (2012:142), akuntabilitas dapat dirinci sebagai berikut.

- a. Akuntabilitas tradisional/regular, yang menitikberatkan pada kepatuhan terhadap peraturan-peraturan terkait bidang fiskal dan administrasi publik guna mengukur efisiensi dan kualitas pelayanan.
- b. Akuntabilitas manajerial, yang menitikberatkan pada aspek manajerial yang menyangkut efisiensi dalam menggunakan anggaran, harta kekayaan, sumber daya manusia, dan sumber daya lainnya.
- c. Akuntabilitas program, yang menitikberatkan pada pencapaian pelaksanaan program yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan dan ruang lingkup tugasnya.
- d. Akuntabilitas proses, yang menitikberatkan pada tingkat pencapaian kesejahteraan sosial dari setiap pelaksanaan kebijakan

yang dipengaruhi faktor etika dan moral dalam proses pelaksanaannya.

Paul dalam buku Ladzi Safroni (2012:143) membagi akuntabilitas dalam tiga aspek sebagai berikut.

- a. Akuntabilitas demokratis, yang menekankan akuntabilitas menurut instansi yang memberikan kewenangan dan tanggung jawab.
- b. Akuntabilitas professional, yang menitikberatkan pada norma dan standar profesi masing-masing dengan memberikan kebebasan dalam menentukan public interest untuk kepentingan masyarakat.
- c. Akuntabilitas hokum, yang menitikberatkan penilaian kepatuhan pada peraturan perundang-undangan dalam menyediakan public goods dan public services.

Ada pula yang meninjau dari aspek lain (LAN, 2004:43) (Ladzi Safroni, 2012:143) sebagai berikut.

- a. Akuntabilitas keuangan, yang menitikberatkan pertanggungjawaban pada integritas keuangan dengan sasaran laporan keuangan yang disajikan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Akuntabilitas manfaat, yang menitikberatkan pertanggungjawaban pada efektivitas biaya dan manfaatnya.



- c. Akuntabilitas prosedural, yang menitikberatkan pertanggungjawaban pada prosedur-prosedur yang digunakan dalam menetapkan suatu kebijakan, baik aspek etika dan moral, kepastian hukum, maupun keputusan politik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/26/M.Pan/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kep/26/M.Pan/2/2004: hal. 7). Pertanggungjawaban pelayanan publik meliputi:

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain, meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan; serta masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.

2. Akuntabilitas biaya pelayanan publik

- a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;

- b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari Pejabat yang berwenang.
- 3. Akuntabilitas produk pelayanan publik
  - a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan;
  - b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
  - c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

## **2.5. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Menurut Ahmad Ainur Rohman , dkk (2018:3) pelayanan publik dengan demikian merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang,

jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Adapun penyelenggaranya adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima pelayanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Standar pelayanannya didasarkan atas ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan. Di daerah biasanya dikenal pula apa yang disebut sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Standar ini merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi komitmen penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Lijan Sinambela (2018:5), pelayanan publik ialah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata acara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan N0. 63/KEP/M.PAN, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kurniawan dalam Harbani Pasolong (2018:199) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Pasolong (2008:199) adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan suatu kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Setiap negara dimanapun serta apapun bentuk pemerintahannya selalu membutuhkan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi negara atau pemerintahan untuk melayani warga negaranya. Pelayanan publik tidak mudah dilakukan, dan banyak negara yang gagal melakukan pelayanan publik yang baik bagi warganya. Kegagalan dan keberhasilan suatu pelayanan publik dapat ditentukan oleh suatu pelayanan publik tersebut.

Di Indonesia berbagai konsep pelayanan publik pernah dikenalkan. Misalnya dalam SK Menpan No.81/1993 dalam buku Ahmad Ainur Rohman , dkk (2018:5) yang cukup terkenal itu dijelaskan mengenai:

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenangnya.

2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh secara tunggal oleh suatu instansi pemerintah terkait lainnya.
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat/lokasi oleh beberapa instansi pemerintah sesuai dengan kewenangan masing-masing.
4. Pola layanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan publik yang oleh suatu instansi pemerintah lainnya yang terkait bidang pelayanan publik. Atau juga disebut sebagai “Pelayanan Prima”.

Kualitas pelayanan publik yang baik menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan publik tersebut. Keadaan ini menyebabkan setiap Negara berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Kenyataan di lapangan pelayanan publik di Indonesia menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh birokrat kita sangat rumit, procedural, berbelit-belit lama, boros atau tidak efisien dan efektif serta menyebabkan. Adanya struktur dan fungsi birokrasi yang *overlapping* menyebabkan tidak efisien serta tanggung jawab tidak jelas.

Dalam memahami lebih jauh mengenai konsep pelayanan publik ini ada baiknya pula menguraikan mengenai apa yang disebut sebagai sektor publik dan sektor privat. Pemahaman terhadap sektor publik dan sektor privat ini penting dalam rangka memahami pelayanan dari kerangka cakupan luas, jenis, sifat dan bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan. Pandangan pertama menganggap bahwa kajian public

sector merupakan bidang studi administrasi Negara, sedangkan private sector merupakan kajian disiplin manajemen. Pandangan kedua mengatakan bahwa perbedaan antara kedua sektor ini terletak pada peranan yang dijalankan, manajer publik memainkan peranan didalam sektor publik, sedangkan eksekutif privat memainkan peranan di sektor privat.

## **2.6. Pelayanan Publik Sebagai Proses**

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan *pelayanan*. Arti proses itu sendiri menurut Fred Luthans dalam buku H.A.S.Moenir (2015:16) adalah : “any action which is performed by management to achieve organizational objectives”. Disini pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Memang pelayanan yang dimaksud dalam tulisan ini adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen. Meskipun demikian dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan.

Dari batasan dan contoh seperti itu maka dapat dinyatakan bahwa secara kodrati manusia dalam rangka mempertahankan hidupnya sangat memerlukan

pelayanan baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara). Secara naluriah hal ini dapat ditelusuri dari sejak manusia lahir ke dunia fana ini. Sejak proses pembentukan janin dalam tubuh seorang ibu sudah dimulai adanya fungsi pelayanan dalam bentuk kerja sama suami istri, sampai proses kelahiran, perawatan anak, pendewasaan sampai pada saat pembentukan keluarga baru, tidak terlepas dari pelayanan. Pendek kata seluruh hidupnya manusia itu tergantung pada fungsi pelayanan, dalam berbagai ragam corak dan bentuk serta kualitasnya. Dari jiwa teori Life Cycle Theory Of Leadership (LCTL) yang dikemukakan oleh Paul Hersey dan Kenneth H. Blancart dalam buku H.A.S.Moenir (2015:18), dapat diterapkan pada proses pertumbuhan manusia secara individual dalam hubungan dengan pelayanan. Aslinya teori tersebut ditujukan kepada kedewasaan dan kemampuan seseorang untuk menjadi pemimpin dengan mengambil contoh kasus pada siklus kehidupan manusia. Meskipun demikian teori tersebut dapat juga diterapkan untuk maksud lain yang masih berkaitan dengan masalah kehidupan manusia. Karena ada kesamaan landasan teori itu yaitu pada siklus hidup manusia.

Proses pemenuhan kebutuhan manusia seperti yang dijelaskan dalam teori LCTL berlaku secara adaptif pada orang dewasa sebagai anggota masyarakat atau negara. Hanya dalam hal ini fungsi “orang tua” dilakukan oleh organisasi atau

manajemen, di mana orang dewasa tersebut menjadi anggotanya. Dengan demikian seluruh proses yang ada dalam organisasi langsung dan tidak langsung berupa layanan kepada anggota dan orang lain bukan anggota. Layanan sebagai aktivitas yang berlangsung berurutan dapat diukur dari segi penggunaan waktu. Pengukuran ini penting karena dari pengukuran yang berulang-ulang dapat diambil waktu rata-rata yang diperlukan menyelesaikan suatu rangkaian aktivitas (proses) dan menjadi standar.

Demikian dikatakan oleh C.L. Littlefield dkk dalam buku H.A.S.Moenir (2015:20). yang garis besarnya, bahwa standar waktu dapat ditetapkan pada waktu dilakukan pengukuran kerja, karena memang dalam pengukuran kerja termasuk pengukuran waktu yang diperlukan untuk penyelesaian tahap pekerjaan. Akan tetapi pengukuran waktu itu sendiri adalah suatu bentuk penelitian yang dapat berdiri sendiri yang hasilnya dapat dipakai bahan untuk penentuan tingkat produktivitas kerja, menentukan urutan prioritas pekerjaan, pengaturan beban kerja dan mengantisipasi keadaan serta perencanaan selanjutnya. Jadi standar waktu suatu proses banyak manfaatnya dalam pekerjaan apapun tak terkecuali pada pekerjaan yang bersifat pelayanan. Dengan standar waktu manajemen dapat merencanakan lebih lanjut tenaga kerja, peralatan dan bahan yang diperlukan dan juga dapat melakukan pengawasan yang efektif dari segi waktu.

Proses penanganan suatu pekerjaan baik pada tahap-taap pekerjaan tertentu maupun keseluruhan sangat bervariasi dari segi waktu, artinya ada yang singkat



bervarias dan segi waktu, artinya ada yang singkat ada pula yang memakan waktu lama (jam, hari, bulan bahkan tahun) tergantung pada permasalahan dan cara memprosesnya.

Beberapa contoh proses dalam pelayanan di bawah ini, adalah yang tersingkat hanya memerlukan waktu maksimal 1,0 menit, karena di dalamnya hanya terdiri dari beberapa perbuatan.

Pelayanan karcis kereta-api, pesawat terbang *suttle service*, tempat hiburan:

- a) Mengambil karcis
- b) Menempel/menulis nomor/deretan tempat duduk
- c) Menghitung uang pembayaran karcis
- d) Menyerahkan karcis, selesai

Makin banyak jenis perbuatan yang dilakukan dalam suatu proses atau makin banyak tangan yang menangani, makin banyak waktu diperlukan untuk sampai pada akhir proses.

Contoh proses pelayanan yang memerlukan waktu di atas 1 menit s/d 10 menit, misalnya:

- a) Penerimaan berkas permohonan
- b) Penerimaan setoran uang
- c) Penerimaan paket barang untuk dikirim
- d) Penerimaan surat-surat

Layanan terhadap penerimaan-penerimaan tersebut dalam garis besar prosesnya terdiri atas 5 perbuatan, yaitu:

- a) Menilai berkas atau meneliti formulir yang telah diisi
- b) Menimbang paket/mencocokkan dengan ketentuan yang ada (tariff, syarat-syarat dan sebagainya)
- c) Mencatat/menulis pada formulir tanda penerimaan
- d) Menghitung uang yang diserahkan
- e) Menyerahkan formulir tanda penerimaan, selesai

Maksud pemberian contoh tersebut diatas adalah untuk menunjukkan bahwa layanan sebagai proses yang terdiri atas beberapa perbuatan/aktivitas dapat diperhitungkan, direncanakan dan ditetapkan standar waktunya. Untuk mengetahui berapa waktu diperlukan dalam perbuatan memproses suatu tugas/pekerjaan (penjualan karcis, penerimaan barang) perlu pengamatan berulang-ulang.

Menurut H.A.S.Moenir (2015:23) proses suatu pelayanan yang terdiri dari beberapa jenis perbuatan (aktivitas), bentuknya dapat berupa aktivitas *seri* atau *parallel*. Aktivitas seri adalah aktivitas yang berurutan merupakan garis lurus. Contoh aktivitas yang sudah disebutkan diatas itu semua adalah aktivitas seri. Perbuatan dilakukan secara urut oleh satu orang atau lebih. Adapun aktivitas parallel ialah aktivitas yang dilakukan secara cabang, bukan berurut lurus, melibatkan lebih dari 2 unit kerja. Dari segi waktu aktivitas parallel lebih banyak makan waktu, bukan saja karena banyaknya jenis aktivitas yang dilakukan, tetapi juga karena ketergantungan

pada unit lain. Contoh sederhana mengenai aktivitas paralel suatu proses dapat dikemukakan yaitu proses penerimaan pegawai, yang ditangani oleh 5 unit berbentuk urusan, tim, atau bagian.

Proses penerimaan pegawai.

- 1) Petugas penerima lamaran
  - a) Meneliti berkas lamaran
  - b) Membuat tanda terima lamaran dan menyerahkan kepada yang bersangkutan
  - c) Mencatat dalam buku, nama dan keterangan lain pelamar
  - d) Mengelompokkan pelamar sesuai dengan kode pekerjaan
  - e) Membuat daftar kolektif lamaran
  - f) Mengirim daftar kolektif ke Urusan Ujian
- 2) Penyelenggara ujian
  - a) Meneliti dan menetapkan pelamar yang akan diuji
  - b) Menyiapkan surat-surat panggilan atau pengumuman untuk ujian
  - c) Menyiapkan tempat ujian dan semua bahan ujian
  - d) Melaksanakan ujian
  - e) Menghimpun hasil pekerjaan ujian lengkap dengan daftar absensi dan berita acara ujian

- f) Menyerahkan berkas hasil pekerjaan ujian kepada Tim Penilai Ujian

3) Tim Penilai Ujian

- a) Meneliti dan menilai pekerjaan ujian
- b) Menetapkan peserta yang lulus ujian
- c) Mengelompokkan hasil penelitian/penilaian peserta ujian sesuai dengan kode pekerjaan
- d) Membuat urutan peserta yang lulus atas dasar nilai ujian (ranking)
- e) Membuat daftar kolektif lulusan lengkap, dikirim ke Tim Seleksi

4) Tim Seleksi

- a) Menyelenggarakan tanya-jawab (interview) sebagai rangkaian dari ujian tulis, mencatat dalam berkas calon yang bersangkutan
- b) Menyusun hasil tanya-jawab, baik secara perorangan maupun kolektif dan dibuat daftar
- c) Mengadakan seleksi terhadap daftar terakhir, disesuaikan dengan kebutuhan
- d) Menentukan calon yang dapat diterima, membuat daftar dan diserahkan ke Unit Kepegawaian

### 5) Unit Kepegawaian

- a) Meneliti sekali lagi daftar yang diterima
- b) Membuat surat pemberitahuan kepada:
  - Peserta ujian yang dinyatakan lulus, tetapi berstatus cadangan untuk mereka ini perlu ada pemberitahuan lanjutan mengenai kepastiannya
  - Peserta ujian yang dinyatakan tidak lulus dan tidak diterima
  - Peserta ujian yang dinyatakan lulus dan diminta mulai bekerja
- c) Menempatkan mereka sesuai dengan perencanaannya.

Proses penerimaan pegawai selesai sampai disini.

## 2.7. Peran Strategis Pelayanan Publik

Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategi untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia. Menurut Agus Dwiyanto (2014:21), Pertama, pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana Negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non-pemerintahan. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Buruknya praktik governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas. Meluasnya praktik bad governance di banyak daerah seiring dengan pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah sering meruntuhkan semangat pembaharuan yang dimiliki oleh

sebagian warga bangsa, dan sebaliknya, semakin meluasnya apatisme dan pesimisme ini tentu sangat berbahaya karena dalam beberapa hal dapat menumbuhkan toleransi yang semakin meluas terhadap praktik bad governance. Warga dan masyarakat luas menjadi semakin terbiasa memberikan pembenaran terhadap praktik bad governance dengan mengembangkan mekanisme survival untuk menyiasati praktik bad governance ini. Hasil Governance and Decentralization Survey 2002 (GDS 2002) dalam buku Agus Dwiyanto (2014:21) yang menunjukkan bahwa sebagian besar warga menganggap wajar terhadap praktik pungutan liar (pungli) dan justru merasa lega karena proses pelayanan dapat segera selesai.

Dengan menjadikan praktik pelayanan publik sebagai pintu masuk dalam membangun good governance, maka diharapkan toleransi terhadap praktik bad governance yang semakin meluas dapat dihentikan. Kesadaran warga bangsa yang beranggapan bahwa membayar pungli adalah bagian dari bad governance dapat ditumbuhkan dan dikembangkan agar api semangat semakin meluas sehingga cahayanya mampu menyinari perjalanan warga bangsa menuju praktik good governance.

Kedua, pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai aspek good governance dapat diartikulasikan secara relative lebih mudah. Aspek kelembagaan yang selama ini sering dijadikan rujukan dalam menilai praktik governance dapat dengan mudah dinilai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam pelayanan publik, keterlibatan unsur-unsur masyarakat sipil dan mekanisme pasar

selama ini sudah banyak terjadi, sehingga praktik governance dalam ranah pelayanan publik sebenarnya bukan suatu hal yang baru lagi.

Mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik good governance seperti efisien, non-diskriminatif dan berkeadilan, berdaya tanggap tinggi, dan memiliki akuntabilitas tinggi dapat dengan mudah dikembangkan parameternya di dalam ranah pelayanan publik. Kompleksitas konsep good governance dan sifatnya yang multidimensional sering mempersulit pengembangan parameter dan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur perkembangan dari praktik good governance. Kesulitan memformulasikan tolok ukur dan indicator yang dapat digunakan untuk mengembangkan praktik good governance menjadi awal dari kegagalan upaya melakukan reformasi mewujudkan good governance.

Dengan menjadikan pelayanan publik sebagai pintu masuk untuk mengenalkan good governance maka tolok ukur dan indikator yang jelas dari pengembangan good governance menjadi relatif mudah dikembangkan. Pelayanan publik yang efisien, non-diskriminatif, berdaya tanggap tinggi, dan memiliki akuntabilitas yang tinggi dapat dinilai dan diukur secara mudah. Tolok ukur dan indikator yang sederhana dan yang dapat digunakan oleh penyelenggara, warga pengguna, serta stakeholders lainnya dapat dirumuskan dengan mudah.

Ketiga, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance. Pemerintah sebagai representasi Negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam ranah ini. Pelayanan publik

memiliki *high stake* dan menjadi pertarungan yang penting bagi ketiga unsur governance tersebut karena baik dan buruknya praktik pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap ketiganya. Keberhasilan sebuah rezim dan penguasa dalam membangun legitimasi kekuasaan sering dipengaruhi oleh kemampuan mereka dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang baik dan memuaskan warga.

Apalagi dalam era dimana warga dapat menggunakan hak-hak politiknya untuk menentukan nasib sebuah rezim dengan cara memilih presiden, gubernur, bupati dan walikota secara langsung, maka legitimasi kekuasaan akan sangat ditentukan oleh penilaian warga sebagai pengguna jasa terhadap kemampuan seorang presiden, gubernur dan bupati/walikota dalam menyelenggarakan pelayanan yang mereka perlukan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, warga bangsa yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh sebuah rezim atau penguasa juga memiliki banyak cara untuk menghukum rezim penguasa. Rezim yang gagal menjalankan kewajibannya dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang baik akan diakhiri kekuasaannya melalui pemilu yang jujur.

Ketidakpuasan warga terhadap praktik penyelenggaraan pelayanan publik dapat memperkecil legitimasi kekuasaan dan membahayakan kelangsungan kekuasaan sebuah rezim pemerintah. Bagi warga reformasi, pelayanan publik tentu sangat penting untuk menjadi prioritas mengingat mereka selama ini telah menjadi korban dari praktik pelayanan publik yang buruk. Hampir pada setiap aspek kehidupan sejak dilahirkan sampai dengan meninggal dunia, warga



harus menghadapi pelayanan pemerintah yang buruk. Akibatnya adalah, banyak warga yang tidak sanggup mengurus pelayanan secara langsung dan wajar serta lebih suka menggunakan biro jasa.

Bagi mekanisme pasar, pemilihan pelayanan publik sebagai titik awal untuk memulai perubahan tentu sangat menarik. Mereka selama ini sangat dirugikan oleh kualitas pelayanan pemerintah yang buruk, bahkan sejak perusahaan mereka belum berdiri. Mereka merasakan pelayanan pemerintah yang buruk mulai dari proses pengurusan izin usaha dan segala macam izin lainnya, pengelolaan tenaga kerja, dan pengelolaan kegiatan operasional perusahaan sehari-hari. Para pelaku pasar tentu akan menyambut gembira dan memberi dukungan pada upaya mewujudkan pelayanan publik yang berwawasan *good governance*. Dukungan mereka sangat penting karena penguasaan terhadap sumberdaya ekonomi dan politik yang besar diperlukan untuk mendukung keberhasilan reformasi pelayanan publik. Dengan demikian upaya pengembangan *good governance* akan memperoleh dukungan dari stakeholders yang luas. Dukungan ini sangat penting dalam menentukan keberhasilan upaya tersebut karena membangun *good governance* membutuhkan stamina dan daya tahan yang kuat.

## **2.8 Hasil penelitian terdahulu yang terkait**

Ada beberapa penelitian yang telah dilakukan terkait akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebelum penelitian ini dilakukan, yakni:

Nurni Sumarni, Slamet Muchsin, Retno Wulan Sekarsari. 2019. Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Dinoyo Kota Malang. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dokumentasi dan angket. Hasil dari penelitian ini akuntabilitas pelayanan publik di kelurahan Dinoyo sudah cukup baik. dari segi keberadaan kualitas perilaku moral yang memenuhi syarat (moral conduct) dan Kenampakan Fisik (Tangible) serta Respon/daya tanggap (Responsiveness) dirasa masih kurang baik, sebab masih adanya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Sedangkan pada Keterbukaan (Openess) dan Keandalan (Reliability) sudah cukup baik sebagaimana dari hasil kepuasan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa layanan. Faktor pendukung pada pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik ialah standar operasional prosedur yang dijalankan serta pegawai dengan kedisiplinan yang tinggi, keterbukaan serta kehandalan dalam memberikan pelayanan. faktor penghambat pada pelaksanaan akuntabilitas pelayanan pulik adalah ketidakadilan didalam memberikan pelayanan, sikap yang dianggap masih kurang ramah, sarana prasaran yang belum maksimal, daya tanggap yang masih rendah serta kesadaran masyarakat yang rendah terhadap pentingnya kelengkapan persyaratan yang telah ditetapkan. Hal ini perlu diperhatikan agar dapat terciptanya akuntabilitas pelayanan yang baik (Jurnal Respon Publik ISSN: 2302-8432 Vol. 13, No. 6, Tahun 2019, Hal: 46-51).

Bill Christian Rondonuwu, M.T. Lopian, dan Josef Kairupan. 2019. Akuntabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sendangan

Kecamatan Kawangkoan. Penelitian ini mengkaji tentang akuntabilitas yang dilaksanakan pada kantor Kelurahan Sendangan serta dampaknya dalam pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk dalam menggali lebih dalam informasi dari para informan serta mendapatkan jawaban yang sebenarnya mengenai akuntabilitas di Kelurahan Sendangan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan telah melaksanakan sistem akuntabilitas sesuai dengan peraturan yang ada, namun dengan keterbatasan sumberdaya, maka menghambat pelayanan yang prima kepada masyarakat (Ilmu Pemerintahan FISIP Unsrat. Manado).

I Gusti Agung Ayu Kartika Sari Dewi. 2020. Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Kasus: Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal dan Dinas Tata Ruang dan Perumahan Kota Denpasar). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkap informasi dan pemahaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Surat Izin Mendirikan Bangunan adalah salah satu bentuk fungsi pengaturan dan bersifat pengawasan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Denpasar terhadap kegiatan Izin Mendirikan Bangunan yang dilakukan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh BPPTSP&PM Kota Denpasar belum sepenuhnya akuntabel.

Dari beberapa penelitian terdahulu terkait akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, belum ada yang mengkaji akuntabilitas berdasarkan tiga aspek, yakni, akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik,

dan akuntabilitas produk pelayanan publik. Penelitian ini akan mengkaji ketiga aspek tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

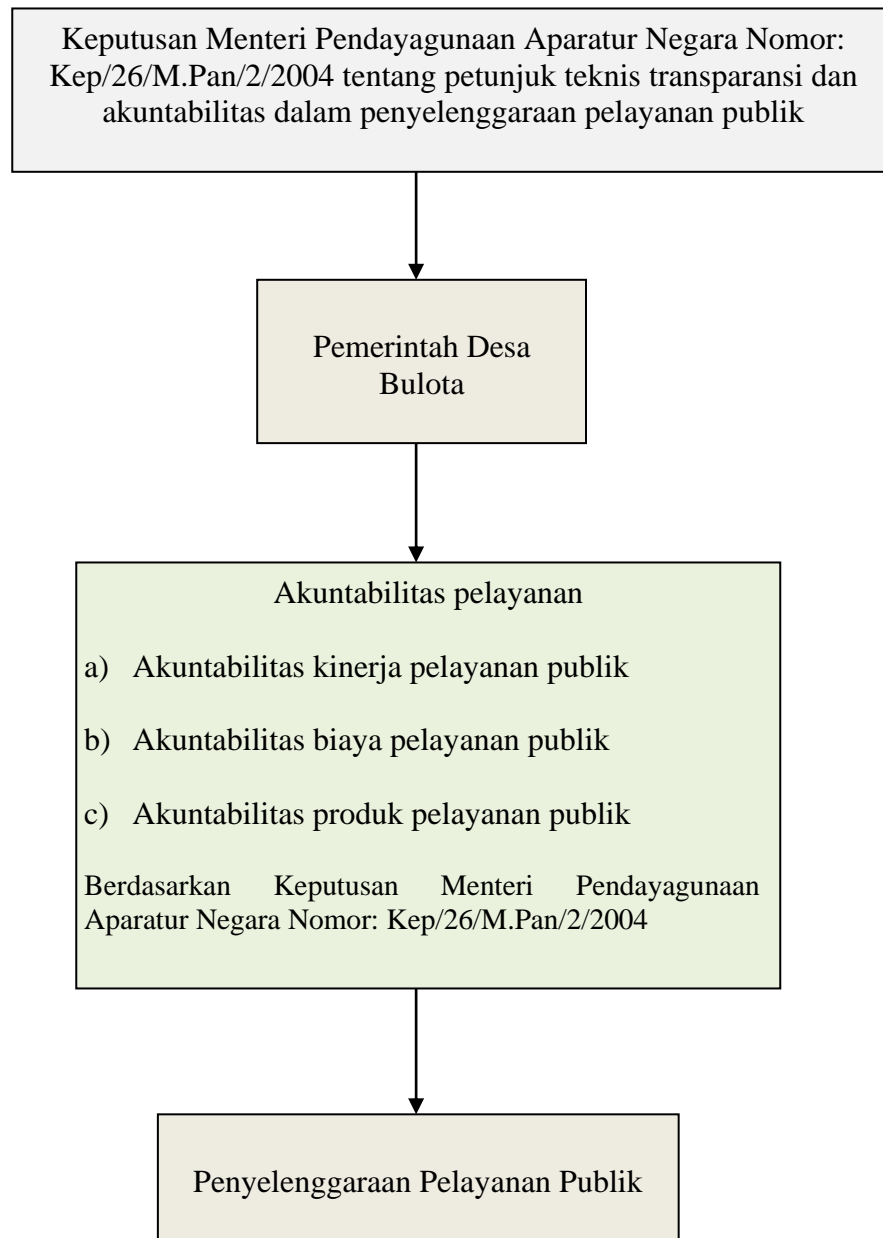
## **2.9 Kerangka pemikiran**

Akuntabilitas pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi, dalam hal ini ialah kantor Desa Bulota Kecamatan Telaga Jaya merupakan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misinya dalam memberikan pelayanan publik. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa untuk menciptakan akuntabilitas, berarti menyelaraskan prosedur pelayanan sesuai dengan nilai-nilai atau norma-norma yang ada di masyarakat demi kepuasan warga masyarakat itu sendiri. Terciptanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tidak saja menguntungkan bagi masyarakat, akan tetapi juga mempunyai arti yang sangat penting dalam kehidupan pemerintahan, yakni akan melahirkan kepercayaan dan legitimasi menjalankan pemerintahan.

Penelitian ini akan mengkaji akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Bulota Kecamatan Telaga Jaya. Akuntabilitas pelayanan publik dalam penelitian ini didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/26/M.Pan/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang meliputi:

- a) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik
- b) Akuntabilitas biaya pelayanan publik
- c) Akuntabilitas produk pelayanan publik

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.



### **BAB III**

#### **OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

##### **3.1 Obyek penelitian**

Dari uraian permasalahan pada bab 1, maka yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Bulota Kecamatan Telaga Jaya. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan penelitian ini direncanakan selama 6 bulan.

##### **3.2 Desain penelitian**

Berdasarkan pendekatan dan jenis data yang digunakan, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif sehingga akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata. Data yang dianalisis di dalamnya berbentuk deskriptif dan tidak berupa angka-angka, seperti halnya pada penelitian kuantitatif. Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong (2016:3), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Adapun metode penelitian yang digunakan ialah studi kasus. Menurut Robert Yin (2017:1), studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan dari suatu penelitian berkaitan dengan how atau why. Berkenaan dengan penelitian ini, studi kasus yang akan dikaji ialah menyangkut akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa Bulota Kecamatan Telaga Jaya.

### **3.3 Fokus penelitian**

Adapun fokus penelitian ini adalah akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa Bulota Kecamatan Telaga Jaya. Indikator akuntabilitas pelayanan publik dalam penelitian ini, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/26/M.Pan/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang meliputi:

1) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain, meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan; serta masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.

2) Akuntabilitas biaya pelayanan publik

- a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
- b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

### 3) Akuntabilitas produk pelayanan publik

- a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan;
- b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

### 3.4 Informan penelitian

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, informan adalah orang yang berikan informasi atau orang yang menjadi sumber data dalam suatu penelitian (nara sumber). Teknik pemilihan informan diambil secara *purposive sampling*, yakni teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dengan kriteria pengambilan sampel ialah individu yang memahami tentang akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada penelitian ini yang menjadi informan adalah mereka yang terkait dengan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa Bulota Kecamatan Telaga Jaya, yaitu pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Dengan demikian, yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

- Kepala desa bulota
- Aparat desa 1 orang
- Tokoh masyarakat 1 orang, dan
- Masyarakat 5 orang.



### **3.5 Sumber data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari para informan di lokasi penelitian melalui kegiatan wawancara.
2. Data sekunder, yaitu semua data dan dokumentasi dari lokasi penelitian yang dianggap relevan dengan fokus penelitian, dan dianggap dapat mendukung hasil penelitian.

### **3.6 Teknik pengumpulan data**

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode observasi

Observasi atau biasa dikenal dengan pengamatan adalah salah satu metode untuk melihat bagaimana suatu peristiwa, kejadian, hal-hal tertentu terjadi. Observasi menyajikan gambaran rinci tentang aktivitas dan proses kegiatan pelayanan. Menurut pendapat Arikunto, metode observasi atau yang disebut dengan pengamatan meliputi, kegiatan pemusatan perhatian terhadap kejadian dengan menggunakan metode observasi (Nawawi, 2016:204).

2. Metode interview (wawancara)

Adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara dengan tujuan mendapatkan informasi yang lebih jelas tentang akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Yang dimaksud dengan metode wawancara adalah suatu cara untuk

mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada sumber data dan juga memberikan jawaban secara lisan pula.

### 3. Metode dokumentasi

Di samping observasi dan wawancara, para peneliti kualitatif dapat juga menggunakan berbagai dokumen dalam menjawab pertanyaan terarah. Apabila tersedia, dokumen-dokumen ini dapat menambah pemahaman atau informasi untuk penelitian (Emzir, 2018:61). Dengan demikian yang dimaksud dengan metode dokumentasi dalam penelitian ini adalah mengumpulkan dan mencari dokumen-dokumen tentang akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### 3.7 Teknik analisis data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman dalam Emzir (2018:129), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data collection (pengumpulan data), data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.

a. Pengumpulan data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian yaitu deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif adalah catatan alami (catatan tentang apa yang dilihat dan didengar, disaksikan dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti terhadap fenomena yang dialami). Catatan reflektif adalah catatan yang berisi kesan, komentar, pendapat, dan tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai, dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya.

b. *Data reduction*

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkaikan, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

c. *Data display*

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik. *Phis chard*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin

mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

d. *Conclusion drawing/verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Bermula dari perjalanan Raja Ilahunga atau yang dikenal dengan Raja Tilahunga atau ta tokareta Hulawa ketika berkeliling di Gorontalo ini, ketika itu Raja Tilahunga bersama Rombongan tiba di Desa Lupoyo Kecamatan Talaga Biru kemudian beristirahat dan setelah beristirahat Raja Tilahunga bersama Rombongan melanjutkan perjalanan menuju ke Desa Bulota dimana Raja Tilahunga ini setelah lama berjalan maka dRombongan Raja mencari tempat beristirahat, ketika sedang beristirahat Raja ingin mandi membersihkan badannya Setelah itu Raja Menyuruh dan memerintahkan Pegawalnya agar dapat mencarikan suatu tempat untuk mandi kemudian para pengawal ini mencari sumber mata air dan akhirnya para pegawal Raja menemukan Sumber air yang di kenal dengan nama BUTU dan langsung Raja Tilahunga Bersama Rombongan Mandi di tempat tersebut sesudah mandi Raja berpakaian Rapi dan langsung menyuruh dan memerintahkan seluruh pengikut Rombongan Raja untuk berkumpul dan Raja mengumumkan kepada seluruh Rombongan bahwa tempat sumber air tadi yang di kenal dengan Butu diberi nama BULO BUTA Maka dari kata Bulobut ini Asal Mula dari Kata BULOTA yang di tetapkan menjadi nama Desa BULOTA dan Setelah itu Raja Tilahunga bersama Rombongannya melanjutkan perjalanan menuju ke Desa Bungalo.

Desa Bulota merupakan salah desa yang berada dalam wilayah administratif Kecamatan Talaga Jaya Kabupaten Gorontalo. Desa ini terletak antara:

- Sebelah timur berbatasan dengan Desa Mongolato
- Sebelah Barat berbatasan dengan Danau Limboto
- Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Lupoyo
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Bunggallo

Secara Geografis dan secara administratif Desa Bulota merupakan salah satu dari 5 Desa di Kecamatan Talaga Jaya Kabupaten Gorontalo dan memiliki luas wilayah 223,65 Ha dan secara administratif wilayah Pemerintahan Desa Bulota terdiri dari 4 (Empat) Dusun Yaitu : Dusun Taawulia, Dusun Paseba, Dusun Langge, Dusun Dudepo. Jarak Tempuh Ke Pusat Pemerintahan Kecamatan Talaga Jaya 2 Km dengan waktu tempuh 5 Menit Menggunakan Kendaraan Bermotor, Ke Pusat Pemerintahan Kabupaten 9 Km dengan waktu tempuh 30 Menit Menggunakan Kendaraan Bermotor, serta ke Pemerintahan Provinsi 12 Km dengan waktu Tempuh 50 Menit Menggunakan Kendaraan Bermotor. Adapun terkait lembaga kemasyarakatan desa, dapat di lihat pada tabel berikut.

#### **Lembaga Kemasyarakatan Desa**

<b>No.</b>	<b>Nama lembaga</b>	<b>Jumlah pengurus/anggota</b>	
		<b>L</b>	<b>P</b>
1	Badan Permusyawaratan Desa (BPD)	5	2
2	Lembaga Pemberdayaan masyarakat (LPM)	17	11
3	Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga		29

	(PKK)		
4	Karang taruna	19	13
5	Dasa wisma		30

## 4.2 Tugas pokok dan fungsi

### 1. Kepala Desa

Kepala desa mempunyai tugas:

- a) Memimpin penyelenggaraan pemerintah desa
- b) Membina kehidupan masyarakat desa dan perekonomian desa
- c) Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat desa.
- d) Mendamaikan perselisihan masyarakat desa
- e) Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukumnya.
- f) Mengajukan raperdes dan bersama BPD menetapkan peraturan desa.
- g) Melaksanakan peraturan desa dan keputusan kepala desa
- h) Menyusun dan menetapkan APBDes setiap tahun dalam peraturan desa.
- i) Menetapkan keputusan kepala desa sebagai peraturan pelaksanaan peraturan desa.
- j) Menyusun program kerja tahunan dan lima tahunan
- k) Menyenggarakan tertib keuangan desa
- l) Menyenggarakan tertib pertanahan, termasuk bondo desa
- m) Menyenggarakan tertib administrasi dan pengerjaan registrasi desa.

- n) Menumbuhkan dan mengembangkan semangat gotong-royong masyarakat.
- o) Mendorong dan mewujudkan usaha-usaha peningkatan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat desa.
- p) Melaksanakan koordinasi dengan pihak terkait tentang pemerintahan desa, pembangunan dan pembinaan sosial kemasyarakatan

## 2. Sekretaris desa

Sekretaris desa mempunyai tugas:

- a) Melaksanakan urusan surat menyurat, kearsipan dan pelaporan.
- b) Melaksanakan koordinasi dan pembinaan terhadap kegiatan administrasi yang dilakukan oleh kepala urusan.
- c) Menyusun rencana, mengumpulkan bahan, merumuskan program dan petunjuk untuk keperluan pembinaan dan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
- d) Memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

## 3. Kasie pemerintahan

Kepala seksi pemerintahan berkedudukan sebagai unsur staf yang membantu sekretaris desa dalam urusan administrasi pemerintahan, ketentraman dan ketertiban. Adapun tugas dan kewajibannya adalah:

- a) Menyusun rencana dan program penyelenggaraan pemerintahan.
- b) Menyusun rencana dan program pelaksanaan administrasi kependudukan dan catatan sipil.



- c) Menyusun rencana dan program pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat serta pertahanan sipil.
- d) Menyusun rencana dan program pelaksanaan pengawasan terhadap penyaluran bantuan kepada masyarakat serta kegiatan pengamanan akibat bencana alam dan bencana lainnya.
- e) Memberikan pelayanan administrasi sekretaris desa.
- f) Memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat didalam urusan pemerintahan.
- g) Mengerjakan register desa.
- h) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada kepala desa melalui sekretaris desa secara periodik.
- i) Melaksanakan tugas dan kewajiban lain yang diberikan oleh sekretaris desa.

#### 4. Kasie kesejahteraan

Kepala seksi kesejahteraan berkedudukan sebagai unsur staf yang membantu Sekretaris Desa dalam urusan administrasi kesejahteraan sosial. Adapun tugas dan kewajibannya adalah:

- a) Menyusun rencana dan program pelayanan kepada masyarakat dibidang kesejahteraan sosial.
- b) Menyusun rencana dan program pembinaan dalam bidang keagamaan, keluarga berencana, kesehatan, dan pendidikan masyarakat.
- c) Menyusun rencana dan program kegiatan pengumpulan zakat, infaq dan sedekah.

- d) Memberikan pelayanan administrasi sekretaris desa.
- e) Memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di dalam urusan kesejahteraan sosial.
- f) Mengerjakan register desa.
- g) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala desa melalui sekretaris desa secara periodik.
- h) Melaksanakan tugas dan kewajiban lain yang diberikan sekretaris desa

#### 5. Kasie pelayanan

Kepala seksi pelayanan mempunyai tugas:

- a) Melaksabakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat
- b) Meningkatkan upaya partisipasi masyarakat
- c) Pelestarian nilai sosial budaya masyarakat, keagamaan dan ketenagakerjaan.

### 4.3 Hasil Penelitian

Akuntabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah telah sesuai dengan norma dan nilai yang ada di masyarakat, serta apakah penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah tersebut, dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya, sehingga dengan adanya akuntabilitas diharapkan dapat memenuhi pelayanan prima yang sangat diharapkan publik atau warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan pendapat Kumorotomo

(2018:95), yang mengatakan bahwa akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya. Dengan demikian, akuntabilitas birokrasi terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif, yakni pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat.

Dalam Keputusan Lembaga Administrasi Negara (LAN) tahun 2003 tentang Perbaikan pedoman penyusunan pelaporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, dikatakan bahwa akuntabilitas adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/ pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Berdasarkan keputusan tersebut, maka memberi pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur sipil negara sebagai abdi masyarakat, karena itu pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan.

Dengan demikian, secara internal, pemerintah Desa Bulota dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka pertanggungjawaban dilakukan dapat

berbentuk hasil kerja atas pelaksanaan tugas dan fungsi kepada instansi/pihak yang memberikan kewenangan, yakni pemerintah Kecamatan Telaga Jaya. Hasil kerja tersebut diberikan dalam bentuk laporan yang kemudian akan diukur sejauhmana pencapaiannya sesuai dengan standar-standar yang telah ditetapkan. Bentuk pertanggungjawaban eksternal adalah dengan menyediakan akses informasi berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan. Melalui akses ini, masyarakat Desa Bulota dapat memberikan penilaian dan masukan, serta laporan jika pada penyelenggaraan pemerintahan tersebut tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Akuntabilitas sebagai syarat dasar untuk mencegah penyalagunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkatan efisiensi, efektivitas, kejujuran, dan kebijaksanaan tertinggi. Pada dasarnya akuntabilitas sebagai konsep yang baik dalam memperbaiki birokrasi public, agar sesuai dengan harapan-harapan publik. Itulah alasan mengapa dalam pencapaian *good governance* diperlukan kontrol penuh dari seluruh *stakeholder* (pihak berkepentingan) terhadap birokrasi agar dapat akuntabel. Selain itu, akuntabilitas dapat menjadi acuan dalam pengelolaan dan pengendalian sumber daya aparatur dalam penerapan kebijakan publik serta dalam rangka pencapaian *good governance*. Untuk mewujudkannya, tampaknya bukan saja tergantung pada kemampuan birokrasi publik (pemerintah Desa Bulota) di dalam mendefinisikan dan mengelola harapan harapannya. Itulah sebabnya, dalam *good governance* diperlukan kontrol terhadap birokrasi publik agar dapat akuntabel.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan adalah dengan mewujudkan pelayanan publik yang prima, sebab pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-sebaiknya oleh penyelenggara negara. Salah satunya adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance* (pemerintahan yang baik) salah satunya yaitu prinsip akuntabilitas. Dengan demikian, akuntabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik (pemerintah Desa Bulota) atau pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Desa Bulota, sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik yang diberikan tersebut, mampu mengakomodasi kebutuhan warga masyarakat sesungguhnya. Berikut akan diuraikan hasil penelitian tentang akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **4.3.1. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Bulota Kecamatan Telaga Jaya**

Terselenggaranya *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Bulota, merupakan prasyarat bagi setiap aparatur pemerintahan desa untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat, jelas, terukur, dan legitimate, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasil guna, bersih dan bertanggungjawab serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Pelayanan merupakan tugas yang hakiki daripada sosok aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat mengandung, yang pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar urusan setiap anggota masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mengayomi dan melayani masyarakat merupakan fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan. Berkaitan dengan fungsi pemerintahan, maka fungsi utama pemerintah adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu aparatur yang menjalankan fungsi pemerintahan dari pusat sampai ke desa adalah pengemban tugas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintah Desa Bulota dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan masyarakatnya. Sejalan dengan perkembangan masyarakat, maka tuntutan akan pelayanan publik yang akuntabelpun semakin meningkat. Bentuk layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Desa Bulota kepada masyarakat berdasarkan *good governance* harus sesuai dengan apa yang menjadi kewenangannya. Dalam penelitian ini, untuk mengkaji akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Bulota, digunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/26/M.Pan/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang meliputi: 1) Akuntabilitas kinerja pelayanan

publik; 2) Akuntabilitas biaya pelayanan publik, dan 3) Akuntabilitas produk pelayanan publik.

### **1) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik**

Pelaksanaan akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pemerintahan mengacu pada akses oleh masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai setiap kegiatan, serta laporan yang menyangkut pertanggungjawaban dan bukannya tertutup pada lembaga secara internal saja. Dari tujuan akuntabilitas tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa akuntabilitas harus lebih menekankan pertanggungjawaban kepada masyarakat setempat untuk menjawab atas pertanggungjawaban seseorang berdasarkan apa yang terjadi sesungguhnya, sehingga dapat segera diperbaiki apabila terjadi kesalahan.

Maka dari itu, menurut Mardiasmo (2018:28) terwujudnya akuntabilitas publik mengharuskan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekankan pertanggungjawaban horizontal (*horizontal accountability*), yaitu pertanggungjawabkan kepada masyarakat luas, bukan hanya sekedar pertanggungjawaban vertikal (*vertical accountability*) yaitu pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi. Pelaksanaan akuntabilitas dalam pemerintahan desa mengacu pada akses oleh masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai setiap kegiatan serta laporan yang menyangkut pertanggungjawaban, bukannya tertutup pada lembaga (kantor desa) secara internal saja, tetapi harus lebih menekankan pertanggungjawaban kepada masyarakat setempat untuk menjawab atas

pertanggungjawaban seseorang berdasarkan apa yang terjadi sesungguhnya, sehingga dapat segera diperbaiki apabila terjadi kesalahan

Sebagaimana indikator yang digunakan dalam penelitian ini, akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain, meliputi:

a) Tingkat ketelitian (akurasi)

Ketelitian aparatur dalam pelaksanaan pekerjaan sangat tergantung pada kehandalan aparatur Desa Bulota, baik dari segi kemampuan maupun keterampilan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Kemampuan dan keterampilan aparatur Desa Bulota berarti aparatur yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk menjalankan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan kualitas kerjanya. Kemampuan dan keterampilan dalam bekerja begitu penting pada saat ini, karena dapat menunjukkan jati diri aparatur desa yang sebenarnya, seperti cara mereka dalam membuat surat, berkomunikasi dengan warga masyarakat, dan lain sebagainya. Ketelitian aparatur desa dalam melaksanakan pekerjaan dapat dilihat pada saat memeriksa persyaratan pelayanan, apakah sudah lengkap atau tidak.

Hasil wawancara dengan bapak Burhan Rachman, S.Sos (Kepala Desa Bulota), mengenai ketelitian aparatur, mengatakan: Alhamdulillah aparatur disini sudah teliti dalam memberi pelayanan, yakni prosedur pelayanan sudah berjalan lancar dan dilaksanakan oleh aparatur desa sesuai prosedur yang ditetapkan, yakni warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus ke ruang informasi terlebih dahulu untuk dicatat urusan pelayanan yang dibutuhkan, kemudian kalau persyaratan sudah



lengkap, kemudian diarahkan ke bagian pelayanan. Namun ada beberapa kendala dimasa pandemic yaitu untuk masyarakat yang belum melakukan vaksin itu tidak bisa dilayani (wawancara: Hari Selasa, 14-12-2021).

Informasi yang diberikan oleh kepala desa tersebut, peneliti konfirmasi kepada aparat Desa Bulota, menyangkut ketelitian mereka dalam menaati prosedur pelayanan dan pemeriksaan berkas pelayanan. Hasil wawancara dengan ibu Yolanda Musa (aparat desa), mengatakan: Iya tentu ada pemeriksaan berkas pelayanan yang dibawa warga, apakah sudah lengkap atau tidak, kalau sudah lengkap maka akan dilayani dan kalau tidak lengkap, kami kembalikan dulu untuk dilengkapi persyaratan berkasnya. Berkas yang kami periksa kelengkapannya kita sesuaikan dengan jenis pelayanan apa yang warga masyarakat butuhkan, misalnya pelayanan keterangan domisili warga, maka syaratnya ada rekomendasi dari ketua RT dimana mereka tinggal (wawancara: Hari Selasa, 14-12-2021).

Setiap pengguna layanan membutuhkan perasaan aman dan nyaman dalam menerima pelayanan di Kantor Desa Bulota, karena jika kebutuhan tersebut terpenuhi, masyarakat pengguna akan semakin hormat kepada aparat dan organisasi, sehingga mereka taat aturan. Namun, masih ada warga masyarakat yang merasa kurang nyaman dengan ketelitian aparat desa, sebagaimana dikatakan oleh Ruyi Akuba (tokoh masyarakat), mengatakan: Iya ada pemeriksaan kelengkapan berkas yaitu di bagian pelayanan umum dan mereka cukup teliti dalam memeriksa kelengkapan berkas pemohon pelayanan, dimana apabila kurang lengkap dikembalikan. Hanya kalau menyangkut pendataan warga miskin yang masih kurang

teliti, masih ada warga yang seharusnya masuk kategori warga penerima bantuan sosial, tapi belum di data (wawancara: Hari Rabu, 22-12-2021).

Kemudian dari aspek hasil pelayanan aparatur Desa Bulota, masih terdapat warga yang menganggap aparatur kurang teliti dalam bekerja, seperti yang dikatakan oleh Wirda Hamzah (masyarakat) bahwa: Ya ada pemeriksaan kelengkapan berkas-berkas pelayanan yang saya ajukan, dan mereka teliti dalam memeriksa karena kalau ada yang kurang maka dikembalikan lagi kepada saya, tetapi kadang masih ada kesalahan pengetikan karena ketidak telitian aparatut desa (wawancara: Hari Kamis, 30-12-2021). Kemudian hasil wawancara dengan Darnawaty (masyarakat) bahwa: Ada pemeriksaan berkas, tapi belum teliti dalam melakukan pemeriksaan berkas, ada warga yang kurang berkasnya tapi dilayani, tapi ada juga yang kurang kengkap berkasnya lalu dikembalikan untuk dilengkapi, jadi ada perbedaan (wawancara: Hari Kamis, 03-01-2021).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa menurut beberapa informan, aparatur Desa Bulota cukup teliti dalam melaksanakan prosedur pelayanan dan pemeriksaan persyaratan pelayanan, tapi belum teliti dalam bekerja karena masih terdapat beberapa kesalahan dari hasil kerja dan kurang teliti dalam mendata warga masyarakat yang masuk kategori penerima bantuan sosial dari pemerintah.

#### b) Profesionalitas petugas

Profesionalisme pelayanan dari aparatur Desa Bulota merupakan dimensi yang menentukan akuntabilitas kantor Desa Bulota terhadap masyarakat. Semakin tinggi tingkat profesionalisme aparatur desa, semakin berkualitas pelayanan publik. Dengan

demikian, profesionalisme aparatur desa sangat ditentukan oleh tingkatan kemampuan aparatur yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari di kantor. Tingkat kemampuan aparatur desa yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan aparatur desa rendah, kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula.

Profesionalisme aparatur dapat dilihat dari keterampilan aparatur desa dalam bekerja. Hasil wawancara dengan Ruyi Akuba (tokoh masyarakat), mengatakan: Aparatur desa belum semuanya terampil dalam bekerja terutama dalam menggunakan semua peralatan kantor yang ada di kantor desa, hanya aparatur yang bertindak sebagai operator saja yang cukup terampil menggunakannya, sehingga pelayanan sangat tergantung pada aparatur tersebut (wawancara: Hari Rabu, 22-12-2021).

Informasi yang disampaikan informan tersebut, kemudian dikonfirmasi ulang ke warga masyarakat selaku penerima pelayanan dari aparatur Desa Bulota. Hasil wawancara dengan Ipon Male (masyarakat), mengatakan: belum semua terampil dalam menggunakan peralatan kantor, terutama kalau mengetik di laptop agak lama, karena hanya aparatur tertentu saja yang bisa menggunakan, kalau yang bersangkutan tidak ada, maka harus ditunggu (wawancara: Minggu, 19-12-2021). Kemudian hasil wawancara dengan Nurjannah Yasin (masyarakat), mengatakan: Ya, tapi tidak semua cukup terampil dalam menggunakan peralatan kantor yang ada, hanya aparatur yang diberi tugas tertentu untuk menggunakan peralatan kantor saja yang bisa, sehingga

kalau aparatur tersebut tidak hadir di kantor, harus ditunggu (wawancara: Hari Selasa, 04-01-2022).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari aspek keterampilan dalam bekerja, aparatur Desa Bulota belum cukup terampil dalam menggunakan semua peralatan kantor desa yang ada, hanya aparatur yang berfungsi sebagai operator saja yang cukup terampil menggunakan peralatan kantor tersebut. Hal ini tentunya akan berdampak kurang baik pada proses pelayanan publik kepada masyarakat, karena kalau aparatur tersebut berhalangan hadir, maka pelayanan akan terganggu atau menjadi lambat penyelesaiannya.

Profesionalisme aparatur juga dapat dilihat dari pemahaman tentang tugas pokoknya masing-masing. Pemahaman tugas pokok merupakan hal yang sangat penting karena tanpa hal tersebut, maka pelaksanaan pekerjaan akan terhambat karena aparatur yang bersangkutan tidak tau apa yang harus dikerjakannya. Hasil wawancara dengan bapak Burhan Rachman, S.Sos (Kepala Desa Bulota), mengatakan: Iya, semua aparatur desa sudah memahami dan menyadari tugas dan fungsi jabatannya masing-masing, sebagaimana yang telah diberikan kepada setiap aparatur desa. Namun yang perlu kami tingkatkan lagi adalah keterampilan aparatur desa dalam menggunakan peralatan kantor, seperti komputer dan printer (wawancara: Hari Selasa, 14-12-2021).

Pemahaman aparatur Desa Bulota tentang tugas pokok masing-masing dalam bekerja juga disampaikan oleh warga masyarakat yang pernah membutuhkan pelayanan aparatur di Desa Bulota. Hasil wawancara dengan Hadijah Rahman

(masyarakat) mengatakan: Ya, aparat di desa ini sudah mengeti dan paham dalam bekerja melayani permohonan masyarakat sesuai tupoksi masing-masing, dan apabila saya tanyakan tentang keperluan saya, aparat tersebut bisa memberikan penjelasan kepada saya (wawancara: Hari Selasa, 04-01-2022). Informasi lain disampaikan oleh ibu Ruyi Akuba (tokoh masyarakat), bahwa: Sebagian besar sudah paham tugas pokok mereka, namun ada juga yang belum paham tupoksinya, kalau ditanya tentang persyaratan pelayanan, biasanya bingung (wawancara: Hari Rabu, 22-12-2021).

Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar aparat Desa Bulota sudah memahami tugas pokoknya masing-masing dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, walaupun masih ada aparat desa yang masih kurang memahami tugas pokok mereka.

Selanjutnya, profesionalisme aparat desa juga dapat dilihat pada sikap aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap yang menyenangkan aparat dalam memberikan pelayanan, tentunya akan berdampak pada timbulnya rasa simpati masyarakat pada aparat tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, semuanya mengatakan aparat desa dalam memberikan pelayanan sudah baik, sebagaimana dikatakan oleh Ipon Male (masyarakat) bahwa: sikap aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah ramah dan sopan, setiap saya datang ke kantor, baik untuk meminta pelayanan atau meminta informasi, saya dilayani dengan ramah dan sopan (wawancara: Minggu, 19-12-2021). Demikian juga yang dikatakan oleh Wirda Hamzah (masyarakat) bahwa: sikap aparat desa sangat baik dalam memberikan

pelayanan, waktu saya mengurus surat pengantar untuk mengurus akta kelahiran, saya dilayani aparatur dengan baik dan ditanyakan keperluan apa yang bisa mereka bantu (wawancara: Hari Kamis, 30-12-2021)

Dapat disimpulkan bahwa dari aspek sikap aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dapat dikatakan sudah baik, yakni aparatur Desa Bulota sudah bersikap ramah dan sopan kepada warga masyarakat yang datang ke kantor desa untuk diberikan pelayanan yang mereka butuhkan.

Aspek terakhir dari profesionalisme aparatur adalah kedisiplinan aparatur desa dalam bekerja. Aparatur desa yang disiplin dalam bekerja, pasti mereka akan mendahulukan pekerjaannya daripada kepentingan pribadi. Kedisiplinan dalam bekerja dapat memberikan dampak yang positif pada kinerja aparatur desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa, karena dapat meningkatkan produktivitas kerja aparatur desa. Hasil wawancara dengan ibu Ruyi Akuba (tokoh masyarakat), mengatakan: Belum semuanya aparatur desa disiplin dalam bekerja, masih ada yang datang terlambat datang ke kantor desa, ada juga aparatur desa tidak ada di kantor desa ketika ada warga yang membutuhkan mereka (wawancara: Hari Rabu, 22-12-2021).

Disiplin kerja merupakan kunci keberhasilan kantor Desa Bulota dengan dalam mengemban tugasnya memberikan pelayanan prima kepada warga masyarakatnya. Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap aparatur desa, karena merupakan sarana untuk melatih kepribadian aparatur desa, agar senantiasa menunjukkan kinerja yang baik karena disiplin merupakan suatu hal yang menjadi tolak ukur untuk mengetahui

apakah peran pimpinan kepala desa secara keseluruhan dapat dilaksanakan dengan baik atau tidak.

Hasil wawancara dengan Darnawaty (masyarakat), mengatakan: Sebagian aparat desa belum disiplin dalam waktu kerja, saya lihat mereka masih datang terlambat ke kantor desa, biasanya masih ada dua atau tiga aparatur di kantor desa pada jam delapan pagi, yang belum datang (wawancara: Hari Kamis, 03-01-2021). Demikian juga yang dikatakan oleh Nurjannah Yasin (masyarakat), bahwa: Aparatur desa belum disiplin terhadap waktu kerja, saya pernah menunggu lama di kantor desa karena aparatur yang akan mengetik surat pengantar yang saya di urus, tidak ada di kantor desa, aparat desa yang lain mengatakan katanya masih ada di rumah, tunggu sedikit (wawancara: Hari Selasa, 04-01-2022).

Dapat disimpulkan bahwa aspek kedisiplinan aparatur desa dalam bekerja belum maksimal, hampir semua informan mengatakan bahwa aparatur Desa Bulota masih kurang disiplin, dimana sebagian besar aparatur desa terlambat masuk kantor dan tidak ada di kantor desa pada saat jam-jam pelayanan.

#### c) Kelengkapan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh pemerintah Desa Bulota selaku penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang perwujudan akuntabilitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika

(telematika), tentunya akan memberikan kemudahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil wawancara dengan bapak Burhan Rachman, S.Sos (Kepala Desa Bulota), mengatakan: Peralatan sudah cukup lengkap tetapi belum memadai. Insyaallah ke depan nanti diadakan tambahan peralatan alat kerja untuk masing-masing seksi dan kaur, terutama peralatan komputer dan printernya (wawancara: Hari Selasa, 14-12-2021).



Peralatan kerja di kantor Desa Bulota (laptop dan printer)



Peralatan kerja di kantor Desa Bulota (lemari berkas)



Di samping ketersediaan sarana dan prasarana kerja, ketersediaan ruangan kerja untuk aparat desa, tersedia ruang tunggu untuk masyarakat, ada toilet yang bersih, dan ada area parkir yang memadai. Ketersediaan sarana dan prasarana ini tentunya akan memuat masyarakat menjadi nyaman dalam menerima pelayanan aparatur desa. Hasil wawancara dengan ibu Ruyi Akuba (tokoh masyarakat), mengatakan: Ya, di kantor desa ada toilet umum tetapi belum memadai dan ruang tunggu untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan juga ada tetapi masih sempit (wawancara: Hari Rabu, 22-12-2021). Kemudian Hasil wawancara dengan Hadijah Rahman (masyarakat) mengatakan: Iya, semuanya ada, peralatan kantor ada tapi hanya sedikit, ruang tunggu ada tapi sempit sehingga kalau banyak warga yang datang tidak cukup jadi harus tunggu diluar, ini yang harus dibenahi karena terlalu sempit, juga toiletnya yang sempit, tempat parkir juga kecil sehingga tidak cukup menampung kendaraan (wawancara: Hari Selasa, 04-01-2022).



Ruang kerja aparatur Desa Bulot



Ruang tunggu untuk masyarakat

Dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Desa Bulota, seperti peralatan kerja aparat desa seperti komputer dan printer, ruangan kerja untuk aparat desa, ruang tunggu untuk masyarakat, toilet dan area parkir, semuanya sudah tersedia, tetapi masih perlu penambahan dan perbaikan karena masih kurang memadai.

d) Kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan

Peraturan dibuat untuk mendorong keterbukaan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Aetinya bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Desa Bulota haruslah berlandaskan pada ketentuan menyangkut pemberian pelayanan publik yang bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisma dan berlandaskan prinsip keadilan yang mengandung makna bahwa semua warga masyarakat mendapat pelayanan yang tanpa ada perbedaan, dan terbuka tanpa ada yang ditutup-tutupi

seperti standar operasional prosedur pelayanan dan biaya pelayanan kalau memang ada sesuai ketentuan yang berlaku.

Hasil wawancara dengan bapak Burhan Rachman, S.Sos (Kepala Desa Bulota), mengatakan: Ya, ada aturan pak bupati Gorontalo tentang kedudukan dan tugas fungsi kantor desa, dalam aturan ini dijelaskan tentang struktur organisasi pemerintah desa sebagaimana yang kami buat pada susunan dan struktur organisasi pemerintah Desa Bulota. Kalau standar operasional pelayanan, kami berpatokan pada undang-undang tentang pelayanan publik (wawancara: Hari Selasa, 14-12-2021).



Struktur organisasi pemerintah Desa Bulota

Kemudian hasil wawancara dengan ibu Ruyi Akuba (tokoh masyarakat), mengatakan: Iya ada aturan yang jelas tentang kedudukan dan fungsi kantor Desa Bulota, tugas pokok dan fungsi, dan standar operasional pelayanan (SOP), hanya SOP yang mereka tidak beritau kepada masyarakat. Yang seharusnya SOP itu dibuat alur pelayanan dan ditempel di ruang tunggu pelayanan supaya masyarakat tidak banyak

bertanya lagi tentang prosedur pelayanan kantor desa (wawancara: Hari Rabu, 22-12-2021).

Dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur Desa Bulota sudah berdasarkan aturan yang jelas tentang kedudukan dan fungsi kantor Desa Bulota, tugas pokok dan fungsi, dan standar operasional pelayanan (SOP). Hanya prosedur pelayanan belum disampaikan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan sehingga masih banyak warga yang kurang memahami prosedur pelayanan di kantor Desa Bulota.

- e) Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, sangat dibutuhkan umpan balik dari warga masyarakat selaku penerima pelayanan yang diberikan oleh aparatur Desa Bulota. Umpan balik tersebut berupa penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima, apakah itu memberikan masukan dan saran dan bisa juga berupa keluhan dan kritikan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di kantor Desa Bulota. Hasil wawancara dengan ibu Yolanda Musa (aparatur desa), mengatakan: Iya masyarakat diberi kesempatan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja aparat desa, dan kalau yang ingin disampaikan masyarakat, mereka datang ke kantor desa untuk menyampaikan keluhannya, setelah itu kita cari jalan keluar keluhan masyarakat tersebut dengan cara rapat bersama (wawancara: Hari Selasa, 14-12-2021).

Untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan aparatur Desa Bulota, perlu disediakan akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi, saran, pendapat, tanggapan, pengaduan dalam bentuk pengaduan lewat surat (tertulis maupun langsung atau tidak tertulis).

Hasil wawancara dengan bapak Burhan Rachman, S.Sos (Kepala Desa Bulota), mengatakan: Tidak ada, kami belum menyediakan kotak aduan atau kotak saran menyangkut penyelenggaraan pelayanan aparat kantor Desa Bulota karena biasanya kalau ada masalah tentang pelayanan, langsung disampaikan sendiri oleh warga, biasanya kepada saya selaku kepala desa atau kepada aparat desa di sini (wawancara: Hari Selasa, 14-12-2021).

Setelah masyarakat menyampaikan penilaian terhadap kinerja pelayanan sesuai mekanisme yang berlaku, maka aparatur desa harus menyikapinya dengan memberikan tanggapan balik atas penilaian tersebut. Hasil wawancara dengan bapak Burhan Rachman, S.Sos (Kepala Desa Bulota), mengatakan: Kalau ada aduan warga tentang pelayanan yang mereka terima dan sudah disampaikan kepada kami, maka kami menindaklanjuti dengan diadakan rapat bersama untuk mencari solusi terbaik tentang masalah tersebut (wawancara: Hari Selasa, 14-12-2021).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku, tetapi pemerintah Desa Bulota belum menyediakan wadah untuk penyampaian penilaian masyarakat, seperti penyediaan kotak saran.

## **2) Akuntabilitas biaya pelayanan publik**

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan kalau ada, termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Hasil wawancara dengan bapak Burhan Rachman, S.Sos (Kepala Desa Bulota), mengatakan: Tidak ada biaya apa-apa (gratis) terhadap semua pelayanan yang kami berikan kepada warga masyarakat, dan itu sesuai dengan perintah pak camat dan pak bupati gorontalo. Masyarakat juga sudah tau tentang hal tersebut (wawancara: Hari Selasa, 14-12-2021). Kemudian bapak Burhan Rachman, S.Sos (Kepala Desa Bulota), mengatakan: ada unit kerja yang dibentuk untuk menerima pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, yakni BPD (badan pengawas desa) sebagai tempat aduan apabila ada penyimpangan desa yang tidak sesuai, termasuk apabila warga dimintai biaya administrasi pelayanan oleh aparatur desa (wawancara: Hari Selasa, 14-12-2021).

Informasi yang disampaikan kepala desa tersebut, juga sama yang disampaikan oleh Ipon Male (masyarakat) bahwa: Tidak ada pembayaran untuk pelayanan yang diminta oleh aparatur desa, semuanya gratis karena saya pernah bertanya waktu mengurus surat pengantar, berapa biaya administrasinya, aparatur yang melayani saya

berkata tidak biaya sama sekali untuk semua pelayanan karena itu perintah kepala desa, tapi belum diumumkan (wawancara: Minggu, 19-12-2021).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur Desa Bulota kepada warga masyarakat, tidak ada pemungutan biaya alias gratis sesuai arahan kepala desa berdasarkan perintah camat dan bupati Gorontalo, namun belum diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat.

### **3) Akuntabilitas produk pelayanan publik**

Produk pelayanan yang diberikan aparatur Desa Bulota merupakan hal yang sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat, karena produk pelayanan yang diberikan aparatur merupakan gambaran kinerja pemerintah desa, sedangkan untuk masyarakat, produk pelayanan yang mereka terima merupakan sesuatu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Untuk itu, agar pelayanan dapat memberikan manfaat bagi kedua pihak, maka pelayanan yang diberikan memenuhi persyaratan teknis dan administratif. Dalam hal ini harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja produk pelayanan yang harus distandarkan.

Hasil wawancara dengan ibu Ruyi Akuba (tokoh masyarakat), mengatakan: sebagian sudah sesuai persyaratan teknis dan administratif dengan standar operasional pelayanan (SOP), tapi masih ada juga yang belum, seperti biaya, waktu dan persyaratan. Walaupun pelayanan gratis, tetap harus dipasang informasi bahwa semua

pelayanan gratis, supaya tidak ada pungli dari oknum aparat desa (wawancara: Hari Rabu, 22-12-2021).

Di samping itu juga, prosedur dan mekanisme pelayanan harus sederhana dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil wawancara dengan bapak Burhan Rachman, S.Sos (Kepala Desa Bulota), mengatakan: Iya, prosedur dan mekanisme pelayanan sudah dapat memberikan kemudahan pada masyarakat yang datang ke kantor desa, tidak berbelit-belit, yakni masyarakat yang datang harus melalui ruang tunggu dan langsung dilayani, dan sudah sesuai standar operasional pelayanan (wawancara: Hari Selasa, 14-12-2021).

Kemudian peneliti juga menanyakan mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan pada masyarakat, ibu Wirda Hamzah mengatakan: Iya prosedur dan mekanisme pelayanan sudah dapat memberikan kemudahan pada saya selaku masyarakat karena langsung dilayani kalau ada keperluan pelayanan. Cuma biasanya saya tidak tau bagaimana prosedur dan syarat untuk dapat pelayanan karena tidak ada petunjuknya, wawancara: Hari Kamis, 30-12-2021).

Dapat disimpulkan bahwa persyaratan teknis dan administratif pelayanan di kantor Desa Bulota sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP), serta prosedur dan mekanisme pelayanan sudah dapat memberikan kemudahan pada masyarakat, hanya persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan belum disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, sehingga masyarakat masih sering bertanya-tanya tentang persyaratan dan prosedur pelayanan.



Pertanyaan berikutnya yang peneliti berikan yakni menyangkut produk atau hasil pelayanan yang diterima masyarakat sudah sesuai standar operasional pelayanan (SOP). Hasil wawancara dengan ibu Nurjannah Yasin, mengatakan: Iya, hasil pelayanan yang saya terima sudah sesuai standar operasional pelayanan dan kalau ada hasil pelayanan yang salah, saya kembalikan dan diperbaiki kembali oleh aparatur desa (wawancara: Hari Selasa, 04-01-2022). Jawaban yang diberikan oleh ibu Nurjannah Yasin, sama juga dengan jawaban yang diberikan oleh informan lainnya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari aspek produk atau hasil pelayanan yang diterima masyarakat sudah sesuai standar operasional pelayanan (SOP) yang menjadi acuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat yang membutuhkan.

#### **4.4 Pembahasan Hasil Penelitian**

Akuntabilitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Bulota, merupakan kewajiban pemerintah desa setempat untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misinya dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa untuk menciptakan akuntabilitas, berarti aparatur secara terbuka menyampaikan informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai wujud pertanggung jawaban publik, serta menyelaraskan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku demi dapat mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap hasil pelayanan yang mereka terima. Terciptanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa

Bulota, tidak saja menguntungkan bagi masyarakat, akan tetapi juga mempunyai arti yang sangat penting dalam kehidupan pemerintahan. Dalam penelitian ini, ada tiga indikator yang digunakan untuk mengukur akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Bulota, yakni akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik, dan akuntabilitas produk pelayanan publik. Hasil penelitian ketiga indikator tersebut telah dilakukan, dan akan diuraikan hasilnya sebagai berikut.

#### **1) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik**

Pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah, termasuk pemerintah Desa Bulota. Hasil penelitian menyangkut akuntabilitas kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Desa Bulota yang dikaji dari aspek tingkat ketelitian menunjukkan hasil bahwa tingkat ketelitian aparatur Desa Bulota dalam melaksanakan prosedur pelayanan dan pemeriksaan persyaratan pelayanan sudah cukup teliti, namun mereka belum teliti dalam bekerja karena masih terdapat beberapa kesalahan dari hasil kerja dan juga kurang teliti dalam pendataan warga masyarakat penerima bantuan sosial dari pemerintah. Padahal tingkat ketelitian dalam bekerja sangat menentukan kualitas pelayanan sebagai bagian dari akuntabilitas pelayanan publik. Ketelitian merupakan salah satu modal utama setiap pekerjaan. Ketelitian memungkinkan pekerjaan seseorang lebih cermat, rapi, dan akurat. Ketelitian sangat diperlukan dalam bekerja, seseorang dengan ketelitian yang tinggi diharapkan dapat mengendalikan diri pada saat bekerja dalam tekanan agar hasil yang didapat tetap konsisten dan stabil, karena

kelancaran pemberian pelayanan pada masyarakat tergantung pada tingkat ketelitian sumber daya manusia (SDM) birokrasi sebagai penyelenggaran pelayanan publik (Dwiyanto, 2016).

Profesionalisme aparatur merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek keterampilan kerja, pemahaman tentang tugas pokok, sikap dalam memberikan pelayanan, dan kedisiplinan aparatur dalam bekerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek keterampilan dalam bekerja, aparatur Desa Bulota belum cukup terampil dalam menggunakan semua peralatan kantor desa yang ada. Keadaan ini tentunya memberikan hasil yang kurang baik dalam pelayanan prima kepada masyarakat, karena berdampak pada kualitas dan waktu penyelesaian pelayanan yang tidak pasti. Hal ini tentu harus menjadi perhatian kepala desa, mengapa sebagian aparat desa kurang terampil, padahal dari hasil pengamatan peneliti bahwa sebagian besar aparatur Desa Bulota berpendidikan sarjana S1 sebanyak 8 orang dan 4 orang berpendidikan SMA. Dari hasil pengamatan peneliti bahwa sebagian aparatur desa kurang memiliki kemauan untuk melatih keterampilannya melalui belajar praktek menggunakan peralatan kantor yang ada, sebagaimana dikatakan oleh The Liang Gie (2007:85) bahwa kegiatan menguasai keterampilan dengan tambahan bahwa mempelajari keterampilan harus dibarengi dengan kegiatan praktek, beralatih dan mengulang-ulang suatu kerja.

Kemudian profesionalisme aparatur desa dari aspek pemahaman tentang tugas pokok dan sikap dalam memberikan pelayanan sudah baik. Hal ini tentunya akan mendukung pencapaian akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena hanya aparatur yang memahami tugas pokoknyalah yang dapat bekerja dalam pencapaian tujuan organisasi, yakni pemerintah Desa Bulota. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh aparatur pemerintah adalah usaha menampilkan profesionalitas, etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aspirasi masyarakat yang bebas dari nuansa Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) (Widodo, dkk, 2018:315). Sedangkan profesionalisme aparatur dari aspek kedisiplinan dapat diketahui bahwa aparatur desa masih kurang disiplin dalam bekerja dan datang ke kantor desa. Untuk mencapai kinerja yang baik, aparatur desa diharapkan untuk melaksanakan tugas-tugasnya dengan bekerja dengan penuh kedisiplinan yang tinggi, karena disiplin merupakan salah satu sumber yang penting dalam menciptakan aparatur desa yang mempunyai mutu dalam melaksanakan tugas yang disertai kepadanya. Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan organisasi maupun bagi para pegawai. Bagi organisasi adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal. Dengan demikian, aparatur desa dapat melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran serta dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin demi terwujudnya tujuan yang diharapkan. Disiplin juga merupakan bentuk pengendalian diri aparatur desa dan pelaksanaan yang teratur menunjukkan tingkat

kesungguhan tim kerja di kantor desa. Anwar Prabu Mangkunegara (2018:52) mengatakan bahwa disiplin kerja merupakan sifat seorang aparatur yang secara sadar mematuhi aturan dan peraturan organisasi tertentu untuk mendapatkan hasil kerja secara maksimal. Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat menjadi kenyataan, apabila didukung oleh aparatur yang memiliki profesionalitas tinggi yang mengedepankan terpenuhinya transparansi, akuntabilitas dan responsibilitas publik, yakni dengan menekan sekecil mungkin pemborosan penggunaan sumber-sumber keuangan pemerintah (negara) dan juga sekaligus memperkuat peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pondasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya (Irfan Islami, 2000:3).

Hasil penelitian untuk indikator kelengkapan sarana dan prasarana dalam akuntabilitas kinerja pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Desa Bulota masih kurang dan perlu penambahan sarana kerja karena masih kurang memadai. Setiap sarana dan prasarana kerja yang ada di dalam kantor desa, perlu dikelola dengan sebaik-baiknya secara bertahap dan berkelanjutan, agar dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan, karena berfungsi atau tidaknya sarana dan prasarana kerja tersebut akan sangat menentukan keberhasilan proses pelayanan publik. Pengelolaan sarana dan prasarana kerja yang ada di kantor desa, juga akan efektif dan efisien apabila didukung oleh sumber daya aparatur desa yang profesional. Sebaliknya, apabila sumber daya manusia yang ada tidak berfungsi sebagaimana mestinya, maka efektivitas dan efisiensi dari pengelolaan sarana dan prasarana kerja tersebut juga akan kurang optimal. Harus ada

keseimbangan antara komponen-komponen di dalam pengelolaan yang benar-benar mengerti dan memahami prinsip-prinsip dalam pengelolaan sarana dan prasarana kerja untuk dapat mencapai tujuan terwujudnya akuntabilitas pelayanan publik. Fasilitas kerja merupakan sebuah bentuk pelayanan terhadap aparatur di dalam menunjang kinerja. Menurut Nitisemito (2016), dalam pencapaian tujuan organisasi penambahan kinerja benar-benar mendapat perhatian. Kinerja sebagai satu hasil kerja sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya pencapaian tujuan.

Kemudian, hasil penelitian untuk indikator kejelasan aturan dan kedisiplinan dapat diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sudah berdasarkan aturan yang jelas tentang kedudukan dan fungsi kantor Desa Bulota, tugas pokok dan fungsi, dan standar operasional pelayanan, namun prosedur pelayanan belum disampaikan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan. Pelayanan yang berdasarkan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah harus dipedomani karena aturan tersebut berkaitan dengan standar pelayanan publik sebagai wujud akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat. Standar pelayanan merupakan ketentuan tentang jenis serta mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak didapatkan oleh setiap warga negara se cara minimal. Menurut Kodoatie dan Roetam Syarief (2010:453), standar pelayanan minimal merupakan hak dan kewajiban penerima dan pemberi layanan yang disusun sebagai alat pemerintah dan pementirah daerah untuk menjamin masyarakat memperoleh jenis dan mutu pelayanan dasar secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.

Selanjutnya, indikator terakhir dalam akuntabilitas kinerja pelayanan public, yaitu masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan, namun pemerintah Desa Bulota belum menyediakan wadah untuk penyampaian penilaian masyarakat, seperti penyediaan kotak saran. Penyediaan wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan penilaian terhadap hasil atau produk pelayanan yang mereka terima, sangat penting karena merupakan wujud dari akuntabilitas atau pertanggungjawaban pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, dan sekaligus sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tanggungjawab masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini sangat penting karena akuntabilitas itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi aparatur 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. Pelayanan publik yang berkualitas pada dasarnya harus memberikan kemudahan akses yang dapat dijangkau semua masyarakat dan

dapat dipertanggung jawabkan oleh penyelenggara pelayanan.(Deddy Mulyadi, 2018:243).

## **2) Akuntabilitas biaya pelayanan publik**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, biaya pelayanan biasanya ada yang dibebankan kepada masyarakat, tetapi ada juga yang tidak membebani biaya alias gratis. Dalam kaitannya dengan akuntabilitas, maka semua informasi terkait pelayanan publik harus dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dalam bentuk penyampaian informasi secara terbuka kepada masyarakat, agar tidak terjadi penyalahgunaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparat Desa Bulota, semuanya tidak dipungut biaya atau gratis, namun belum disampaikan secara terbuka kepada masyarakat. Hal ini berarti bahwa pemerintah Desa Bulota belum maksimal dalam mewujudkan akuntabilitas biaya pelayanan publik. Walaupun dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat tidak dipungut biaya, namun tetap harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban atau akuntabilitas kepada masyarakat, agar tidak terjadi pungli oleh oknum aparat desa. Di samping itu, warga masyarakat akan tau kalau penyelenggaraan pelayanan tidak dipungut biaya, sehingga kalau ada oknum aparat desa meminta biaya, maka dapat diadukan kepada pemerintah desa. Pemberian informasi tentang besaran biaya pelayanan kalau memang ada atau tidak ada biaya pelayanan, merupakan persyaratan dalam akuntabilitas pelayanan publik. Wahyudi Kumorotomo (2018) mengatakan bahwa aspek pertama yang dinilai ialah mengukur



tingkat keterbukaan informasi proses penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian terhadap tingkat keterbukaan ini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk di dalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan, serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi.

### **3) Akuntabilitas produk pelayanan publik**

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan dan produknya, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat berupa pemberian informasi tentang standar produk hasil pelayanan, agar warga masyarakat yang merasa kurang puas atas produk pelayanan yang mereka terima, bisa melakukan komplain kepada aparatur Desa Bulota selaku pemberi pelayanan. Menurut Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat (2019:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan, yakni meliputi: a) prosedur pelayanan, b)

waktu penyelesaian, c) produk pelayanan, d) biaya pelayanan, dan e) sarana dan prasarana pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan teknis dan administratif pelayanan, prosedur dan mekanisme pelayanan, serta produk pelayanan publik di Desa Bulota, sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan, namun tidak disampaikan tentang bagaimana persyaratan teknis dan administratif pelayanan, prosedur dan mekanisme pelayanan, serta produk pelayanan publik, yang sesuai standar operasional pelayanan. Hal ini berarti masih kurang akuntabel. Standar pelayanan memberikan informasi kepada masyarakat hal-hal yang berkaitan dengan biaya, persyaratan, waktu dan produk, sehingga masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang lebih transparan dan efisien. Standar pelayanan akan mengatasi permasalahan yang sering ditemukan, seperti munculnya biaya siluman, waktu pelayanan yang tidak bisa diprediksi, yang biasanya cenderung sangat lama karena tidak ada batasan waktu, masyarakat yang boros waktu karena kelengkapan persyaratan kurang karena tidak ada panduan yang jelas dan sebagainya (Ismail Nurdin, 2019:24).

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Bulota Kecamatan Telaga Jaya yang meliputi: a) akuntabilitas kinerja pelayanan publik; b) akuntabilitas biaya pelayanan publik, dan c) akuntabilitas produk pelayanan publik, dapat disimpulkan:

1) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik

a) Tingkat ketelitian (akurasi)

Aparatur Desa Bulota dalam pemberian pelayanan publik kepada warga masyarakat sudah cukup akuntabel, dimana aparatur melakukan pemeriksaan berkas pelayanan, apakah sudah terpenuhi atau belum, namun terdapat beberapa kesalahan dari hasil kerja dan kurang teliti dalam mendata warga masyarakat yang masuk kategori penerima bantuan sosial dari pemerintah.

b) Profesionalitas petugas

Profesionalisme aparatur Desa Bulota dalam penyelenggaraan pelayanan publik, juga sudah cukup akuntabel. Yakni, dari aspek keterampilan dalam bekerja, aparatur Desa Bulota belum cukup terampil dalam menggunakan semua peralatan kantor desa yang ada. Kemudian, dari aspek pemahaman tugas pokok, sebagian besar aparatur Desa Bulota sudah memahami tugas pokoknya masing-masing dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Dari aspek sikap aparatur desa dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat, dapat dikatakan aparatur sudah bersikap ramah dan sopan kepada warga masyarakat yang datang ke kantor desa. Dan dari aspek kedisiplinan, aparatur desa masih kurang disiplin dalam memberikan pelayanan.

c) Kelengkapan sarana dan prasarana

Dari aspek sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Desa Bulota, sudah cukup tersedia, seperti peralatan kerja aparat desa seperti komputer dan printer, ruangan kerja untuk aparat desa, ruang tunggu untuk masyarakat, toilet dan area parkir, semuanya sudah tersedia, tetapi masih perlu penambahan dan perbaikan karena masih kurang memadai.

d) Kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan

Aparatur Desa Bulota sudah bekerja berdasarkan aturan yang jelas tentang kedudukan dan fungsi kantor Desa Bulota, tugas pokok dan fungsi, dan standar operasional pelayanan (SOP). Hanya prosedur pelayanan belum disampaikan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan sehingga masih banyak warga yang kurang memahami prosedur pelayanan di kantor Desa Bulota.

e) Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku

Masyarakat Desa Bulota dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku, tetapi pemerintah

Desa Bulota belum menyediakan wadah untuk penyampaian penilaian masyarakat, seperti penyediaan kotak saran.

2) Akuntabilitas biaya pelayanan publik

Aparatur Desa Bulota sudah cukup akuntabel dari aspek biaya pelayanan publik, dimana semua pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, tidak dipungut biaya apapun atau gratis. Namun, hal tersebut tidak disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahuinya.

3) Akuntabilitas produk pelayanan publik

Dari aspek akuntabilitas produk pelayanan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan di kantor Desa Bulota sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP), serta prosedur dan mekanisme pelayanan sudah dapat memberikan kemudahan pada masyarakat, hanya persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan belum disampaikan secara terbuka kepada masyarakat. Kemudian, dari aspek produk atau hasil pelayanan yang diterima masyarakat sudah sesuai standar operasional pelayanan (SOP).

## **5.2 Saran**

Sebaiknya, semua aspek yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Desa Bulota, harus diinformasikan secara luas dan terbuka, seperti prosedur kerja, persyaratan, waktu penyelesaian pelayanan, dan biaya pelayanan walaupun pelayanan itu gratis. Kalau semua aspek tersebut disampaikan secara terbuka, maka masyarakat dapat mengawasi jika ada oknum aparat desa yang

tidak mematuhi ketentuan pelayanan, karena akuntabilitas adalah pertanggungjawaban terhadap hasil pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2014. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah mada university press.
- Ahmad Ainur Rohman , dkk. 2018. *Reformasi pelayanan publik*. Averroes press. Malang.
- Alex Nitisemito. 2018. *Manajemen personalia dan (manajemen suber daya manusia)*. Jakarta: PT.Ghalia Indonesia.
- Anang Armunanto. 2018. *Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobongan*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2018. *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Deddy Mulyadi. 2018. *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Djafar Ibrahim. 2015. *New public management: teori dan implementasi dalam pemerintahan dan pembangunan*. Gorontalo: Cahaya patra.
- Emzir. 2018. *Metodologi penelitian kualitatif*. Raja grafindo persada. jakarta.
- Fatimah Malahayati dan Windari Irom Putri. 2019. *Akuntabilitas dan transparanis pelayanan publik*. Surabaya. Universitas Airlangga.
- Harbani Pasolong, 2018. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Haryatmoko. 2020. *Akuntabilitas pelayanan publik etika publik: dasar membangun integritas dan profesionalitas*. Indonesia yang Berkeadilan Sosial tanpa Diskriminasi. Penerbit. Core.

- Ismail Nurdin. 2019. *Kualitas pelayanan publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Surabaya. Ikapi.
- Ivoni Yona Melinda, dkk. 2019. *Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Purus Kota Padang*. JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik) 5(2), 95-105.
- Joko Widodo. 2017. *Good governance: akuntabilitas dan kontrol birokrasi*. Surabaya. Insan Cendekiawan.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2019. *Hukum administrasi negara dan kebijakan pelayanan publik*. Bandung. Nuansa.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/26/M.Pan/2/2004 tentang *petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan public*.
- Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor : 239/1x/6/8/2003 tentang Perbaikan Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. LAN. Jakarta.
- Kodoatie dan Roetam Syarief. 2010. *Tata ruang air*. Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- Ladzi Safroni. 2012. *Manajemen dan reformasi pelayanan public dalam konteks birokrasi di Indonesia*. Malang: Aditya media publishing.
- Lexy J. Moleong. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Lijan Poltak Sinambela. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.



- Mardiasmo, 2018, Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Yogyakarta. Andi Offset
- M. Irfan Islamy. 2000. *Prinsip-prinsip perumusan kebijakan negara*. Jakarta. Sinar Grafika.
- Nawawi, Hadari, 2016. *Metode penelitian sosial*. Yogyakarta. Gadjah mada university press.
- Neneng Siti Maryam. 2016. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*.  
Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Volume VI No. 1 / Juni 2016.
- Robert K Yin. 2017. *Studi kasus: desain dan metode*. Jakarta. Raja grafindo.
- The Liang Gie. 2007. *Administrasi perkantoran modern*. Edisi Keempat Cetakan Kedelapan. Liberty. Yogyakarta.
- Wahyudi Kumorotomo. 2018. *Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketa Pada Masa Transisi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Widodo, dkk. 2018. *Pembaharuan otonomi daerah*. Yogyakarta. APMD Press.

## JADWAL KEGIATAN PENELITIAN

No.		Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan proposal penelitian																
2	Konsultasi ke pembimbing																
3	Perbaikan proposal																
4	Seminar proposal																
5	Perbaikan proposal																
6	Pengumpulan data																
7	Pengolahan data kualitatif (pembahasan hasil penelitian)																
8	Konsultasi ke pembimbing																
9	Perbaikan hasil penelitian																
10	Ujian skripsi																

## PAPER NAME

SKRIPSI\_S2118009\_SITI DJUHRIA PANT  
O\_AKUNTABILITAS DALAM PENYELENG  
GARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA  
BUL

## AUTHOR

S2118009 SITI DJUHRIA PANTO

## WORD COUNT

**10520 Words**

## CHARACTER COUNT

**71446 Characters**

## PAGE COUNT

**65 Pages**

## FILE SIZE

**775.5KB**

## SUBMISSION DATE

**Mar 16, 2022 3:15 PM GMT+8**

## REPORT DATE

**Mar 16, 2022 3:18 PM GMT+8**

● **12% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 11% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 0% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Small Matches (Less than 25 words)

9	<b>arifudinfahmi.blogspot.co.id</b>	<1%
	Internet	
10	<b>reviewtesis.blogspot.com</b>	<1%
	Internet	
11	<b>evarahmawati09.blogspot.com</b>	<1%
	Internet	
12	<b>Peraturan.Bpk.Go.Id</b>	<1%
	Internet	
13	<b>paj.upnjatim.ac.id</b>	<1%
	Internet	
14	<b>digilib.iain-palangkaraya.ac.id</b>	<1%
	Internet	
15	<b>pt.scribd.com</b>	<1%
	Internet	
16	<b>riset.unisma.ac.id</b>	<1%
	Internet	
17	<b>scribd.com</b>	<1%
	Internet	
18	<b>jurnal.um-palembang.ac.id</b>	<1%
	Internet	
19	<b>repository.uma.ac.id</b>	<1%
	Internet	
20	<b>blog.ub.ac.id</b>	<1%
	Internet	

## 12% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 11% Internet database
- Crossref database
- 0% Submitted Works database
- 5% Publications database
- Crossref Posted Content database

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<b>repository.ung.ac.id</b> Internet	1%
2	<b>repository.radenintan.ac.id</b> Internet	1%
3	<b>core.ac.uk</b> Internet	1%
4	<b>repository.upi.edu</b> Internet	<1%
5	<b>repository.ub.ac.id</b> Internet	<1%
6	<b>id.scribd.com</b> Internet	<1%
7	<b>repository.unair.ac.id</b> Internet	<1%
8	<b>media.neliti.com</b> Internet	<1%

- 21 repository.unhas.ac.id <1%  
Internet
- 
- 22 Sri Belawati Talipi, Benu Olfie L. S, Vicky R. B. Moniaga. "KONTRIBUSI I... <1%  
Crossref



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
LEMBAGA PENELITIAN

Kampus Unisan Gorontalo L3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: [lembagapenelitian@unisan.ac.id](mailto:lembagapenelitian@unisan.ac.id)

Nomor : 3658/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XI/2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Desa Bulota

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D  
NIDN : 0911108104  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Siti Djuhria Panto  
NIM : S2118009  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : DESA BULOTA KECAMATAN TELAGA JAYA  
Judul Penelitian : AKUNTABILITAS DALAM PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK DI DESA BULOTA KECAMATAN  
TELAGA JAYA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



Gorontalo, 11 November 2021

Ketua  
Zulham, Ph.D  
NIDN 0911108104



**PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO**  
**KECAMATAN TALAGA JAYA**  
**DESA BULOTA**

Alamat : Jl. Bulobuta Kode Pos 96181

**SURAT KETERANGAN**

NO 140 / BLT / III / 2022

Yang bertanda tangan yang dibawah ini

Nama **BURHAN RACHMAN, S.Sos**  
Jabatan **Kepala Desa Bulota Kec Talaga Jaya**  
**Kabupaten Gorontalo**

Menerangkan kepada

Nama **SITI DJUHRIA PANTO**  
Nim **S2118009**  
Tempat/T.Lhr **Telaga, 20-03-1998**  
Pekerjaan **Mahasiswa Universitas Ichsan Gorontalo**  
Alamat **Desa Bulota Kecamatan Talaga Jaya Kab Gorontalo**

Bahwa yang bersangkutan tersebut di atas adalah benar-benar Telah Melaksanakan Penelitian di Desa Bulota Kec Talaga Jaya dengan Judul Karya Tulis Ilmiah **AKUNTABILITAS DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA BULOTA KECAMATAN TALAGA JAYA.**

Demikian surat keterangan ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Bulota, 17 Maret 2022

Kepala Desa Bulota

**BURHAN RACHMAN, S.Sos**





**PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO**  
**KECAMATAN TALAGA JAYA**  
**DESA BULOTA**

Almt : Jl. Bulobuta Kode Pos 96181

**SURAT KETERANGAN**

NO. 140 / BLT /     / III / 2022

Yang bertanda tangan yang dibawah ini :

Nama : **BURHAN RACHMAN, S.Sos**  
Jabatan : Kepala Desa Bulota Kec. Talaga Jaya  
Kabupaten Gorontalo

Menerangkan kepada :

Nama : **SITI DJUHRIA PANTO**  
Nim : S2118009  
Tempat/T.Lhr : Telaga, 20-03-1998  
Pekerjaan : Mahasiswa Universitas Ichsan Gorontalo  
Alamat : Desa Bulota Kecamatan Talaga Jaya Kab. Gorontalo

Bahwa yang bersangkutan tersebut di atas adalah benar-benar Telah Melaksanakan Penelitian di Desa Bulota Kec. Talaga Jaya dengan Judul Karya Tulis Ilmiah **AKUNTABILITAS DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DIDESA BULOTA KECAMATAN TALAGA JAYA .**

Demikian surat keterangan ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Bulota, 17 Maret 2022

Kepala Desa Bulota



**BURHAN RACHMAN, S.Sos**

## RIWAYAT HIDUP

Nama : Siti Djuhria Panto  
NIM : S2118009  
Tempat /Tgl Lahir : Telaga, 20 Maret 1998  
Nama Ayah : Dahlan Panto  
Nama Ibu : Iram Male  
Alamat : Dusun IV Desa Bulota Kecamatan Talaga Jaya  
Fakultas/ Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Pemerintahan  
Jenjang : S1  
Judul Skripsi : Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Bulota Kecamatan Telaga



SEKOLAH	MASUK/LULUS
SDN I BULOTA	2005-2011
MTS ALHUDA GORONTALO	2011-2013
M.A ALHUDA GORONTALO	2013-2015
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO	2018-2022