

AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN GADING CEMPAKA KOTA BENGKULU

Putra Hidayat¹⁾; Bambang Sutikno²⁾; Mulyadi³⁾

¹⁾²⁾³⁾ Program of Public Administration Publik

¹⁾²⁾³⁾ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu

Email: ¹⁾ bambangsutikno@gmail.com;

ARTICLE HISTORY

Received [21 November 2024]

Revised [18 Desember 2024]

Accepted [31 Januari 2025]

KEYWORDS

Akuntabilitas, Kinerja
Pelayanan, Pemerintah
Daerah

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gading Cempaka Kabupaten Bengkulu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Untuk mendeskripsikan Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gading Cempaka Kabupaten Bengkulu. Teknik pengumpulan dilakukan melalui: Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap aparatur dapat melaksanakan dan menyelesaikan tugas dengan baik, baik tugas pelaporan kepada atasan, maupun tugas pelayanan kepada masyarakat, cara kerja aparatur sudah sesuai dengan SOP dan Tupoksi masing-masing, Aparatur Kantor Kecamatan. selalu melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan disiplin, baik disiplin dari segi waktu, sifat atau karakter, maupun disiplin dalam berkomunikasi. Metode yang peneliti gunakan untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas pelayanan publik yaitu deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dan data tersebut kemudian diolah dan dianalisis.

ABSTRACT

This study aims to determine the Accountability of State Civil Apparatus Performance in the Provision of Public Services at the Gading Cempaka District Office, Bengkulu Regency. The method used in this study is a qualitative descriptive research method. To describe the Accountability of State Civil Apparatus Performance in the Provision of Public Services at the Gading Cempaka District Office, Bengkulu Regency. The collection technique is carried out through: The results of the study indicate that each apparatus can carry out and complete tasks well, both reporting tasks to superiors, and service tasks to the community, the way the apparatus works is in accordance with the SOP and Tupoksi of each, the Sub-district Office Apparatus always provides good service to the community with discipline, both discipline in terms of time, nature or character, and discipline in communicating. The method used by researchers to find out how public service accountability is descriptive with a qualitative approach method. Data sources consist of primary data and secondary data obtained from the results of observations, interviews and documentation and the data is then processed and analyzed.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

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

Terkait dengan konsep Good Governance, dalam prakteknya aparat kecamatan dituntut untuk dapat mempertanggungjawabkan atas kewenangan yang diembannya. Dalam hal mempertanggung

jawabkan kewenangan inilah aparat pemerintah dituntut untuk menjalankan asas – asas akuntabilitas kinerja. Sesuai dengan Inpres Nomor 7 tahun 1999 yang menyatakan bahwa akuntabilitas kinerja adalah “Perwujudan Kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan “. Akuntabilitas kinerja ini dilaksanakan melalui alat pertanggung jawaban secara periodik.

Hal ini karena pemerintah di tingkat Kecamatan merupakan aktor utama dalam menjalankan fungsi fungsi pokok pemerintah. Oleh karena itu, menjadi kewajiban seseorang / badan hukum atau pimpinan suatu organisasi untuk mempertanggung jawabkan dan menjelaskan kinerja atau tindakannya kepada pihak – pihak yang mempunyai hak untuk meminta jawaban serta penjelasan atas hasil seluruh tindakannya.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2000 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan dan Kelurahan maka Camat dalam hal ini sebagai pemimpin dari Kecamatan yang dipimpinnya bertanggungjawab kepada Bupati sebagai pihak yang telah memberikan otoritas kekuasaan melalui Sekretaris Daerah. Selain itu pertanggungjawaban harus diberikan kepada pemberi dukungan financial, dalam hal ini pemerintah ditingkat yang lebih tinggi atau pusat, kelompok pengusaha didaerah, maupun para pembayar pajak dan retribusi.

Selain dituntut untuk menjalankan akuntabilitas secara internal seperti dijabarkan diatas, seorang pegawai diwajibkan untuk mempertanggungjawabkan kewenangannya secara eksternal. Dimana akuntabilitas eksternal ini diberikan kepada rakyat daerah sebagai pihak yang dikenai dan seringkali menjadi korban dalam implementasi kebijakan atau kewenangan yang dijalankan seorang pegawai. Untuk mewujudkan akuntabilitas eksternal seseorang pimpinan harus membuat laporan publik yang dipublikasikan melalui media massa sehingga bisa dengan mudah diakses oleh warga masyarakat.

Dari sini dapat dilihat bahwa tujuan dibuatnya sistem akuntabilitas adalah untuk mendorong terciptanya akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan sebagai salah satu prasyarat terciptanya pemerintahan yang baik dan terpercaya. Hal ini secara langsung dapat mendukung terbentuknya kinerja pegawai yang akuntabel, efisien, responsive sehingga dapat terciptanya tata pemerintahan yang baik dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan publik.

Kaitannya dengan penilaian terhadap kinerja sebuah organisasi pada bidang peningkatan mutu organisasi agar terciptanya Good Governance yang harus diarahkan pada penerapan mekanisme pertanggungjawaban yang tepat, jelas dan sah. Penerapan pencapaian Good Governance berlandaskan pada Undang – undang No. 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari KKN yang aturan pelaksanaannya didasarkan pada INPRES No. 7 Tahun 1999, tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (AKIP), instansi pemerintahan harus mengembangkan mekanismenya secara bertanggung jawab yang tepat, jelas dan terukur dengan mengacu pada rencana jangka panjang.

Salah satu aspek pembangunan yang banyak dicermati oleh masyarakat adalah yang berhubungan dengan masalah pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi salah satu yang banyak mendapatkan kritikan dan sorotan dari masyarakat karena selama ini mulai dari Orde Lama dan Orde Baru bahkan sampai sekarangpun telah merasa diabaikan kepentingannya oleh birokrasi. Dengan kata lain selama itu pelayanan publik tidak pernah baik.

Seperti yang kita ketahui selama ini, bahwa kinerja pegawai dalam organisasi pemerintahan sangatlah buruk, dimana banyak sekali anggaran yang diselewengkan oleh para oknum pejabat untuk kepentingan pribadi dan golongan, dalam tubuh birokrasi kita. struktur organisasi pemerintah daerah yang dibangun secara hirarki fungsional yang digerakan oleh peraturan – peraturan yang kaku sering kali tidak menciptakan iklim yang kondusif bagi peningkatan kinerja organisasi dalam pemberian pelayanan publik.

Oleh karena itu, semenjak dikeluarkannya Undang – undang yang mengatur tentang Pemerintah Daerah, pemerintah daerah dituntut berusaha meningkatkan pelayanan publik. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan dapat dilakukan tanpa membeda – bedakan status dari masyarakat yang dilayani atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang cepat dan adil untuk semua tingkatan masyarakat.

Menilai kualitas pelayanan publik adalah sangat diperlukan oleh pengguna jasa pelayanan termasuk tingkat kesulitan atau kemudahannya mengenai karakteristik pelayanan yang diberikan. Cakupan dan cara mengukur indikator kinerja sangat menentukan apakah suatu organisasi publik dapat dikatakan berhasil atau tidak, sehingga ketepatan pengukuran seperti cara dan metode pengumpulan data

untuk mengukur kinerja juga sangat menentukan penilaian akhir kinerja. Pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Dewasa ini isu akuntabilitas publik semakin mencuat dengan besarnya tuntutan masyarakat untuk menciptakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, terutama melalui upaya peningkatan kinerja pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Pelayanan yang diberikan Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu tergolong dalam jenis pelayanan publik. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia

1. Perihal atau Cara Melayani
2. Servis dan Jasa
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Kata pelayanan itu sendiri merupakan terjemahan dari istilah asing, yaitu Service. Service atau pelayanan merupakan jasa yang diberikan oleh orang perorangan organisasi swasta maupun instansi pemerintah. Kotler (Nasution, 2001: 61) menjelaskan bahwa jasa (Service) adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Ada tiga karakteristik utama pelayanan jasa yaitu :

1. Intangibility, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya suatu obyek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Jadi berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat ditest kualitasnya sebelum disampaikan kepada pelanggan.
2. Heterogenity, berarti pemakai jasa/klien/pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda, demikian pula performance sering bervariasi dari satu prosedur ke prosedur yang lain bahkan dari waktu ke waktu.
3. Inseparability, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya didalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa kedalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan, tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor :

1. Kesadaran para pejabat pimpinan dan pelaksana
2. Adanya aturan yang memadai
3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
4. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum
5. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas / pekerjaan yang dipertanggungjawabkan

Dari pengertian diatas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan disatu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan dipihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

Sedangkan pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan ini diberikan kepada seluruh masyarakat atau yang berhak mendapatkan pelayanan tanpa terkecuali dengan tidak membedakan satu dengan yang lainnya.

Akuntabilitas terkait dengan kinerja pegawai pemerintahan, karena hal inilah yang membedakan akuntabilitas dengan cara – cara yang lebih tradisional dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan suatu kebijakan atau program. Dalam pengertian yang lebih luas, akuntabilitas pelayanan publik berarti bertanggung jawab kepada publik.

Dalam hal ini perlu dilihat praktek–praktek yang digunakan oleh pihak – pihak yang berkepentingan dengan pelayanan publik untuk menjamin suatu tingkat kinerja yang diinginkan karena dalam organisasi publik, akuntabilitas berarti suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan visi, misi dan strategi maupun pelaksanaannya dalam organisasi publik yang bersangkutan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Melalui penyusunan laporan pertanggung jawaban tersebut, maka dapat diketahui seberapa baik kinerja pegawai pada suatu instansi pemerintah mengingat begitu besarnya peran aparatur pemerintahan sebagai pelayanan publik dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Tuntutan terhadap kinerja aparatur pemerintah semakin kuat terlebih lagi sejak diberlakukannya otonomi daerah. Untuk itu pendayagunaan

kinerja pegawai harus ditingkatkan, terutama yang berkaitan dengan kualitas, efisiensi dan efektifitas pelaksanaan pelayanan publik.

Sehubungan dengan isu akuntabilitas tersebut, para pejabat atau pelayanan publik dituntut untuk meningkatkan kinerjanya secara sungguh – sungguh agar dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat menjalankan dan mempertanggung jawabkannya secara benar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Hal yang dapat menghambat efisiensi dari pelayan publik yaitu kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh Kecamatan Gading Cempaka. hal ini otomatis menyebabkan banyaknya keluhan dari masyarakat, karena itulah dengan dibuatnya suatu sistem yang baik, diharapkan kinerja pegawai dapat berjalan secara optimal sehingga pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar dan baik.

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

Dimasa Reformasi seperti saat ini, Kecamatan bukan lagi merupakan wilayah administrasi pemerintahan melainkan wilayah kerja dan perangkat daerah. Hal tersebut menjadikan kecamatan bukan lagi wilayah kekuasaan tetapi merupakan wilayah pelayanan. Sebagai rangkaian kerjasama dalam mencapai tujuan organisasi dimana seorang administrator (Camat) adalah mengatur, maka administrasi pemerintah kecamatan yang merupakan bagian dari administrasi publik tidak lepas akan bagaimana mengatur dan menggerakkan orang– orang yang ada di wilayah kerjanya untuk sama – sama mensukseskan tujuan organisasi pemerintah kecamatan.

LANDASAN TEORI

Akuntabilitas

Pertanggungjawaban (accountability) secara tradisional istilah tersebut memiliki makna sebagai “sebagai kemampuan untuk memberikan jawaban terhadap perilaku atau tindakan seseorang (*answerability for one`s actions or behavior*)” (Jabbara & Dwivedi, 1989 : 5). Akuntabilitas menurut Widodo (2001:30) didefinisikan sebagai perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Akuntabilitas merupakan persyaratan yang fundamental dalam mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan untuk menjamin bahwa kekuasaan itu ditujukan secara langsung untuk pencapaian tujuan dengan tingkat efisiensi, kejujuran dan kebijaksanaan yang setinggi mungkin (*accountability is the fundamental prerequisite for preventing the abuse of delegated power and for ensuring in stead that power is directed toward the achievement of broadly accepted national goals with the greatest possible degree of efficiency, effectiveness, probity and prudence*) (Jabbara and Dwivedi, 1989 : 8). Oleh karena itu, syarat yang mendasar dari demokrasi terletak pada responibilitas publik, akuntabilitas para aparat pemerintahan dan pelayanan publik.

Selain itu, akuntabilitas harus pula menyajikan penjelasan tentang realisasi kegiatan dengan rencana serta keberhasilan dan kegagalan dalam pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

3. Jenis Akuntabilitas

Menurut Jabbara dan Dwivedi (1989:5- 8) akuntabilitas dibagi menjadi lima macam, yaitu :

1. Akuntabilitas Administratif

Bahwa dalam rangka pertanggungjawaban organisasi diperlukan pertanggungjawaban yang dimulai dari pusat ke unit-unit di bawahnya. Untuk membatasi hubungan yang bersifat hirarki internal agar lebih jelas, maka dapat di bentuk jaringan yang informal. Oleh karenanya prioritas ditentukan pada tingkat yang lebih tinggi diutamakan pada jenjang yang paling atas dan diikuti terus sampai kebawah, dan pengawasan dilaksanakan secara intensif agar aparat tetap menuruti perintah yang diberikan. Demikian pula bilamana terjadi pelanggaran akan diberikan peringatan mulai dari yang paling ringan sampai ke pemecatan.

2. Akuntabilitas Legal

Setiap tindakan administrasi dari aparat pemerintahan harus dipertanggungjawabkan dihadapan legislative atau didepan Mahkamah. Pelanggaran kewajiban-kewajiban hukum ataupun keterbatasan kemampuannya memenuhi keinginan Badan Legislatif maka pertanggungjawaban aparat atas tindakan-tindakannya dapat dilaksanakan didepan pengadilan ataupun proses revisi peraturan yang dianggap bertentangan dengan undang- undang.

3. Akuntabilitas Politik

Para aparat dalam menjalankan tugas- tugas dan kewajibannya harus mengakui adanya kewenangan pemegang kekuasaan politik untuk mengatur, menetapkan prioritas dan pendistribusian sumber-sumber dan menjamin adanya kepatuhan pelaksanaan perintah-perintahnya dan tanggungjawab administrasi dan legal harus dapat diterima oleh pejabat politik.

4. Akuntabilitas Profesional

Para aparat profesional berharap dapat memperoleh kebebasan yang lebih besar dalam melaksanakan tugas- tugasnya dan dalam menetapkan kepentingan publik, dan mereka berharap pula adanya masukan- masukan yang baik demi perbaikan. Kode etik profesional dan kepentingan publik, harus berjalan seimbang untuk memilih dari keduanya maka mereka harus mengutamakan akuntabilitasnya kepada kepentingan publik.

5. Akuntabilitas Moral

Pemerintah dituntut untuk mempertanggungjawabkan secara moral atas tindakan-tindakannya. Oleh sebab itu setiap tindakan aparat hendaknya didasarkan pada prinsip-prinsip moral dan etika sebagaimana diakui oleh konstitusi dan peraturan-peraturan lainnya serta diterima oleh publik sebagai norma dan perilaku sosial yang telah matang. Oleh karena itu tidak berlebihan bila publik berharap agar perilaku para politisi dan aparat pemerintah didasarkan atas nilai-nilai moral. Akuntabilitas moral perlu dikembangkan untuk menghindari penyimpangan kepentingan

Kinerja

Pengertian kinerja menurut A. Dale Timple (1992:231) dipersamakan dalam Bahasa Inggris yaitu "performance". Kata performance sendiri bila dilihat dalam Kamus Bahasa Inggris diartikan sebagai daya guna, prestasi atau hasil (Echols dan Shadily, 1986:97). Sehubungan dengan pernyataan hal diatas, Aman Sudarto (1999:2) menjelaskan bahwa kinerja adalah sebagai hasil atau unjuk kerja dari suatu orang yang dilakukan oleh individu, yang dapat ditunjukkan secara konkrit dan dapat diukur. Berdasarkan hal diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah perbuatan, penampilan, prestasi, daya guna dan unjuk kerja dari suatu organisasi atau individu yang dapat ditunjukkan secara nyata dan dapat diukur. Adapun beberapa jenis kinerja menurut Aman Sudarto (1999:3) :

1. Kinerja organisasi, yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh kinerja sebagai alat ukur, sehingga ukuran kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif atau kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi orang.
2. Kinerja proses, yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari bekerjanya mekanisme kerja organisasi dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standart kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
3. Kinerja individu, yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari hasil kerja individu (produktivitas kerja), dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam diri individu yang membutuhkan standart kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi individu. Dari sini dapat dilihat bagaimana kriteria kinerja yang bermutu dan standart kinerja yang digunakan sebagai acuan oleh pegawai yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa pegawai merupakan faktor utama untuk mencapai kinerja yang bermutu. Dengan melihat berbagai penjelasan diatas, dapat digambarkan bahwa kriteria kinerja yang baik dapat dicapai dengan dimulai dari peningkatan sumber daya manusianya. Dalam hal ini, pegawai sebagai subyek yang harus ditingkatkan mutunya. Dengan peningkatan mutu sumber daya manusia dari pegawai maka mutu kinerja yang unggul dapat dicapai.

Konsep Pelayanan

Publik Pelayanan public atau public services untuk masa sekarang ini masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif hal ini dibuktikan ketika timbul berbagai tuntutan pelayanan public sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat. Harus diakui, bahwapelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan baik dari sisi paradigma maupun dari format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan yang dilihat dari kedua sisi belumlah memasukan bahkan masyarakat masih di posisikan sebagai pihak yang tidak berdaya. Kecendrungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang dilayani. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan public dengan

mengembalikan dan mendudukan “pelayanan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat pada Negara (Inu Kencana Syafii, 1995:5) meskipun sesungguhnya Negara berdiri untuk kepentingan masyarakat. Yang menajadi pertanyaan apakah pelayanan public itu ? menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2008:8) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam suatu interaksi langsung antar seornag dengan yang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam kamus besar bahas Indonesia dijelaskan pelayanan sebagi hal cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik yaitu pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Andi Anugrah et al., 2023). Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, bahwa: “Pelayanan publik yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Andi Anugrah et al., 2023).

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Menurut Dwiyanto (2009) Pelayanan publik merupakan seluruh kegiatan yang Melaksanakan birokrasi publik untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan KTP, IMB, dan sebagainya. Sedangkan Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dandilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangkaupaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkapelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Garin, 2021). Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Martin Cole and Greg Parston (2006: 6), mendefinisikan pelayanan publik adalah inklusif yang mencakup semua organisasi yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang setidaknya sebagian dari organisasi menarifkan uang untuk digunakan dalam membayar pajak. Organisasi pelayanan publik itu termasuk instansi pemerintah, organisasi nirlaba dan perusahaan swasta yang menyediakan layanan. (Larono, 2020).

Prinsip Pelayanan Publik

- a. Kesederhanaan,Prosedur pelayanan mudah dipahami, mudah dilaksanakandan tidak terbelit,.
- b. Kejelasan ,Antara lain dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa, rincian biaya dan tata cara pembayaran persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab.
- c. Kepastian waktu,Pelaksanaan pelayanan yang telah ditentukan dapat diselesaikan dalam kurun waktu.
- d. Akurasi,Produk layanan publik diterima dengan benar,tepat dan sah.
- e. Keamanan,Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab,Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atas pelayanandan penyelesaian keluhan/sengketa atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana,Sarana dan prasarana pendukung lainnya yang memadai termasuk sistem teknologi informasi dan telekomunikasi.
- h. Kemudahan akses,Tempat dan lokasi dalam memanfaatkan sistem teknologi informasi dan telekomunikasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah
- i. Kedisiplinan,Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan, dan ramah.

- j. Kenyamanan Lingkungan, pelayanan tertib yang nyaman dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parkir, kamar mandi, teratur, disediakan ruang tunggu dan lain-lain. (Sulistyo & Sotya Partiwidiwijoyo, 2020)

Tujuan Pelayanan Publik

- a. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya
- b. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai customer
- c. Berusaha memuaskan sesuai dengan yang diinginkan mereka pengguna layanan
- d. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas
- e. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan

Jenis-jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu : 1. Pelayanan Administratif, 2. Pelayanan Barang, 3. Pelayanan Jasa, 4. Pelayanan Regulator. Prinsip-prinsip dalam melaksanakan survei kepuasan Masyarakat yaitu :

1. Harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
2. Keadilan. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
3. Netralitas. Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak. (Nurfitri, 2022) Transparan. Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
4. Partisipatif. Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Dalam pendekatan kualitatif ini, peneliti akan terjun ke lapangan untuk meneliti obyek kajiannya dan mengadakan interaksi langsung dengan Masyarakat yang bertujuan mendapatkan informasi yang mendalam mengenai profesionalisme di Kecamatan Gading Cempaka termasuk hambatan-hambatan yang dihadapi serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu pada bulan Agustus sampai dengan September 2024.

Pemilihan Informan

Dalam penelitian ini pihak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi (key-informan) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Cara yang digunakan untuk menentukan informan kunci tersebut maka penulis menggunakan "purposive sampling" atau sampling bertujuan, yaitu teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya (Arikunto, 2000: 128). Menurut penulis, informan dalam penelitian ini adalah

- a. Camat
- b. Sekretaris Kecamatan
- c. Para Kepala Seksi
- d. Staf Kecamatan
- e. Masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Kecamatan Gading Cempaka

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan peneliti gunakan yaitu :

- 1) Observasi (pengamatan lapangan).

2) Studi Dokumentasi.

3) Wawancara secaramendalam (in-dephtinterview) dengan nara sumber (key informan) dengan berpedomanpada interview-guidances yang telah disusun sebelumnya

Dalam penelitian ini data-data sekunder yang diperlukan antara lain literatur yang relevan dengan judul penelitian seperti buku-buku, artikel, makalah, peraturanperaturan, struktur organisasi, jadwal, waktu, petunjuk pelaksana, petunjuk teknis, dan lainlain yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data kualitatif. Menurut Seidel (Moleong, 2006), analisis data kualitatif prosesnya terdiri dari : mencatat yang menghasilkan lapangan; mengumpulkan, memilah-milah mengklasifikasikan, mensistesisikan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksnya, berpikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dari hubungan-hubungan dan membuat temuan-temuan umum

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Untuk mempermudah proses pelayanan maka diperlukan suatu aturan yang jelas yang tertuang pada prosedur yang berlaku dalam instansi tersebut. Prosedur pelayanan yang tidak terlalu panjang dan mudah sangat dihapkan oleh pengguna jasa pelayanan. Pada Kantor Camat Gading Cempaka prosedur pelayanan yang diberikan sesuai pada aturan yang berlaku. Prosedur pelayanan yang ada di Kantor Camat Gading Cempaka dapat dilihat persyaratan dan tata cara pelayanan serta ketepatan waktunya.

Tingkat Ketelitian

Pelayanan publik merupakan produkbirokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapatdidefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Kualitas merupakan salah satu cara untukmengetahui tinggi rendahnya kinerja pegawai, yang mana dapat dilihat sejauhmana kinerja pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas atau mutu yang baik.

Kualitas hasil pekerjaan parapegawai Kantor Kecamatan Gading Cempaka dapat dilihat dari kerapihan kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pegawai dalam melakukan atau melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan.

Ketelitian dalam pelayanan adalah merupakan tanggung jawab sebagai aparatur Kantor Kecamatan Gading Cempaka untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas aparatur KantorKecamatan Gading Cempaka, setiap aparaturharus dapat mengerjakan dan menyelesaikantugas secara teliti, baik tugas menyampaikanlaporan terhadap atasan, maupun tugas pelayanan terhadap masyarakat.

Profesionalitas Petugas

Aparatur pemerintah memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan. Oleh karena itu agar pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan dapat berjalan dengan efektif, efisien dituntuttersedianya aparatur pemerintah yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untukmendapatkan aparatur yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumberdaya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi.

Kecamatan sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik yang dituntut bekerja secara profesional serta mampu secara cepat merespon aspirasi dan tuntutan publik dan perubahan lingkungan lainnya dengan cara kerja yang lebih bersahaja dan berorientasi kepada masyarakat dari pada berorientasi kepada atasan seperti yang terjadi selama inidalam lingkungan birokrasi publik.

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukungdengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan denganbeban kerja yang menjadi tanggungjawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas. Salah satu tantangan terbesaryang dihadapi oleh aparatur pemerintahadalah usaha menampilkan profesionalitas, etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika.

Profesionalisme aparat Kantor Kecamatan Gading Cempaka dapat dinilai dari cara kerja aparat yang sudah sesuai dengan SOP dan Tupoksi masing-masing. Kecamatan Gading Cempaka melakukan tanggungjawab secara professional agar dapat menjaga kepercayaan public dan juga agar kewajiban formal organisasi dapat terpenuhi.

Kelengkapan Sarana

Sarana dan prasarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana dan prasarana merupakan alat atau bahan yang digunakan untuk membantu pelaksanaan pekerjaan kantor sehingga menghasilkan suatu pekerjaan yang diharapkan selesai lebih cepat, tepat, dan baik.

Kelengkapan Sarana dan prasarana merupakan sesuatu yang sangat dibutuhkan dalam jalannya pelayanan, agar sarana dan prasana tidak akan menghambat proses organisasi dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawab.

Sarana dan Prasarana di Kantor Kecamatan Gading Cempaka sudah cukup memadai, para pegawai masih bisa menyesuikannya dengan kebutuhan pelayanan, para aparatur dan juga masyarakat tidak mendapati hambatan dari sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Kecamatan Gading Cempaka.

Kedisiplinan

Dalam rangka meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas dibutuhkan suatu kedisiplinan yang tinggi. Oleh karena itu dalam suatu institut/organisasi harus menciptakan disiplin kerja yang tinggi dalam rangka pencapaian tujuan yang baik. Dalam suatu institut/organisasi disiplin kerja sangat dibutuhkan, sebab tanpa disiplin kerja yang baik tidak akan dapat menghasilkan suatu hasil yang baik dalam pencapaian tujuan bersama. Kecamatan Gading Cempaka merupakan salah satu ujung tombak pelayanan masyarakat yang ada di Kabupaten Bengkulu, oleh karena itu dalam pelayanannya harus membutuhkan tenaga kerja yang profesional yang mampu menghadapi tekanan pekerjaan yang diberikan.

Kedisiplinan Aparatur Sipil Negara merupakan suatu hal yang mutlak dilakukan terlebih lagi pegawai yang bertugas di wilayah kecamatan karena mereka merupakan suatu agen pemerintah yang berfungsi sebagai unit pelayanan langsung bagi masyarakat.

Aparatur Kantor Kecamatan Gading Cempaka selalu berupaya melakukan akuntabilitas pelayanan baik kepada atasan maupun terhadap masyarakat secara disiplin, baik disiplin dalam segi waktu, sifat atau karakter, maupun disiplin dalam berkomunikasi.

Akuntabilitas Aparat Dalam Pelayanan

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan masyarakat adalah misi dari Kecamatan Kawangkoan. Oleh karena itu mengutamakan kepuasan masyarakat memiliki prioritas utama bagi pelayanan yang diberikan kecamatan. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap publik menjadi tanggungjawab setiap Aparat Kecamatan Gading Cempaka.

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

Selain peningkatan pelayanan melalui kinerja aparat yang terkoordinasi dan melalui pelayanan prima, misi lain Kecamatan Gading Cempaka adalah terciptanya informasi tentang data-data yang ada pada Kecamatan Gading Cempaka yang didasarkan pada informasi manajemen pada masing-masing bidang. Mengingat begitu besarnya tugas dan tanggungjawab yang diterima, maka sangatlah wajar jika instansi pemerintahan pada tingkat kecamatan melakukan dan diwajibkan untuk menjalankan akuntabilitas/pertanggungjawaban terhadap publik. Oleh karena tugas-tugas yang diemban oleh kecamatan merupakan tugas yang menyangkut kehidupan/kepentingan bangsa, negara dan masyarakat.

Alasan lain pada Kecamatan Gading Cempaka melakukan akuntabilitas/ pertanggungjawaban pada publik adalah untuk menjaga kepercayaan yang diberikan publik kepadanya.

Pembahasan

Analisa Terhadap Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Gading Cempaka

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pegawai di Kantor Camat Gading Cempaka Maka dapat kita ketahui dilakukannya akuntabilitas adalah untuk menjaga suatu kepercayaan masyarakat dan untuk mempertanggungjawabkan kewenangan yang diterimanya kepada pihak yang lebih tinggi atau yang lebih berwenang.

Dilihat dari alasan tersebut peneliti menganggap bahwa pelaksanaan akuntabilitas tersebut sangat diperlukan. Begitu juga apabila dilihat dari hirarki kewenangan yang ada pada Kantor Camat Gading Cempaka maka proses akuntabilitas yang ada akan berjalan seperti masing-masing pegawai bertanggungjawab kepada kepala kasinya masing-masing kemudian kasinya akan bertanggungjawab kepada camat. Begitu juga dengan manfaat akuntabilitas yang dilakukan oleh Kantor Camat Gading Cempaka dimana akuntabilitas tidak dibuat pada kegiatan sehari-hari dalam memberikan suatu pelayanan kepada publik, tetapi jika hanya mendapat tugas yang mewajibkan pihak kantor camat dusun tengah untuk membuat laporan akuntabilitas.

Akuntabilitas Pelayanan Publik

Keberadaan akuntabilitas dalam organisasi sangatlah vital, karena akuntabilitas merupakan perwujudan untuk mempertanggungjawabkan dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang atau pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hal dan kewenangan untuk meminta keterangan atau akuntabilitas atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi dalam pencapaian organisasi. Jika melihat dari apa yang sudah diterangkan maka keberadaan akuntabilitas memiliki manfaat yang cukup besar untuk meningkatkan suatu kinerja dengan harapan agar dalam kinerja memiliki tanggungjawab pada tugas dan fungsinya masing-masing. Akuntabilitas dapat mempengaruhi pola kinerja dalam menjalankan tugas dan kewenangan yang diemban tergantung sejauh mana akuntabilitas tersebut dijalankan.

Jika melihat dari hasil wawancara dan pengamatan langsung yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa akuntabilitas yang dilaksanakan pada Kantor Camat Gading Cempaka memiliki pengaruh yang relatif kecil, karena pada Kantor Camat Gading Cempaka, akuntabilitas dibuat tidak untuk mengevaluasi kinerja dalam memberikan suatu pelayanan kepada publik sebagaimana tugas yang dilakukan dalam sehari-hari, tetapi bila Kantor Camat Gading Cempaka mendapat tugas dari instansi yang berada di atasnya untuk melakukan suatu kegiatan dalam kurun waktu tertentu.

Hal ini menyebabkan keberadaan akuntabilitas dipandang sebatas laporan kegiatan saja tanpa melihat manfaatnya saja sebenarnya dari akuntabilitas itu sendiri. Keberadaan akuntabilitas di Kantor Camat Gading Cempaka tidak terlalu berpengaruh dalam merubah pola kinerja dalam memberikan suatu pelayanan kepada publik sehingga pelayanan yang diberikan dari waktu ke waktu relatif sama tanpa ada perubahan seperti yang diinginkan oleh masyarakat.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

Mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi proses akuntabilitas kinerja pelayanan publik pada Kantor Camat Gading Cempaka seperti yang dapat kita lihat pada data yang ada ialah pada tingkat pendidikan, budaya kinerja, pengaruh lingkungan dan masa kerja pegawai. Pertama adalah pada faktor tingkat pendidikan pegawai sangat mempengaruhi mengenai pemahaman pegawai dalam melaksanakan kinerjanya sesuai dengan tugasnya. Dengan tingkat pendidikan yang tinggi maka pemahaman atas pentingnya penerapan konsep akuntabilitas dalam menjalankan suatu kinerjanya dan juga akan semakin baik sehingga mempercepat pula peningkatan dalam kinerja memberikan pelayanan kepada publik.

Tekanan dari lingkungan serta budaya kinerja merupakan gambaran pola kinerja suatu organisasi. Seperti yang dikemukakan oleh Agus suryono (2001 : 5) yaitu : tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan sangat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dan organisasi publik, sedangkan budaya kinerja dalam organisasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih terkait oleh tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang sering tidak kondusif dan melanggar peraturan yang telah ditetapkan.

Sesuai dengan konsep yang dikemukakan di atas, maka pengaruh lingkungan suatu kinerja dapat mempengaruhi suatu kinerja yang ada pada akhirnya akan berdampak pada kualitas akuntabilitas pada diri sendiri, atas maupun masyarakat. Budaya kerja yang baik akan berpengaruh pula pada suatu kinerja. Karena jika dalam suatu organisasi tersebut telah tertanam tanggungjawab akan kewenangan yang diemban maka mutu dari kinerja dapat dijamin kualitasnya dengan kinerja yang baik maka proses akuntabilitas yang baik dan dapat dilaksanakan.

Kemudian faktor yang terakhir adalah masa kerja pegawai. Terdapatnya beberapa pegawai dengan masa kerja yang relatif minim menjadikan penyebab kurangnya pemahaman tentang manfaat akuntabilitas untuk merubah kinerja agar menjadi lebih baik. Akan tetapi terdapatnya tenaga kerja dengan pengalaman masa kerja pegawai yang dianggap banyak diharapkan dapat membimbing para pegawai yang

memiliki masa kerja yang masih relatif minim. Perlunya peningkatan pemahaman pentingnya akuntabilitas dalam suatu organisasi akan lebih baik bila dimulai sejak dini. Selain itu dibutuhkan sosialisasi secara berkala terhadap pola kinerja yang berdasarkan atas akuntabilitas yang menjadikan pemahaman terhadap akuntabilitas dapat ditingkatkan seiring berjalannya masa kerja pegawai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

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

1. Tingkat Ketelitian : Tingkat ketelitian dari aparat sudah cukup baik, aparat mempertanggungjawabkan dengan teliti setiap laporan kepada atasan.
2. Profesionalitas Petugas : Profesionalitas dari aparat sudah baik, setiap aparat bekerja sesuai SOP dan Tupoksi masing-masing. Dan setiap aparat melakukan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat secara profesional agar menjaga kepercayaan publik atas tugas penyediaan pelayanan dari aparat Kecamatan Gading Cempaka. Hanya saja tidak semua aparat bisa mengoperasikan komputer.
3. Kelengkapan Sarana dan Prasarana : Kelengkapan sarana dan prasarana cukup memadai, para pegawai masih bisa menyesuaikannya dengan kebutuhan pelayanan walaupun dengan beberapa aparat membawa laptop pribadi.
4. Kejelasan Aturan : Aturan-aturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Gading Cempaka disesuaikan dengan SOP dan Tupoksi yang dikeluarkan sesuai dengan perundang-undangan. Dan sejauh ini para aparat mengikuti aturan yang ada. Dan juga aparat menyampaikan secara jelas mengenai syarat dan prosedur pelayanan kepada masyarakat. Hanya saja jumlah aparat di Kantor Kecamatan Gading Cempaka tidak sesuai dengan aturan jumlah pegawai standard kecamatan karena kurangnya tenaga kerja di kantor Kecamatan Gading Cempaka sehingga menyebabkan tidak adanya staf di kantor tersebut.
5. Kedisiplinan : Para aparat disiplin dalam melakukan akuntabilitas pelayanan baik terhadap atasan maupun terhadap masyarakat. Aparatur disiplin baik dalam segi waktu, sifat dan karakter, maupun cara berkomunikasi.
6. Sebagaimana yang sudah kita ketahui bahwa akuntabilitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh kantor Camat Dusun Tengah bisa dikatakan cukup baik, karena dalam alur proses pelayanan yang telah mereka berikan itu sudah jelas dengan tidak berbelit-belit. Akuntabilitas pelayanan publik di kantor Camat Dusun Tengah juga dilakukan demi meningkatkan kepercayaan masyarakat agar dalam runtuang lingkup pelayanan bisa berjalan sesuai dengan keinginan yang akan dicapai.
7. Faktor yang menghambat akuntabilitas pelayanan publik di kantor Camat Dusun Tengah sebagaimana yang kita ketahui ada beberapa faktor yaitu sumberdaya manusia yang dimiliki oleh pegawai, dimana pengetahuan tentang pentingnya penanaman jiwa yang akuntabel dalam diri pegawai sangat kurang, tingkat kedisiplinan sangat kurang akan tetapi hal tersebut tergantung dengan budaya kerja yang dia miliki, faktor lingkungan juga memiliki pengaruh yang tidak sedikit dari proses akuntabilitas itu sendiri. Dengan adanya hal tersebut maka menjadikan suatu pelayanan kurang optimal.

Saran

Adapun saran yang telah peneliti berikan yaitu :

1. Camat selaku pimpinan di wilayah kerjanya harus melihat kelebihan dan kekurangan dalam proses-proses akuntabilitas pelayanan publik agar bisa terselenggara dengan baik
2. Camat dapat membuat suatu terobosan untuk merubah pola/ sistem pelayanan dengan membuat suatu kebijakan untuk membantu para pegawai dalam bekerja atau dalam menjalankan tugasnya dengan membuat ukuran-ukuran dalam pelayanan yang harus dilaksanakan dengan baik
3. Camat maupun pegawai yang ada di Kantor Camat Gading Cempaka lebih memperhatikan kepentingan masyarakat sebagai pengguna jasa yang harus dilayani.
4. Perlunya ada pelatihan terhadap aparat yang ada, terutama pelatihan penggunaan alat-alat teknologi agar aparat Kecamatan Gading Cempaka dapat bekerja sesuai dengan perkembangan teknologi yang ada.
5. Perlu diusulkan kepada pemerintah yang tingkatnya lebih di atas seperti kabupaten untuk dapat menambahkan jumlah komputer di Kantor Kecamatan Gading Cempaka untuk lebih mengefektifkan tugas dari aparat dalam pelayanan.

6. Perlu diusulkan kepada pemerintah yang tingkatnya lebih di atas seperti kabupaten untuk dapat menambahkan jumlah aparat yang ada di Kecamatan Gading Cempaka untuk lebih mengefektifkan tugas dan fungsi kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Pattarani, A. (2022). AKUNTABILITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MAPPEDECENG KABUPATEN LUWU UTARA. *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Sosial, Bahasa dan Pendidikan*, 2(1), 33-47.
- Rondonuwu, B. C., Lapian, M. T., & Kairupan, J. K. (2017). Akuntabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Lumentah, S. V., Posumah, J. H., & Londa, V. (2018). Akuntabilitas kinerja aparatur sipil negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kawangkoan Kabupaten Minahasa. *Jurnal administrasi publik*, 4(50).
- Hakim, A. (2014). Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Tandam Hulu II Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 4(1), 1-20.
- Sugiannor, S., Kuncoro, D., & Junaidy, J. (2020). Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan. *JOURNAL OF GOVERNMENT (Kajian Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah)*, 5(2), 150-166.
- Armunanto, A. (2005). *AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK. DI KANTOR KECAMATAN PURWODADI KABUPATEN GROBOGAN* (Doctoral dissertation, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro).
- Arif, A., & Basri, M. (2022). AKUNTABILITAS BIROKRASI PEMERINTAHAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN WOLO. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 13(2), 266-274.
- KUTIKA, N., POSUMAH, J., & MAMBO, R. (2021). AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT MALALAYANG KOTA MANADO. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 7(105).
- Christiadi, H. (2016). AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT DUSUN TENGAH KABUPATEN BARITO TIMUR. *Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, 5(1), 1-11.
- Hartono, T. (2015). AKUNTABILITAS KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (studi Pada Kantor Camat Barong Tongkok). *PREDIKSI*, 1(2), 21-25.
- Rismayadi, D. (2019). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 8-14.
- Musria, M. (2023). Akuntabilitas Kinerja ASN dalam Pelayanan bagi Masyarakat di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Politik [JIMSIPOL]*, 3(2), 111-122.